

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KEAGENAN KAPAL
DALAM RANGKA MENUNJANG KELANCARAN
CLEARANCE IN DAN *CLEARANCE OUT* DI PT TEMAS
SHIPPING CABANG SURABAYA**



KEVIN ALIF FIKRIANSYAH
NIT. 08.20.023.1.12

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KEAGENAN KAPAL
DALAM RANGKA MENUNJANG KELANCARAN
CLEARANCE IN DAN *CLEARANCE OUT* DI PT TEMAS
SHIPPING CABANG SURABAYA**



KEVIN ALIF FIKRIANSYAH
NIT. 08.20.023.1.12

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : KEVIN ALIF FIKRIANSYAH

Nomor Induk Taruna : 08.20.023.1.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul:

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KEAGENAN KAPAL DALAM
RANGKA MENUNJANG KELANCARAN *CLEARANCE IN* DAN
CLEARANCE OUT DI PT TEMAS SHIPPING CABANG SURABAYA**

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

SURABAYA, 17 Februari 2025



Kevin Alif Fikriansyah

NIT.0820023112

PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Judul : STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KEAGENAN KAPAL
DALAM RANGKA MENUNJANG KELANCARAN *CLEARANCE*
IN DAN *CLEARANCE OUT* DI PT TEMAS SHIPPING CABANG
SURABAYA

Nama Taruna : KEVIN ALIF FIKRIANSYAH

Nomor Induk Taruna : 08 20 023 1 12

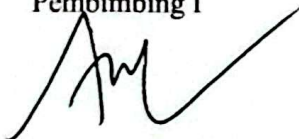
Program : D IV TRANSPORTASI LAUT

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 11 Februari 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19840623 201012 1 005

Pembimbing II



Eka Nurmala Sari A., M.Pd

X

NIP. 19890815 202421 2 011

Ketua Prodi Transportasi Laut



Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19840623 201012 1 005

HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KEAGENAN KAPAL DALAM RANGKA MENUNJANG KELANCARAN *CLEARANCE IN* DAN *CLEARANCE OUT* DI PT TEMAS SHIPPING CABANG SURABAYA

Disusun dan Diajukan Oleh :

Kevin Alif Fikriansyah
NIT. 08.20.023.1.12
Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Skripsi
Pada tanggal, 18 Februari 2025

Menyetujui,
Penguji II

Penguji III

Penguji I

Faris Nofanda S.Si.T., M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840623 201012 1 005

Eka Nurmala Sari A., M.Pd
X
NIP. 19890815 202421 2 011

Mengetahui,
Ketua Program Studi Transportasi Laut

Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840623 201012 1 005

ABSTRAK

Fikriansyah, Kevin Alif. 2025. “Strategi Peningkatan Kinerja Keagenan Kapal Dalam Rangka Menunjang Kelancaran *Clearance In* dan *Clearance Out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya, Pembimbing I: Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M., Pembimbing II: Eka Nurmala Sari A., M.Pd.

Industri pelayaran terus berkembang, menuntut perusahaan bersaing melalui layanan unggul. Keagenan kapal berperan penting dalam operasional, terutama dalam *clearance in* dan *clearance out*. PT. Temas Shipping menghadapi tantangan dokumen kedaluwarsa, informasi kapal tidak akurat, serta keterbatasan sarana, sehingga diperlukan strategi peningkatan kinerja para agen kapal dalam *clearance in* dan *clearance out*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, mengetahui dampak yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, dan mencari dan mendeskripsikan strategi dalam meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara dengan narasumber, dan studi dokumentasi terkait proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian ini memaparkan terkait kendala dalam proses *clearance in* dan *clearance out* meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang menimbulkan kendala lain, yaitu keterlambatan pengurusan dokumen sehingga mengganggu proses *clearance in* dan *clearance out* bagi kapal-kapal yang diageni oleh PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. Pembahasan berikutnya adalah dampak proses *clearance in* dan *clearance out* meliputi dampak produktivitas internal PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, kepercayaan dan kepuasan pelanggan PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, finansial, hingga rantai pasok. Terakhir, strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja meliputi peningkatan sistem manajemen dokumen, pengembangan sumber daya manusia menjadi profesional, pemberian *reward* bagi para agen, serta evaluasi dan monitoring berkala.

Kata Kunci: Strategi, Keagenan Kapal, *Clearance In*, *Clearance Out*

ABSTRACT

Fikriansyah, Kevin Alif. 2025. “Strategi Peningkatan Kinerja Keagenan Kapal Dalam Rangka Menunjang Kelancaran *Clearance In* dan *Clearance Out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya”. *Thesis. Diploma IV Program, Maritime Transportation Study Program*, Politeknik Pelayaran Surabaya, Advisor (I): Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M., Advisor (II): Eka Nurmala Sari A., M.Pd.

The shipping industry continues to grow, requiring companies to compete by providing excellent services. Ship agencies play a crucial role in operations, particularly in clearance in and clearance out processes. PT. Temas Shipping faces challenges such as expired documents, inaccurate vessel information, and limited facilities, making it necessary to implement strategies to enhance ship agency performance in clearance in and clearance out processes. The objective of this study is to identify the obstacles encountered in the clearance in and clearance out processes at PT. Temas Shipping Surabaya Branch, assess the impacts of these challenges, and explore strategies to improve ship agency performance in facilitating clearance in and clearance out processes.

This research employs a qualitative approach. Data is collected through observations, interviews with relevant sources, and document analysis related to clearance in and clearance out processes at PT. Temas Shipping Surabaya Branch. The data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data analysis follows a descriptive approach.

