

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**OPTIMALISASI PEAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
DALAM MENANGANI *CLEARANCE IN* DAN *OUT* TEHADAP
KEGIATAN OPERASIONAL**

(Studi kasus dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim Agensi Tahun
2024)



NABILAH DEVIA FITRIANI
NIT. 0921014212

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

**OPTIMALISASI PEAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
DALAM MENANGANI *CLEARANCE IN* DAN *OUT* TEHADAP
KEGIATAN OPERASIONAL**

(Studi kasus dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim Agensi Tahun
2024)



NABILAH DEVIA FITRIANI
NIT. 0921014212

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NABILAH DEVIA FITRIANI

Nomor Induk Taruna : 09.21.014.2.12

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM
MENANGANI *CLEARANCE IN DAN OUT* TERHADAP KEGIATAN
OPERASIONAL (Studi kasus dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim
Agensi Tahun 2024)**

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, 03 Juni 2025



NABILAH DEVIA FITRIANI
NIT. 09.21.014.2.12

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN
KAPAL DALAM MENANGANI *CLEARANCE IN* DAN
OUT TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL (Studi
kasus dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim Agensi Tahun
2024)

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : NABILAH DEVIA FITRIANI

NIT : 0921014212

Jenis Tugas : ~~Prototype~~ / ~~Proyek~~ / Karya Ilmiah Terapan*

Akhir : Keterangan: *(coret yang tidak perlu)

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk
dilaksanakan Uji Kelayakan Proposal

Surabaya, 10 Desember 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr.
NIP. 19870814 201902 1 001

Dosen Pembimbing II



Diana Alia S.T., M.Eng.
NIP. 19910606 201902 2 003

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.St.T, M.Sc.
NIP. 19841118 200812 1 003

**PERSETUJUAN SEMINAR
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL DALAM MENANGANI
CLEARANCE IN DAN OUT TERHADAP
KEGIATAN OPERASIONAL (Studi kasus
dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim Agensi
Tahun 2024)

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : NABILAH DEVIA FITRIANI

NIT : 0921014212

Jenis Tugas Akhir : ~~Prototype~~ Karya Ilmiah Terapan / ~~Karya Tulis Ilmiah~~*

Keterangan: *(coret yang tidak perlu)

Dengan ini dinyatakan bahwa telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan
Seminar Hasil Tugas Akhir

Surabaya, 03 Juni 2025

Penguji I



Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M.
NIP. 19760629 201012 2 001

Penguji II



Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr.
NIP. 19870814 201902 1 001

Penguji III



Diana Aulia S.T., M.Eng.
NIP. 19910606 201902 2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST, M.M.
NIP. 19840623 201012 1 005

PENGESAHAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM
MENANGANI *CLEARANCE IN* DAN *OUT* TERHADAP KEGIATAN
OPERASIONAL**

(Studi kasus dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim Agensi Tahun 2024)

Disusun oleh:

NABILAH DEVIA FITRIANI
NIT. 0921014212

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 10 Desember 2024

Penguji I



Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M.
NIP. 19760629 201012 2 001

Penguji II



Bugi Nugraha, S.ST., M.MTr
NIP. 19870814 201902 1 001

Penguji III



Diana Alia S.T., M.Eng
NIP. 19910606 201902 2 003

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofanli, S.Si.T., M.Sc
NIP. 19841118 200812 1 003

PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM
MENANGANI *CLEARANCE IN* DAN *OUT* TERHADAP KEGIATAN
OPERASIONAL**

(Studi kasus dilaksanakan di PT. Taraka Transmaritim Agensi Tahun 2024)

Disusun oleh:

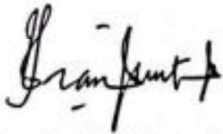
NABILAH DEVIA FITRIANI
NIT. 0921014212

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Hasil Tugas Akhir
Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 03 Juni 2025

Mengesahkan,

Penguji I



Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M.
NIP. 19760629 201012 2 001

Penguji II



Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr.
NIP. 19870814 201902 1 001

Penguji III



Diana Alia S.T., M.Eng.
NIP. 19910606 201902 2 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST, M.M.
NIP. 19840623 201012 1 005

ABSTRAK

Nabilah Devia Fitriani, NIT 0921014212, 2025, “Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani *Clearance In* dan *Out* Terhadap Kegiatan Operasioanal”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Transportasi Laut Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya, Pembimbing I: Bugi Nugraha, S.ST.,M.M.Tr, Pembimbing II: Diana Alia, ST., M.Eng.