The research findings highlight several obstacles in the clearance in and clearance out processes, primarily the limited human resources, which result in delays in document processing and disrupt clearance procedures for vessels under PT. Temas Shipping Surabaya Branch. The discussion also covers the impacts of clearance in and clearance out processes, including effects on PT. Temas Shipping Surabaya Branch's internal productivity, customer trust and satisfaction, financial aspects, and supply chain efficiency. Lastly, the study explores strategies to improve performance, such as enhancing document management systems, developing human resources into professionals, providing rewards for agents, and conducting regular evaluations and monitoring.

Keywords: Strategy, Ship Agency, Clearance In, Clearance Out

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat limpahan, taufik serta hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan berjudul : Strategi Peningkatan Kinerja Keagenan Kapal Dalam Rangka Menunjang Kelancaran *Clearance In* Dan *Clearance Out* Di Pt Temas Shipping Cabang Surabaya.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini peneliti banyak sekali mengalami kesulitan dan hambatan, peneliti 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 Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana TerapanTransportasi Laut.serta Dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam materi Skripsi ini.
3. Ibu Eka Nurmala Sari A., M.Pd selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dalam pengerjaan penelitian Skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberi banyak bekal ilmu.
5. Seluruh staff PT Temas Shipping Cabang Surabaya yang telah membimbing dan membantu selama proses penelitian berlangsung
6. Kepada bapak Damrih dan Ibu Tanti Sri Rahayu yang telah bekerja keras memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini. Adek Keydo Zaim Abdillah Azzam yang senantiasa memberikan semangat, motivasi serta bantuan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Dan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam meyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-satu.

Dalam penelitian Skripsi ini peneliti menyadari bahwa dalam peneliti annya masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun untuk menyempurnakan Skripsi ini kedepannya.

Surabaya, 17 Februari 2025

Kevin Alif Fikriansyah
NIT. 08.20.023.1.12

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SEMINAR HASIL SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat penelitian.....	5
1. Manfaat Secara Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	6
3. Manfaat Sebagai Pembaca	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	7
B. Landasan Teori.....	9

1. Strategi.....	9
2. Kinerja.....	9
3. Keagenan Kapal.....	10
4. Fungsi dan Tugas Agen	11
5. <i>Clearance in</i> dan <i>clearance out</i>	12
6. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya	16
7. Metode Kualitatif Miles & Huberman	17
C. Kerangka Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Sumber Data.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Teknik Wawancara.....	24
2. Teknik Observasi	25
3. Teknik Dokumentasi.....	26
E. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
A. Gambaran Umum	29
B. Hasil Penelitian	34
1. Penyajian Data.....	34
2. Analisis Data	43
C. Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian sebelumnya	7
Tabel 2. 2 Prosedur Penerapan Sistem Inaportnet	13
Tabel 2. 3 Prosedur Penerapan Sistem Inaportnet	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3.1 PT Temas Shipping Cabang Surabaya	22
Gambar 4.1 Kantor PT. Temas Shipping Cabang Surabaya.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Temas Shipping	30
Gambar 4.3 Sertifikat <i>expired</i> menghambat proses <i>clearance</i> kapal.....	33
Gambar 4.4 Agen melakukan pengurusan dokumen <i>clearance</i> kapal.....	33
Gambar 4.5 Agen bekerja tanpa <i>shift</i> karena kurangnya SDM.....	34
Gambar 4.6 Komplain pelanggan terhadap keterlambatan keberangkatan kapal .	35
Gambar 4.7 Penggunaan Sistem Manajemen Dokumen Kapal di PT. TemaShipping	36
Gambar 4.8 Rapat Evaluasi Bentuk Sinergitas antara Agen Kapal dengan Instansi- Instansi Terkait.....	37
Gambar 4.9 Pelatihan di Lapangan bagi Karyawan Baru	37
Gambar 4.10 Rapat Evaluasi Bersama Instansi	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Naskah Wawancara Informan I
- Lampiran 2: Naskah Wawancara Informan II
- Lampiran 3: Naskah Wawancara Informan III
- Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berkembangnya industri pelayaran, maka kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran bergerak di bidang jasa, maka persaingan yang ada, akan dilakukan dengan saling berlomba memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen. Lebih jauh diungkapkan bahwa layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Pangihutan Anton, Thamrin Muhammad, 2019).

Pelabuhan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kemajuan suatu wilayah, daerah, bahkan negara (Aini et al., 2021). Transportasi laut, dengan kapal sebagai moda utamanya, menjadi tulang punggung dalam memenuhi kebutuhan akan distribusi barang antar negara. Dalam konteks ini, kelengkapan dokumen dan sertifikat kapal menjadi sangat krusial. Perusahaan pelayaran, baik itu pemilik kapal maupun penyewa jasa pengiriman barang, wajib memastikan semua persyaratan administratif terpenuhi agar proses pengiriman dapat berjalan lancar, efektif, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Untuk memenuhi kebutuhan operasional kapal, perusahaan pelayaran, baik nasional maupun asing, umumnya melibatkan perusahaan keagenan kapal. Tugas utama agen kapal adalah mewakili kepentingan pemilik kapal selama kapal berada di wilayah perairan Indonesia, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2016 (PM_11_Tahun_2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal, n.d.) tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Dalam hal ini, peranan perusahaan keagenan kapal sangatlah penting bagi dunia pelayaran di Indonesia. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya merupakan salah satu perusahaan pelayaran nasional di Indonesia yang telah berkontribusi signifikan dalam industri maritim negara. Dengan sejarah panjang dan pengalaman yang luas, PT. Temas Shipping telah menjadi pemain utama dalam berbagai segmen bisnis pelayaran, mulai dari angkutan peti kemas hingga angkutan curah. Tujuan utama dari PT. Temas Shipping ini adalah dengan menyediakan layanan logistik yang efisien dan andal.

PT. Temas Shipping juga berkontribusi dalam memperkuat rantai pasok nasional dan mendukung pertumbuhan industri manufaktur, serta untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa keagenan kapal asing dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa keagenan kapal, misalnya penyedia bahan bakar, pergantian awak kapal, penyedia air bersih sehingga dapat meningkatkan daya

saing keagenan kapal di Indonesia. Seperti perusahaan jasa pada umumnya, untuk mencapai target perusahaan, PT. Temas Shipping terus berupaya meningkatkan efisiensi operasional keagenan kapal. Salah satu caranya adalah dengan mengoptimalkan proses *clearance in* dan *clearance out* kapal, sehingga waktu tunggu kapal di pelabuhan dapat diminimalisir. Dengan demikian, produktivitas bongkar muat dapat ditingkatkan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan keagenan kapal Temas semakin terjamin.

Sebagai keagenan kapal harus mengetahui kebutuhan pelanggan dari segi waktu kecepatan dan ketepatan proses pengurusan dokumen *clearance in* maupun *clearance out*. Sebagai perusahaan keagenan kapal yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing dan atau nasional, tentunya harus mengurus kapal yang dioperasikan pada saat di Pelabuhan yang disinggahinya. Kegiatan mengurus semua keperluan kapal dari awal kedatangan hingga keberangkatan diupayakan berjalan dengan baik agar meminimalisir terjadinya permasalahan saat berlayar dan sandar di Pelabuhan yang akan dituju.

Permasalahan yang dihadapi oleh keagenan kapal PT. Temas Shipping Cabang Surabaya adalah pada kegiatan/aktivitas penanganan kedatangan (*Clearance in*) dan keberangkatan kapal (*Clearance out*) yaitu salah satunya dari segi dokumen atau sertifikat kapal yang sudah habis masa berlakunya sehingga harus melaksanakan perpanjangan dokumen kapal sebelum melaksanakan *Clearance* kapal, Informasi kedatangan kapal yang kurang akurat yang diterima oleh keagenan kapal sehingga proses sandar kapal menjadi terlambat dikarenakan belum tersedianya fasilitas dermaga untuk tempat sandar kapal karena masih ditempati oleh kapal lain dan kurangnya sarana dan

prasarana dalam kepengurusan dokumen kapal sehingga proses kepengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out* menjadi terhambat. Ketiga hal tersebut apabila tidak cepat-cepat ditangani, maka akan menghambat kelancaran operasional kapal selama kepengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out*. Dari hambatan-hambatan tersebut, tentunya perusahaan keagenan kapal harus berstrategi agar dapat menunjang kebutuhan operasional kapal dan dapat bersaing dengan kompetitor (perusahaan keagenan kapal lainnya). Maka berdasarkan latar belakang tersebut, pada skripsi ini peneliti tertarik untuk mengambil judul: **“STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KEAGENAN KAPAL DALAM RANGKA MENUNJANG KELANCARAN *CLEARANCE IN* DAN *CLEARANCE OUT* DI PT TEMAS SHIPPING CABANG SURABAYA”**

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja kendala yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?
2. Apakah dampak yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk memfokuskan penelitian dan pembahasan pada tujuan yang ingin dicapai sehingga penelitian ini dapat lebih terarah. Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini:

Karena keterbatasan waktu dan kesempatan peneliti dalam melakukan penelitian dan juga mengingat luasnya cakupan penelitian agar penelitian lebih terarah, peneliti hanya akan fokus membahas hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya dan mencari strategi untuk meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya
2. Untuk mengetahui dampak yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?
3. Untuk mencari dan mendeskripsikan strategi dalam meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan

ilmu pengetahuan maritim, khususnya dalam bidang manajemen transportasi laut. Dengan memberikan strategi yang spesifik dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan pelayaran, khususnya keagenan kapal, untuk memperbaiki proses bisnis mereka dalam mengurus *clearance in* dan *clearance out*. Dengan mengidentifikasi akar permasalahan, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan efisiensi proses.

3. Manfaat Sebagai Pembaca

- a. Penelitian ini akan memberikan pengetahuan baru bagi pembaca tentang kompleksitas proses *clearance in* dan *clearance out* serta berbagai hambatan yang seringkali dihadapi dan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja keagenan kapal.
- b. Penelitian ini dapat menginspirasi pembaca untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama atau bidang yang terkait.
- c. 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 *clearance in* dan *clearance out*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Review penelitian adalah beberapa kumpulan penelitian sebelumnya yang dibuat oleh orang lain yang berkaitan dengan permasalahan ini. Peneliti harus belajar dari penelitian sebelumnya yang dibuat oleh peneliti lain agar menghindari plagiasi, duplikasi, dan mengulangi kesalahan yang sama dari penelitian yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Berikut adalah contoh penelitian sebelumnya yang digunakan oleh peneliti dalam menunjang penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Review Penelitian sebelumnya

NO	PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1.	Ryan Firdiansyah Suryawan (2022)	Strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal	Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa salah satu syarat utama agar kapal bisa keluar masuk pelabuhan adalah kelengkapan dokumen. Namun, seringkali terdapat kendala dalam proses ini, antara lain: dokumen kapal yang sudah habis masa berlakunya, proses pembayaran dan administrasi di pelabuhan yang memakan waktu lama karena antrian, dan ketergantungan pada satu orang yang menguasai sistem Inaportnet. Selain itu, gangguan sistem seperti mati listrik juga seringkali menghambat proses pengajuan	Penelitian sebelumnya secara spesifik meneliti membahas seluruh aspek pelayanan yang diberikan oleh perusahaan agen kapal, mulai dari persiapan kedatangan kapal, proses bongkar muat, hingga keberangkatan kapal. Sedangkan penelitian yang peneliti teliti ini yaitu terfokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya

NO	PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
			clearance dan memiliki strategi yang fokus pada persiapan dokumen yang lengkap, komunikasi yang baik dengan awak kapal dan klien, serta membangun relasi yang solid dengan pihak pelabuhan untuk memastikan proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> berjalan lancar dan efisien.	
2.	Asda Yusnidah (2019)	Strategi meningkatkan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal pada PT. Karana Line Cabang Belawan	Hasil Penelitian ini yaitu bagaimana Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam strategi bisnis PT. Karana Line. Perusahaan menyadari bahwa keberhasilan bisnis sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT. Karana Line berkomitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas, memenuhi harapan pemilik kapal, dan selalu memberikan bukti nyata atas kinerja perusahaan. Dengan demikian, diharapkan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas perusahaan.	Penelitian sebelumnya berfokus pada seluruh aspek pelayanan yang diberikan oleh PT. Karana Line Cabang Belawan kepada para pemilik kapal. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Sedangkan penelitian ini terfokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. Dengan tujuan untuk mempercepat proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> , mengurangi waktu tunggu kapal, dan meminimalkan biaya operasional.

B. Landasan Teori

1. Strategi

Strategi merupakan titik awal dalam pembuatan rencana yang dipilih oleh perusahaan untuk mencapai tujuan. Pengertian strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi biasanya menjangkau masa depan, sehingga pada umumnya strategi disusun secara bertahap dengan memperhitungkan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk mencapai sebuah strategi yang telah ditetapkan dalam rangka mempunyai keunggulan kompetitif, maka para pimpinan haruslah bekerja dalam sebuah sistem yang ada pada proses perencanaan strategis atau *strategic planning* (Khairo, 2019).

Sehubungan dengan topik yang sedang diteliti ini bahwa terdapat berbagai kendala yang menghalangi atau merintangikan proses *clearance in* dan *clearance out*, sehingga berdampak pada kelancaran operasional kapal.

2. Kinerja

Menurut Sutrisno, (2019) Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah

dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

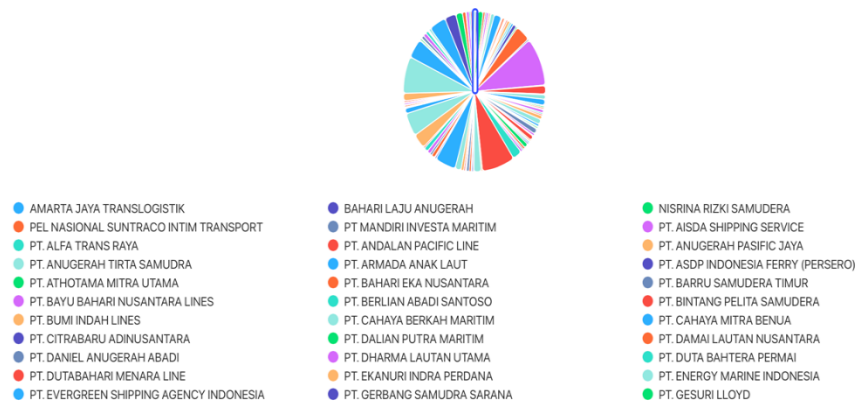
3. Keagenan Kapal

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.

Menurut Guarango, (2022) keagenan kapal adalah suatu model bisnis maritim di mana pemilik kapal mendelegasikan operasional dan manajemen kapal kepada pihak ketiga yang disebut agen kapal . Agen kapal bertindak sebagai perwakilan resmi pemilik kapal dalam menjalankan segala aktivitas yang berkaitan dengan kapal tersebut.

Jadi, berdasarkan definisi tentang keagenan kapal di atas dapat disimpulkan bahwa keagenan kapal merupakan suatu usaha yang melibatkan pihak ketiga (agen kapal) yang ditunjuk oleh pemilik kapal, baik kapal asing maupun nasional, untuk mengelola dan mewakili kepentingan kapal tersebut selama berada di wilayah Indonesia. Berikut adalah data berdasarkan monitoring inaportnet terkait data keagenan kapal yang melayani pelayanannya di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Persentase Layanan Inaportnet



Sumber: Monitoring Inaportnet (2024)

4. Fungsi dan Tugas Agen

Menurut PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal disebutkan bahwa Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau Perusahaan Angkutan Laut Asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau kapal Perusahaan Angkutan Laut Asing selama berada di Indonesia. Tugas utama agen kapal meliputi:

- Pengelolaan muatan, mulai dari pengawasan hingga pengaturan kegiatan bongkar muat.
- Pelayanan kepada kru, yaitu memenuhi kebutuhan kru kapal, seperti perawatan medis, pengurusan dokumen keimigrasian, dan penyediaan kebutuhan sehari-hari.
- Pengurusan izin, yaitu dengan mengurus segala izin yang diperlukan kapal untuk masuk dan keluar dari pelabuhan.

- d. Mengatur keperluan kapal seperti bunker, pengisian air tawar, bahan bakar serta bahan makanan untuk para awak kapal.
- e. Mengurus segala dokumen yang berhubungan dengan muatan dan kapal.