Dalam dunia bisnis yang terus berkembang, aktivitas logistik dan distribusi barang memegang peranan sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Salah satu aspek utama dalam pendistribusian barang adalah jasa keagenan, yang berperan dalam menangani proses clearance, baik *clearance in* (masuk) maupun *clearance out* (keluar). Keagenan memiliki fungsi penting dalam kegiatan pelayaran, seperti bertindak sebagai operator kapal dari satu pelabuhan ke pelabuhan lain serta mengurus kapal yang dioperasikan saat tiba di pelabuhan. Jasa keagenan yang efektif dapat mengoptimalkan alur distribusi barang, menekan biaya operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan fokus pada peran PT. Taraka Transmaritim Agensi sebagai perusahaan keagenan kapal dalam melayani kegiatan clearance in dan clearance out kapal. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan kapal tersebut. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa laporan kedatangan dan laporan harian dikirimkan dua kali sehari, dan perusahaan akan memberikan solusi apabila terdapat kendala selama proses penanganan kargo. Kendala yang diidentifikasi selama pelayanan kapal meliputi faktor cuaca dan kondisi lingkungan yang buruk, seperti badai dan gelombang tinggi, yang dapat menghambat proses sandar dan bongkar muat kapal. Selain itu, kekurangan staf operasional di lapangan juga dapat menyebabkan keterlambatan serta peningkatan biaya operasional. Keterbatasan sarana penunjang operasional juga menjadi hambatan bagi efisiensi operasional kapal yang dilaksanakan oleh PT Taraka Transmaritim Agensi.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Keagenan Kapal

ABSTRACT

Nabilah Devia Fitriani, NIT 0921014212, 2025, "Optimization of Shipping Agency Services in Handling Clearance In and Out for Operational Activities," Undergraduate Thesis, Diploma IV Program, Maritime Transportation Study Program, Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya. Supervisor I: Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr; Supervisor II: Diana Alia, ST., M.Eng.

In the continuously evolving business world, logistics and goods distribution activities play a crucial role in supporting the smooth operation of companies. One of the key aspects in the distribution of goods is agency services, which are responsible for handling the clearance processes, both clearance in (entry) and clearance out (exit). Agencies have an important function in shipping activities, such as acting as operators of vessels from one port to another and managing ships upon their arrival at the port. Effective agency services can optimize the flow of goods distribution, reduce operational costs, and ensure compliance with applicable rules and regulations. The research method used is a descriptive qualitative approach, focusing on the role of PT. Taraka Transmaritim Agensi as a ship agency company in providing clearance in and clearance out services. This approach allows for a deeper and more contextual analysis of the services provided by the ship agency company. The conclusion of this study states that arrival reports and daily reports are sent twice a day, and the company will provide solutions if any issues arise during cargo handling operations. The challenges identified during ship servicing include adverse weather and environmental conditions, such as storms and high waves, which can hinder the docking and loading/unloading processes. Additionally, a shortage of operational staff in the field can cause delays and increased operational costs. Limitations in operational support facilities also pose obstacles to the efficiency of ship operations carried out by PT Taraka Transmaritim Agensi.

Keywords: *Optimization, Services, Shipping Agency*

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Kami panjatkan puji Syukur atas kehadiran dan keberkahan Allah SWT, tuhan semesta alam, karena atas ridho, rahmad, taufiq, serta hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di hari akhir. Adapun skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Pendidikan D-IV Transportasi Laut di Politeknik Pelayaran Surabaya dengan mengambil judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM MENANGANI *CLEARANCE IN DAN OUT* TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL (Penelitian dilakukan di PT. Taraka Transmaritim Agensi).

Peneliti sangat menyadari kekurangan yang terdapat di dalam skripsi, baik dalam hal penyajian materi maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu peneliti mengharap koreksi dan saran yang nantinya dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa bangga kepada :

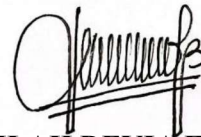
1. Allah SWT karena atas rahmat dan ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan fasilitas berupa ruang dan waktu atas terselenggaranya Skripsi.
3. Bapak Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transporasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan dukungan pada kami untuk membuat Skripsi.
4. Bapak Bugi Nugraha, S.ST., M.MT selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Diana Alia, ST., M.Eng selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu serta kesempatan untuk membimbing saya sampai penelitian ini selesai.
5. Bapak/Ibu Dosen dan segenap Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Surabaya, khususnya pada jurusan program studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberi bekal ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan proposal Skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahada Humaidi dan Ibunda Lita Muaya yang selama ini menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan motivasi terbesar dalam perjalanan pendidikan penulis. Tanpa dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti dari Ayah dan Bunda, terima kasih atas pengorbanan yang tak terhingga, kesabaran yang luar biasa, serta keyakinan yang selalu menguatkan saya untuk terus berusaha dan tidak pernah menyerah saya tidak akan mampu melewati segala tantangan dan rintangan hingga menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada kedua adik penulis Muhammad Noval Syahputra dan Ihmada Khamelia Putri yang sangat peneliti sayangi dan selalu memberikan semangat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Direksi dan Karyawan PT. Terminal Petikemas Surabaya terutama pada divisi Perencanaan Operasional dan Proses Bisnis, terima kasih atas semua pembelajaran baru dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti saat melaksanakan kegiatan praktik darat.
9. Divisi Operasional PT. Taraka Transmaritim Agensi, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat melaksanakan kegiatan praktik darat.
10. Seluruh Direksi dan Karyawan PT Taraka Transmaritim Agensi, terima kasih atas pembelajaran baru dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti saat melaksanakan kegiatan praktik darat.
11. Teman – teman Taruna dan Taruni Transportasi Laut, rekan – rekan Batch 40, dan Kasta Madura Batch 40, Khususnya Taruni Barak B202, Atika Nur Syaharani, Jessica Cikitha Amelia, Rusita Angriani, Vina Serlisa, Riris Anandita, dan Faradita. Terima kasih untuk cerita indahny.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa sebutkan satu persatu namanya yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan pemikirannya sehingga peneiltian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan pahala atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulisa selama ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu dan wawasan bagi pembaca terutama bagi taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga diharapkan kritik dan saran yang membangun dapat untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 03 Juni 2025