5. *Clearance in dan clearance out*

a. *Clearance in* (Kedatangan Kapal)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Pasal 219 Ayat (1) Undang – Undang nomor 17 tahun 2018, *Clearance in* adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh syahbandar terhadap kapal yang akan tiba di pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak berlayar dan muatannya secara teknis – administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Setiap kapal yang berlayar wajib memiliki *Port Clearance* yang di keluarkan oleh Syahbandar setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya Sebelum kapal tiba, perusahaan pelayaran atau agen akan menerima pemberitahuan estimasi waktu kedatangan kapal dari nahkoda. Setelah itu, informasi ini diteruskan ke pihak-pihak terkait untuk mempersiapkan proses *clearance in*.

Tabel 2. 2 Prosedur Penerapan Sistem Inaportnet
dalam Proses Clearance in

Sumber: Sistem Inaportnet <https://inaportnet.dephub.go.id>

<i>Clearance in:</i>
1. Login https://inaportnet.dephub.go.id
2. Pengajuan kedatangan kapal
3. Dataset kedatangan
4. Pengisian data agen
5. Pengisian data barang
6. Pengisian data orang
7. Permohonan warta kedatangan kapal
8. Permohonan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut)
9. Permohonan inward manifest
10. Permohonan COP (Certificate of Pratique)
11. Permohonan pengajuan kedatangan penumpang dan awak kapal

b. *Clearance out* (Keberangkatan Kapal).

Clearance Out kapal merupakan kegiatan berlayar sebuah kapal
Port Clearance atau surat persetujuan berlayar. Menurut (Peraturan
Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014) Surat Persetujuan
Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh syahbandar.

Tabel 2. 3 Prosedur Penerapan Sistem Inaportnet
dalam Kegiatan Clearance out

Sumber: Sistem Inaportnet <https://inaportnet.dephub.go.id>

<i>Clearance out:</i>
1. Login https://inaportnet.dephub.go.id
2. Pengajuan keberangkatan kapal
3. Dataset keberangkatan
4. Pengisian data agen
5. Pengisian data barang
6. Pengisian data orang
7. Permohonan warta keberangkatan kapal
8. Permohonan outward manifest
9. Permohonan PHQC (Port Health Quarantine Clearance)
10. Permohonan pengajuan keberangkatan penumpang dan awak kapal

c. Dokumen *Clearance in* dan *clearance out*

- 1) Dokumen yang perlu disiapkan sebelum kapal tiba di Pelabuhan,

hususnya untuk kapal asing meliputi:

- a) PKKA (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing): Diterbitkan oleh pemilik kapal atau agen kapal.
 - b) PPKB (Pusat Pelayanan Kapal dan Barang): Diterbitkan oleh otoritas pelabuhan.
 - c) RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut): Diajukan oleh agen kapal ke kantor bea cukai.
 - d) Memorandum Pemeriksaan Dokumen Kapal: Diajukan ke syahbandar (*harbor master*).
 - e) Surat Penunjukan Kelayakan: Diterbitkan oleh pemilik kapal.
 - f) Surat Ukur Kapal (*tonnage certificate*): Salinan dari pemilik kapal ke perusahaan klasifikasi.
 - g) Sertifikat Keselamatan Kapal Internasional (*International Ship Security Certificate*): Diterbitkan oleh pemilik kapal.
 - h) *Ship particulars*: Data teknis kapal dari pemilik kapal.
 - i) Daftar Kru (*crew list*): Sebagai laporan pemberitahuan ke imigrasi.
 - j) *Manifes Kargo / Bill of Lading*: Dari pemilik kapal atau *charterer* sebagai laporan ke Bea Cukai dari otoritas pelabuhan.
- 2) Dokumen yang disiapkan pada saat kapal sudah tiba di pelabuhan meliputi:
- a) Daftar Kru (*Crew List*): Daftar lengkap nama-nama awak kapal yang berada di kapal.
 - b) Daftar Barang Pribadi Awak Kapal: Daftar ini berisi rincian

barang-barang pribadi yang dibawa oleh setiap anggota kru. Daftar ini berfungsi sebagai acuan untuk pemeriksaan oleh petugas bea dan cukai.

- c) *Store List*: Daftar persediaan kapal, termasuk bahan makanan, minuman, dan barang-barang habis pakai lainnya.
 - d) *Voyage Report*: Dokumen yang berisi catatan perjalanan kapal, termasuk pelabuhan-pelabuhan yang telah disinggahi, muatan yang diangkut, dan peristiwa penting lainnya selama pelayaran.
 - e) *Ammunition List*: Daftar muatan berbahaya, terutama amunisi, yang dibawa oleh kapal.
 - f) *Provision List*: Daftar perbekalan yang dibutuhkan oleh kapal, seperti bahan makanan, minuman, dan suku cadang.
 - g) Dokumen Asli Kru Kapal: Dokumen-dokumen identitas asli dari setiap anggota kru, seperti paspor dan visa.
 - h) Dokumen Asli Sertifikat Kapal: Dokumen-dokumen yang membuktikan kelayakan dan keamanan kapal, seperti sertifikat klasifikasi, sertifikat pencemaran, dan sertifikat keselamatan.
- 3) Dokumen yang diperlukan/disiapkan sewaktu keberangkatan kapal meliputi:
- a) *Sailing Declaration*: Deklarasi berlayar, biasanya dikeluarkan oleh otoritas karantina setelah kapal dinyatakan bebas dari penyakit menular.
 - b) *Cargo Manifest*: Manifes kargo, daftar lengkap muatan yang dibawa oleh kapal.