NABILAH DEVIA FITRIANI
NIT. 09.21.014.2.12

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN	iii
PERSETUJUAN SEMINAR.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6

A. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan Teori	8
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Sumber Data/Subyek Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data....	20
D. Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Gambaran Umum Lokasi/Subyek Penelitian.....	24
B. Hasil Penelitian	26
1. Penyajian Data	26
2. Analisis Data.....	44
C. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 4. 1 Prosedur Kesesuaian <i>Clearance In dan Out</i> Kapal Bulan Januari.....	27
Tabel 4. 1 Prosedur Kesesuaian <i>Clearance In dan Out</i> Kapal Bulan Februari.....	28
Tabel 4. 1 Prosedur Kesesuaian <i>Clearance In dan Out</i> Kapal Bulan Maret.....	29
Tabel 4. 1 Prosedur Kesesuaian <i>Clearance In dan Out</i> Kapal Bulan April.....	29
Tabel 4. 1 Prosedur Kesesuaian <i>Clearance In dan Out</i> Kapal Bulan Mei.....	30
Tabel 4. 6 Prosedur Kesesuaian <i>Clearance In dan Out</i> Kapal.....	36
Tabel 4. 7 Data Kapal yang bersamaan dalam proses clearance.....	51
Tabel 4. 8 Hambatan, Akibat, dan Solusi dari Rumusan Masalah.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kegiatan Agen <i>On Board</i> Pengambilan Original Certificate.....	13
Gambar 2. 2 Pemasangan <i>After Spring Line</i> ke Bolder saat Proses <i>Clearance In</i>	15
Gambar 2. 3 Pelepasan <i>Head Line</i> ke Bolder saat Proses <i>Clearance Out</i>	17
Gambar 2. 4 Kerangka Pikiran.....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Taraka Taraka Transmaritim Agensi.....	26
Gambar 4. 2 <i>Flow Chart</i> SOP Pelayanan Kapal.....	31
Gambar 4. 3 Dokumentasi Wawancara dengan <i>Manager Operasional</i>	48
Gambar 4. 4 Dokumentasi Wawancara dengan Head of Operasional.....	49
Gambar 4. 5 Dokumentasi Wawancara dengan <i>Operational Staf</i>	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan terbesar di dunia yang sebagian besar wilayahnya berupa lautan, dan menempati letak geografis diantara dua benua dan dua samudera yaitu Benua Asia dan Benua Australia serta Samudera Hindia dan Samudera Pasific. Sebagai negara kepulauan dengan wilayah laut terbesar, Indonesia memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Indonesia berbatasan langsung dengan sepuluh negara tetangga, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Filipina, Vietnam, India, Palau, Papua Nugini, Timor-Leste, dan Australia (Darmawan, 2019).

Dalam dunia bisnis yang semakin maju, aktivitas *logistic* dan distribusi barang menjadi bagian yang sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Salah satu kunci dalam pendistribusian barang adalah jasa keagenan, yang memiliki peran dalam menangani *clearance*, baik itu *clearance in* (masuk) maupun *clearance out* (keluar). Jasa keagenan yang efisien dapat mengoptimalkan alur distribusi barang, mengurangi biaya operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, proses *clearance in* dan *out* seringkali menemui berbagai tantangan yang dapat menghambat kelancaran operasional dan mempengaruhi kinerja perusahaan.

Dengan mempertimbangkan biaya pengiriman muatan berat, para eksportir dan importir memilih menggunakan moda transportasi laut, seperti kapal kargo. Kapal kargo adalah kapal berukuran besar yang mengangkut barang dalam jumlah besar menggunakan truk kontainer. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan jasa pelayaran di Indonesia, diperlukan perusahaan jasa keagenan yang memiliki sumber daya manusia profesional dan kompeten untuk mendukung kelancaran operasional di pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Angkutan di Perairan, usaha keagenan kapal merupakan kegiatan jasa yang mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing maupun kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di wilayah Indonesia.