- c) *Port Clearance*: Surat izin berlayar yang dikeluarkan oleh otoritas pelabuhan setelah semua persyaratan keberangkatan terpenuhi.
- d) *Immigration Clearance*: Surat izin keberangkatan dari imigrasi, memastikan bahwa semua urusan keimigrasian terkait kru dan penumpang telah selesai.
- e) *Quarantine Clearance*: Surat izin keberangkatan dari karantina, memastikan kapal bebas dari hama dan penyakit.
- f) *Customs clearance*: Surat izin keberangkatan dari bea cukai, memastikan bahwa semua prosedur bea cukai terkait muatan telah selesai.
- g) *Bunker List*: Daftar bahan bakar yang ada di kapal.
- h) *PPKB Out*: Pemberitahuan Pemberangkatan Kapal dan Barang, dikeluarkan oleh otoritas pelabuhan untuk memberitahukan keberangkatan kapal.

6. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya

Berdasarkan website (Sumber dari website: <https://temas.id/>) PT. Temas Shipping merupakan salah satu perusahaan pelayaran terkemuka di Indonesia yang memiliki peran penting dalam industri maritim nasional. Perusahaan ini telah berkontribusi dalam menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia dan mendukung pertumbuhan ekonomi melalui layanan transportasi laut yang efisien dan andal.

PT. Temas Shipping menawarkan berbagai layanan maritim yang komprehensif, antara lain:

a. Transportasi *Container*

Perusahaan ini mengkhususkan diri dalam transportasi *container*, baik untuk pengiriman domestik maupun internasional.

b. Pelayaran Umum

Temas Shipping juga melayani pengiriman berbagai jenis kargo umum, baik dalam jumlah besar maupun kecil.

c. Layanan Logistik Terintegrasi

perusahaan ini menyediakan layanan logistik terintegrasi, seperti pergudangan, distribusi, dan manajemen rantai pasok.

d. Layanan Kapal Tunda dan Pelabuhan

Temas Shipping mendukung operasi pelabuhan dengan menyediakan layanan kapal tunda dan berbagai layanan pelabuhan lainnya.

7. Metode Kualitatif Miles & Huberman

Metode penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992) yakni menjelaskan pendekatan sistematis untuk analisis data, yang berfokus pada tiga langkah utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dirancang untuk memahami fenomena secara mendalam dengan mengeksplorasi data kualitatif yang kompleks, deskriptif, dan sering kali tidak terstruktur.

Tahap pertama, reduksi data melibatkan proses pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah. Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan tujuan penelitian, menyisihkan informasi yang tidak penting, dan mengorganisasikan data agar lebih terstruktur. Reduksi data memungkinkan identifikasi tema, pola, atau kategori yang signifikan.

Misalnya, hasil wawancara panjang dengan responden dirangkum menjadi poin-poin inti untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Proses ini tidak hanya terjadi di awal analisis, tetapi berlangsung sepanjang penelitian, karena data yang dikumpulkan terus disesuaikan dengan fokus penelitian.

Tahap berikutnya adalah penyajian data, di mana data yang telah direduksi disusun dalam format yang mempermudah interpretasi dan analisis. Penyajian data dapat berupa narasi deskriptif, tabel, diagram, atau grafik. Penyajian ini tidak hanya bertujuan untuk menyajikan informasi, tetapi juga untuk membantu peneliti memahami hubungan antarvariabel, mengidentifikasi pola, serta mengevaluasi hasil secara keseluruhan. Dengan penyajian yang sistematis, peneliti dapat melihat gambaran besar fenomena yang sedang diteliti.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Peneliti menyusun interpretasi berdasarkan data yang telah disajikan, dengan mengeksplorasi makna di balik data tersebut. Kesimpulan yang dihasilkan tidak bersifat final hingga dilakukan proses verifikasi. Verifikasi bertujuan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data, sering kali melalui triangulasi metode atau sumber data. Miles dan Huberman menekankan pentingnya refleksi terus-menerus dalam proses ini untuk memperkuat validitas temuan.