Keagenan memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan pelayaran, seperti bertindak sebagai operator kapal dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya serta mengurus kapal yang sedang beroperasi saat tiba di pelabuhan. Proses pengurusan kapal dimulai sejak kedatangan kapal, selama berada di pelabuhan, hingga keberangkatan menuju pelabuhan berikutnya (Sari & Badarusman, 2018). Pentingnya clearance in dan clearance out merupakan bagian dari tugas keagenan yang meliputi pelaporan kedatangan dan keberangkatan kapal, kondisi kapal, awak kapal, pemeriksaan dokumen kapal (memorandum), pembayaran administrasi fasilitas pelabuhan, serta pengajuan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan. SPB adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Otoritas Syahbandar setempat kepada setiap kapal yang akan meninggalkan pelabuhan

setelah memenuhi persyaratan kelaiklautan dan kewajiban lainnya. Dengan demikian, peran perusahaan pelayaran atau keagenan kapal laut sangat dibutuhkan untuk membantu pemilik kapal dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan, agar operasional kapal dapat berjalan lancar dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati.

Optimalisasi dalam konteks pelayanan jasa keagenan kapal mengacu pada upaya untuk memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal guna mencapai efisiensi dan efektivitas layanan. Secara khusus, optimalisasi bertujuan untuk meminimalkan waktu dan biaya sekaligus memaksimalkan kepuasan pelanggan dalam proses operasional, termasuk dalam pelaksanaan kegiatan clearance in dan clearance out.

Dampak negatif dari pelayanan jasa keagenan yang kurang optimal adalah terjadinya keterlambatan dalam proses clearance in dan clearance out, yang berimbas pada menurunnya efisiensi waktu operasional. Keterlambatan dalam pengurusan izin kapal secara langsung memengaruhi jadwal keberangkatan berikutnya. Penundaan dalam proses clearance ini dapat menyebabkan peningkatan biaya operasional, seperti biaya demurrage (biaya sewa tambahan akibat keterlambatan) serta biaya tambahan lain yang timbul akibat penanganan situasi darurat di pelabuhan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi perusahaan penyedia jasa serta mengganggu kelancaran rantai pasokan barang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna jasa dan berpotensi merusak reputasi perusahaan keagenan. Akibatnya, pelanggan mungkin beralih ke agen lain yang menawarkan layanan yang lebih cepat dan efisien.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apa saja prosedur dalam proses *clearance in* dan *out* kapal ?
2. Apa saja kendala dan optimalisasi dalam menangani *clearance in* dan *clearance out* kapal keagenan PT. Taraka Transmaritim Agensi ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan judul yang dipilih, mengingat ruang lingkup pelayanan dalam jasa keagenan sangat luas, penulis tidak membahas secara menyeluruh, melainkan memfokuskan pembahasan pada prosedur, kendala, serta optimalisasi pelayanan keagenan kapal dalam menangani *clearance in* dan *clearance out* di PT. Taraka Transmaritim Agensi yang berlokasi di Gresik dan Surabaya.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur pelayanan keagenan kapal dalam menangani *clearance in* dan *out* kapal di PT. Taraka Transmaritim Agensi
2. Mengetahui kendala dan optimalisasi pelayanan keagenan kapal dalam menangani *clearance in* dan *out* kapal di PT. Taraka Transmaritim Agensi.

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. Taraka Transmaritim Agensi 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 merupakan rangkuman yang memuat teori, konsep, serta temuan atau hasil dari penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan atau landasan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian dan penulisan pembahasan ini. Penelitian terdahulu memiliki manfaat untuk memberikan perspektif terhadap permasalahan serupa di wilayah lain serta memperkaya bahan kajian dalam penelitian ini (Hen Ajo Leda, 2024). Berikut adalah tinjauan penelitian terdahulu berupa jurnal yang relevan dengan penelitian ini, yang dapat dilihat pada tabel berikut. 2. 1.

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya

No.	Judul	Penulis dan Tahun Penerbit	Hasil	Perbedaan
1.	Peran Pelayanan Logistik Terhadap Kapal Keagenan PT. Bahari Sandi Pratama Cabang Cilegon Banten.	(Arief Helmi Priatama, 2020)	Penelitian ini menjelaskan pelayanan logistik atau pengadaan barang pada kapal keagenan PT. Bahari Sandi Pratama Cabang Cilegon Merak kurang optimal dan cuaca yang sulit diperkirakan, dan sarana yang tidak memadai, jalan yang kurang bagus dan menimbulkan kemacetan ,kurang perbaikan dan perawatan terhadap boat <i>service</i> , dan informasi yang kurang akurat tentang keberadaan kapal di <i>anchorage</i> area. Cara yang harus dilakukan	Penelitian sebelumnya membahas mengenai masalah pelayanan logistik atau pengadaan barang pada kapal keagenan PT. Bahari Sandi Pratama Cabang Cilegon Merak kurang optimal dan cuaca yang sulit diperkirakan, dan sarana yang tidak memadai, jalan yang kurang bagus dan menimbulkan kemacetan ,kurang perbaikan dan perawatan terhadap boat