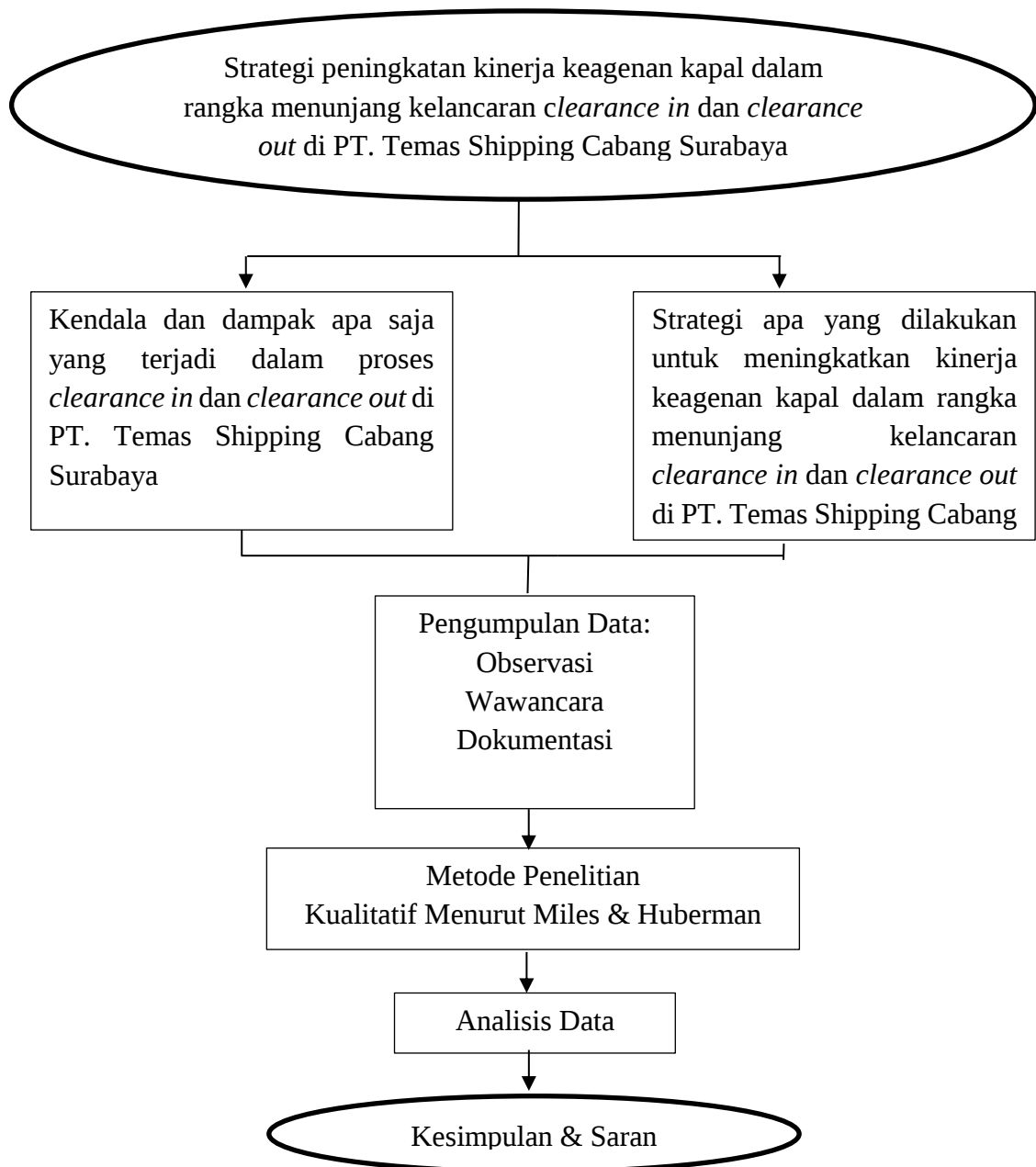
Ketiga langkah tersebut tidak bersifat linear, melainkan berlangsung secara siklus dan simultan. Peneliti dapat kembali ke proses reduksi atau penyajian data sesuai kebutuhan untuk memperbaiki atau memperdalam

analisis. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas bagi peneliti kualitatif dalam menghadapi kompleksitas data dan menjaga kualitas analisis hingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. Kerangka Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) 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 kerangka penelitian yang dibuat dalam bentuk bagan alur sederhana untuk mempermudah pemahaman dan penyelesaian pokok permasalahan dalam skripsi ini. Maka peneliti memaparkan diagram atau kerangka penelitian seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut ini:



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam dan terperinci dari sudut pandang partisipan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau generalisasi, tetapi untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti.

Metode penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992) yakni menjelaskan pendekatan sistematis untuk analisis data yang berfokus pada tiga langkah utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Selain itu, menurut (Moleong, 2022) penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang fokus pada interpretasi mendalam terhadap makna yang terkandung dalam fenomena yang diteliti, dengan mengumpulkan data secara intensif dan menyeluruh.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Waktu Penelitian

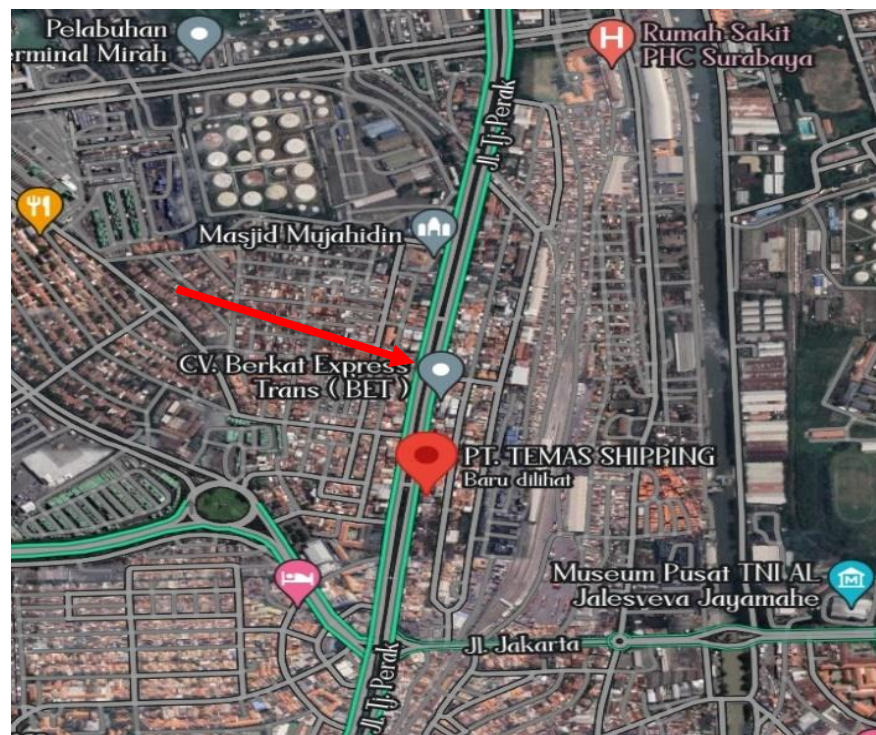
Penelitian ini dilakukan pada saat peneliti melaksanakan Praktek Darat di PT. TEMAS SHIPPING Cabang Surabaya yang merupakan salah satu syarat dalam pemenuhan program Diploma IV. Sedangkan untuk

waktu yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti melaksanakannya dalam waktu enam bulan terhitung dari 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 Februari 2023.