No.	Judul	Penulis dan Tahun Penerbit	Hasil	Perbedaan
			agar kegiatan pengadaan barang ini dilakukan secara maksimal untuk mengatasi cuaca tak bisa diprediksi dengan meminta pembuatan estimasi prediksi perkiraan cuaca dan juga membuat rencana lain atau cadangan jika tetap akan terjadi cuaca buruk. Sarana transportasi bisa beroperasi dengan baik dilakukan dengan cara menyewa transpostasi sesuai kebutuhan angkutan barang yang dibutuhkannya. Untuk mengatasi <i>Boat service</i> yang sedang rusak dilakukannya pengecekan dan juga perbaikan secara berkala untuk mesin <i>speed boat</i>, dan juga menyiapkan <i>speed boat</i> baru. Memberikan catatan yang sesuai mengenai lokasi kapal berada yang lengkap terhadap motoris agar tim pengadaan barang tahu akan informasi keberadaan kapalnya	<i>service</i>, dan informasi yang kurang akurat tentang keberadaan kapal di <i>anchorage</i> area. sedangkan penelitian yang dilakukan penulis terfokus pada cara mengoptimalkan jasa keagenan dalam manangani <i>clearance in</i> dan <i>out</i> terhadap kegiatan operasional.
2.	Upaya Peningkatan Pelayanan Keagenan Di PT.Panca Global	(Gigih Prihandoko, 2021)	Pembahasan pada penelitian ini memiliki masalah utama, kondisi pelayanan keagenan di PT. Panca Global Energi telah berjalan dengan baik, terutama dalam penerapan sistem inaportnet. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis dan operasional yang perlu diperbaiki	Penelitian sebelumnya membahas mengenai masalah jaringan internet yang sering tidak stabil yang menghambat penginputan data, sehingga menyebabkan waktu operasional kurang efisien sedangkan

No.	Judul	Penulis dan Tahun Penerbit	Hasil	Perbedaan
			seperti masalah jaringan internet yang sering tidak stabil, menghambat penginputan data, yang menyebabkan waktu operasional kurang efisien serta kurangnya tenaga kerja yang kompeten, sehingga terdapat kesalahan input data dan pelayanan menjadi lambat	penelitian yang dilakukan penulis terfokus pada cara mengoptimalkan jasa keagenan dalam menangani <i>clearance in</i> dan <i>out</i> terhadap kegiatan operasional.
	Pelayanan Jasa Keagenan kapal MT. HUAWEI 8 Dengan Sistem Inaportnet Pada Perusahaan Keagenan Kapal PT. Serasi <i>Shipping</i> Indonesia Di Terminal Untuk Kepentingan Sendiri PT. Karya Indah Alam Sejahtera Gresik	(Hebriantoni, 2023)	Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan keagenan kapal MT. Hua Wei 8 yang dilakukan oleh PT. Serasi <i>Shipping</i> Indonesia, dokumen yang dibutuhkan oleh PT. Serasi <i>Shipping</i> Indonesia dalam pelayanan di sistem Inaportnet, serta hambatan dan solusi yang sering terjadi pada PT. Serasi <i>Shipping</i> Indonesia dalam Penggunaan Inaportnet.	Penelitian sebelumnya membahas mengenai hambatan dan solusi yang sering terjadi pada PT. Serasi <i>Shipping</i> Indonesia dalam Penggunaan Inaportnet. sedangkan penelitian yang dilakukan penulis terfokus pada cara mengoptimalkan jasa keagenan dalam menangani <i>clearance in</i> dan <i>out</i> terhadap kegiatan operasional.

B. Landasan Teori

Landasan teori merupakan bagian dari penelitian yang memuat teori-teori serta hasil-hasil penelitian dari kajian pustaka dan berfungsi sebagai kerangka konseptual dalam pelaksanaan penelitian. Menurut Sugiyono (2010), landasan teori adalah rangkaian logika atau penalaran yang terdiri atas sekumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis.

Berikut ini adalah beberapa landasan teori yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian dengan judul tersebut:

1. Pengertian Optimalisasi

Mengoptimalkan berarti menggunakan sesuatu dengan cara sebaik mungkin agar hasilnya maksimal. Misalnya, jika kita ingin belajar lebih efektif, maka kita perlu mengoptimalkan waktu belajar, seperti membuat jadwal, fokus saat belajar, dan menghindari hal-hal yang mengganggu. Dengan begitu, waktu yang kita gunakan tidak terbuang sia-sia dan hasil belajar pun jadi lebih baik. Mengoptimalkan bisa dilakukan dalam banyak hal, seperti mengatur uang, tenaga, waktu, atau alat kerja, supaya semuanya bisa digunakan secara efisien dan bermanfaat.. Pengertian mengoptimalkan berarti menjadikan sesuatu mencapai tingkat tertinggi dan kesempurnaan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2015:562). Optimalisasi juga dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien (Ali, 2014:76).

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk membantu dan memenuhi kebutuhan orang lain, terutama pelanggan atau konsumen. Pelayanan bisa berupa bantuan, perhatian, atau cara dalam memberikan produk dan jasa kepada orang lain. Meskipun tidak selalu bisa dilihat atau disentuh secara langsung, pelayanan sangat penting karena dapat memengaruhi kepuasan dan keputusan konsumen. Jika pelayanan diberikan dengan baik, ramah, dan cepat, maka konsumen akan merasa senang dan dihargai. Hal ini bisa membuat mereka ingin kembali

membeli atau menggunakan jasa yang ditawarkan. Karena itu, pelayanan menjadi salah satu kunci utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Pernyataan ini dikemukakan oleh R.A. Supriyono dalam Indrasari (2019:57).

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah keseluruhan keistimewaan dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk atau jasa yang berkualitas memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas produk dan jasa yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Peningkatan kepuasan pelanggan ini pada gilirannya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu strategi utama dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan jasa adalah dengan secara konsisten memberikan pelayanan berkualitas lebih baik dibandingkan pesaing serta memenuhi harapan pelanggan (Apriliana & Sukaris, 2022).

3. Pengertian Keagenan

Setiap kapal yang akan bersandar di pelabuhan memerlukan pelayanan serta berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran menunjuk agen kapal untuk mengurus kebutuhan tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan usaha jasa terkait angkutan di 10 perairan, pasal 1 ayat 13, Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha jasa yang bertujuan mengurus kepentingan kapal milik perusahaan angkutan laut

asing maupun perusahaan angkutan laut nasional selama kapal berada di wilayah Indonesia.

Keagenan merupakan hubungan hukum yang terbentuk apabila dua pihak sepakat mengadakan perjanjian, di mana salah satu pihak disebut sebagai “pemilik” atau prinsipal. Dalam perjanjian tersebut, pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agen terkait kewenangan yang telah diberikan kepadanya (Indah Putri & Trisnowati Rahayu, 2022). Menurut (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021) Keagenan merupakan suatu hubungan hukum yang terjadi apabila dua pihak sepakat mengadakan perjanjian, di mana salah satu pihak yang disebut agen (*agent*) bersedia mewakili pihak lain yang disebut pemilik (*principal*), dengan ketentuan bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agen terkait kewenangan yang diberikan kepadanya. Terdapat tiga jenis agen kapal menurut (Suyono, 2023), yaitu *General Agent*, *Sub-Agent*, *Cabang Agent*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. *General Agent*

General Agent adalah perusahaan pelayaran dalam negeri yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran luar negeri untuk mewakili mereka di Indonesia. Tugas utama *General Agent* adalah membantu kapal-kapal milik perusahaan asing saat datang dan beroperasi di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia. Mereka mengurus berbagai keperluan kapal, seperti dokumen, izin sandar, dan kebutuhan logistik lainnya. Dengan adanya *General Agent*, perusahaan asing tidak perlu hadir langsung di setiap pelabuhan, karena semua urusan sudah diwakilkan.

b. *Sub-Agent*

Sub-agent adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh General Agent untuk membantu menangani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Tugas Sub-agent adalah mewakili General Agent dalam mengurus berbagai keperluan kapal, seperti dokumen, perizinan, atau layanan lainnya saat kapal berada di pelabuhan. Dengan adanya Sub-agent, pelayanan kepada kapal bisa dilakukan lebih cepat dan efisien karena ditangani langsung oleh pihak yang ada di lokasi pelabuhan.

c. Cabang Agen

Cabang dari General Agent adalah perwakilan yang berada di pelabuhan tertentu dan dibentuk untuk mendukung kegiatan pelayaran. Tujuannya adalah membantu meningkatkan kunjungan kapal, terutama untuk pelayaran antarprovinsi maupun internasional. Cabang ini menjalankan tugas-tugas pelayanan kapal di pelabuhan, seperti pengurusan dokumen, koordinasi bongkar muat, dan layanan lainnya agar kapal bisa beroperasi dengan lancar.

4. Tugas Pokok Keagenan

Agen pelayaran memiliki tanggung jawab untuk mengurus seluruh kebutuhan kapal selama kapal berada di pelabuhan, agar tidak terjadi kendala atau hambatan selama kapal berada di sana. Adapun tugas-tugas agen pelayaran adalah sebagai berikut: (Sianipar & Ginting, 2024):

- a. Mengusahan muatan kapal
- b. Mengurus kebutuhan awak kapal (misalnya ada awak kapal yang sakit)
- c. Mengurus *clearance in* dan *clearance out* kapal dipelabuhanan

- d. Mengurus kebutuhan kapal (seperti *bunker*, *freshwater*, dll)
- e. Mengurus bongkar muat barang
- f. Menyelesaikan dokumen-dokumen muatan.

Perlindungan terhadap kepentingan kapal, anak buah kapal, nahkoda, pemilik barang, dan muatan sangat diperlukan, yang dapat diberikan melalui agen kapal. Pengusaha kapal mempercayakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya kepada agen kapal tersebut. Agen kapal bertindak atas nama pengusaha kapal sesuai dengan batas wewenang yang diberikan, sehingga tanggung jawab akhir tetap berada pada pengusaha kapal.