2. Lokasi Penelitian

Alamat Kantor PT. TEMAS SHIPPING Cabang Surabaya

- a. Office : Jl. Perak Timur No.216, RT.002/RW.03, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur 60165
- b. Phone : (031) 99221818
- c. Berikut lokasi kantor PT
- d. . Temas Shipping Cabang Surabaya dilihat dari google earth :



Gambar 3. 1 PT. Temas Shipping Cabang Surabaya
Sumber: Google Earth 2024

C. Sumber Data

Menurut (Sujarweni, 2018) Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Ada dua jenis data yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dapat berasal dari lapangan atau Observasi

Peneliti melakukan observasi dengan mengamati secara langsung berbagai aktivitas dan proses yang terjadi di PT. Temas shipping Cabang Surabaya. Dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat tentang kinerja perusahaan, efisiensi operasional, serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Dan wawancara dilaksanakan kepada karyawan perusahaan PT. Temas Shipping Cabang Surabaya yang melaksanakan proses *Clearance in* dan *clearance out* kapal untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan untuk menganalisis tentang terjadinya hambatan proses *clearance in* dan *clearance out* dan strategi yang dilakukan untuk menunjang kinerja pada saat *clearance in* dan *clearance out*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya dari sumber-sumber tertulis seperti buku, artikel ilmiah, atau

catatan sejarah. Data ini digunakan untuk melengkapi penelitian yang sedang dilakukan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan peneliti dalam skripsi ini diperoleh melalui tiga sumber utama, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan sumber data tersebut, diperoleh data sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

Dengan menggunakan teknik wawancara, peneliti mengumpulkan data langsung dari sumbernya untuk memahami lebih dalam mengenai fenomena yang sedang dikaji. Data ini akan peneliti gunakan untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai strategi keagenan dalam kepengurusan *Clearance in* dan *Clearance out*. Dalam hal ini, peneliti memperoleh data dari karyawan keagenan kapal selaku pihak yang bertanggung jawab mengenai pengurusan *Clearance in* dan *Clearance out*.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala divisi keagenan kapal dan staff operasional kapal sebanyak dua orang. Teknik ini digunakan untuk mencari permasalahan dan strategi dalam meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam proses *clearance in* dan *clearance out* kapal.

Dalam wawancara tersebut, penulis menanyakan beberapa pertanyaan terkait dengan hambatan proses *clearance in* dan *clearance out* kapal, dampak yang ditimbulkan dan bagaimana strategi dalam peningkatan kinerja keagenan kapal. Berikut adalah beberapa poin pertanyaan yang akan diajukan penulis, antara lain:

- a. Hambatan apa saja yang terjadi dalam proses kepengurusan *clearance in* dan *clearance out* kapal di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?
- b. Dampak apa saja yang ditimbulkan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?
- c. Bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya?

2. Teknik Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif melalui pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Data observasi diperoleh dari kegiatan *clearance in* dan *clearance out*.

Observasi terhadap proses *clearance in* dan *clearance out* merupakan langkah penting untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan pelayaran. Dengan melakukan observasi secara berkala, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada sehingga dapat menjaga keselamatan dan keamanan pelayaran.

Observasi dilakukan pada proses *clearance in* dan *clearance out* dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap hambatan-hambatan proses *clearance in* dan *clearance out* kapal dan strategi keagenan kapal dalam proses *clearance in* dan *clearance out*.

Data yang diperoleh peneliti saat melakukan observasi secara langsung, yaitu:

a. Kelengkapan dokumen

Pengamatan secara langsung terhadap dokumen *crew* serta mengecek tanggal perpanjangan atau dokumen masih berlaku ataupun sudah *expired*.

b. Keakuratan data dalam sertifikat

Pengamatan terhadap data *crew* yang tercantum agar proses *clearance in* dan *clearance out* dapat berjalan dengan lancar.

c. Keterlibatan pihak terkait

Pengamatan terhadap pihak-pihak yang melakukan kepengurusan *clearance in* dan *clearance out* sehingga dapat diketahui hambatan-hambatan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* kapal pada PT. Temas Shipping Cabang Surabaya.

3. Teknik Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2015:145) Dokumentasi merupakan sebuah metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk tulisan, tabel, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian yang digunakan untuk memperkuat bukti yang ada. Agar pembaca dapat memahaminya, maka peneliti menggunakan foto-foto yang berhubungan dengan kegiatan *clearance in* dan *clearance out* oleh keagenan kapal PT. Temas Shipping Cabang Surabaya.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses penyederhanaan data mentah menjadi informasi yang bermakna. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan akan diurai dan diinterpretasikan secara mendalam untuk menghasilkan temuan-temuan yang relevan.

Menurut (Amrullah et al., 2023) metode kualitatif lebih mengutamakan pemahaman terhadap fenomena secara mendalam dengan mengamati dan meneliti makna yang terkandung di dalamnya. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan objek penelitian secara mendalam dan menyeluruh.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Miles dan Huberman untuk menganalisis data, ada tiga tahapan yang digunakan peneliti untuk menganalisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah penting dalam penelitian yang bertujuan untuk menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Proses ini melibatkan pemilihan, pengelompokan, dan penyusunan data sehingga membentuk pola atau tema tertentu yang relevan dengan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan untuk menyajikan informasi yang telah diolah dan disusun secara sistematis. Tujuannya adalah agar informasi tersebut dapat dipahami oleh berbagai pihak dan menjadi dasar dalam mengambil tindakan.

3. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah langkah terakhir dalam analisis data kualitatif. Di tahap ini, peneliti menafsirkan hasil penelitian. Hasilnya, diperoleh kesimpulan umum yang mudah dipahami dan relevan dengan konteks penelitian.