Gambar 2.1. Kegiatan Agen *On Board* Pengambilan Original Certificate
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

5. Pengertian Kapal

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, “kapal” didefinisikan sebagai kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan oleh tenaga angin, tenaga mekanik, atau energi lainnya, termasuk kapal yang ditarik atau ditunda, kendaraan dengan daya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang bersifat tetap dan tidak berpindah-pindah.

Berdasarkan Pasal 309 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), istilah “kapal” mencakup segala jenis alat yang dapat berlayar, tanpa memandang nama maupun sifatnya. Hal ini termasuk kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, serta alat angkut terapung lainnya. Meskipun benda-benda tersebut tidak mampu bergerak dengan tenaga sendiri, mereka dikategorikan sebagai “alat berlayar” karena memiliki kemampuan terapung dan bergerak di atas air.

6. Pengertian *Clearance In*

Clearance in kapal adalah proses masuknya kapal ke pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar muat. Prosedur masuk kapal ke pelabuhan yang melayani perdagangan internasional mengharuskan nahkoda, pemimpin kapal, atau bagian operasional *principal* untuk memberitahukan rencana kedatangan kapal melalui telegram nahkoda (*master cable*), telepon, atau email kepada agen paling lambat 1 x 24 jam sebelum kedatangan. Setelah menerima informasi tersebut, agen akan mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada instansi terkait. (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021).

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 (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021):

- 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.*



Gambar 2.2. Pemasangan *After Spring Line* ke Bolder saat Proses *Clearance In*

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

7. **Pengertian *Clearance Out***

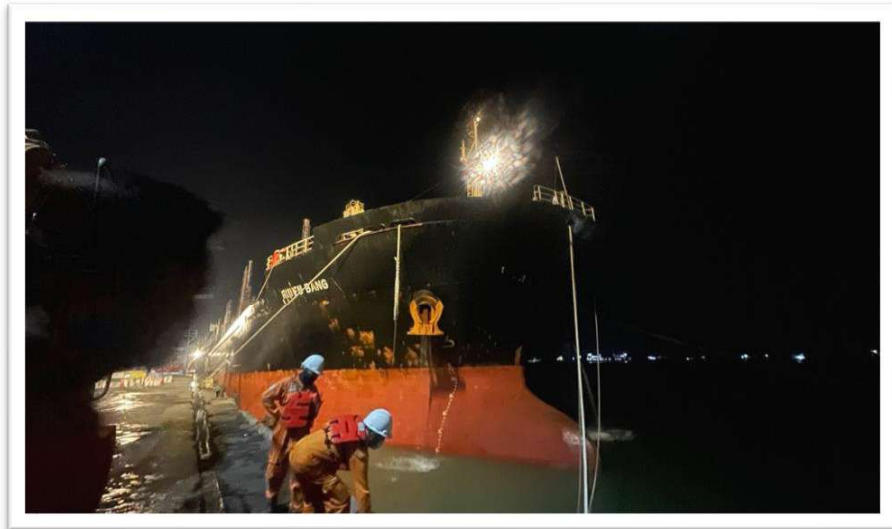
Clearance Out (keberangkatan kapal) secara umum merupakan proses pelayaran sebuah kapal yang melibatkan penerbitan *Port Clearance* atau Surat Persetujuan Berlayar. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor PM 82 Tahun 2014, Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Setiap kapal wajib memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang diterbitkan oleh Syahbandar, dengan masa berlaku selama 1x24 jam untuk satu kali keberangkatan. Permohonan SPB harus dilengkapi dengan Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*) serta dokumen pendukung lainnya yang menunjukkan pemenuhan kewajiban kapal. Setelah seluruh dokumen permohonan diajukan ke Kantor Kesyahbandaran Utama (KSU) Tanjung Perak Surabaya, pihak KSU akan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas dan dokumen kapal. Apabila terdapat pelanggaran atau kekurangan, SPB tidak dapat diterbitkan, dan Nahkoda atau perusahaan pelayaran (agen) akan diminta untuk melengkapi kekurangan tersebut, menurunkan muatan atau penumpang jika jumlahnya melebihi kapasitas, atau menyelesaikan dokumen yang sudah tidak berlaku (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021).

Dalam proses keberangkatan kapal, terdapat dokumen-dokumen yang wajib dipersiapkan. Setelah kapal menyelesaikan kegiatan bongkar muat barang, dokumen-dokumen penting yang diperlukan untuk *Port Clearance* dan harus disiapkan oleh agen antara lain sebagai berikut: (Hotmaria Situmorang & Yusnidah, 2021):

- a. Pemberitahuan Keberangkatan Kapal;
- b. Permohonan Olah Gerak Berlayar Kapal;
- c. Dokumen *Last Port Clearance*;
- d. *Master Sailing Declaration*;

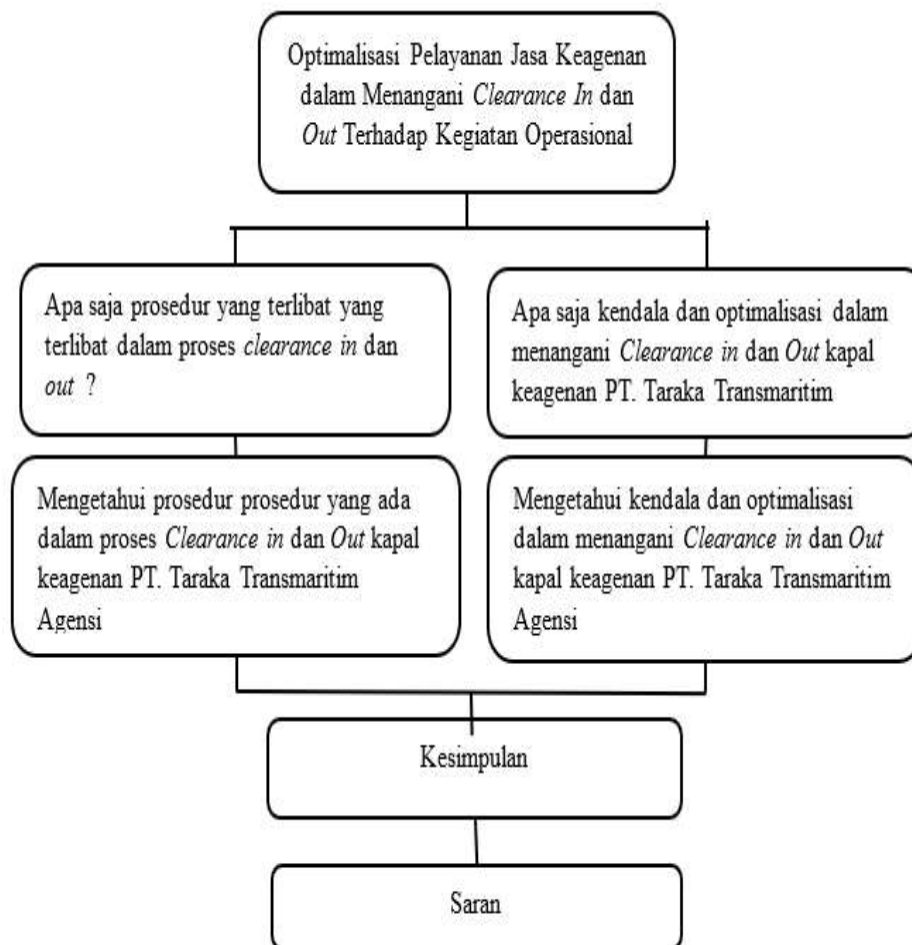
- e. *Manifest*;
- f. Dokumen Kepabeanan;
- g. Surat Persetujuan Berlayar dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.



Gambar 2.3. Pelepasan *Head Line* ke Bolder saat Proses *Clearance Out*
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

C. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam proses penyandaran kapal di pelabuhan, diperlukan jasa perusahaan keagenan yang bertanggung jawab mengurus seluruh kebutuhan kapal, mulai dari persiapan sebelum kapal berlabuh hingga keberangkatan kapal. Kerangka pemikiran penelitian ini disajikan pada Gambar 2.5.



Gambar 2.4. Kerangka Pikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan kajian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan lebih menekankan pada analisis. Sebagai suatu prosedur penelitian, metode ini menghasilkan data deskriptif berupa informasi tertulis, angka, maupun data lisan dari narasumber serta perilaku yang diamati (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021).

B. Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan selama peneliti melaksanakan Praktek Darat (PRADA) di PT. Taraka Transmaritim Agensi yang berlokasi di Jl. Perak Timur No. 316 Perak Utara, Pabean Cantikan Surabaya Jawa Timur-Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama peneliti menjalani Praktek Darat (PRADA), yang merupakan salah satu persyaratan dalam program Diploma IV yang ditempuh oleh peneliti, yaitu dari tanggal 1 Februari 2024 hingga 31 Agustus 2024. Sedangkan masa penyusunan penelitian ini berlangsung selama empat bulan, terhitung sejak 1 Maret 2024

hingga 30 Juli 2024..

C. Sumber Data/Subyek Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Data adalah hasil pencatatan dari suatu penelitian yang dapat berupa fakta maupun angka. Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam proses penyusunan skripsi dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi yang memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam pengumpulan data, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber pertama sebanyak tiga informan, antara lain:

- a. Hajar Aswanto selaku *National Operational Manager*;
- b. M. Ridwan selaku *Head of Operational*;
- c. Hebriantoni selaku *Operational Staff*;

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber kedua atau merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain. Data sekunder diperoleh melalui berbagai referensi yang diperoleh penulis, seperti catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, buku, jurnal, maupun sumber dari internet yang mendukung penulisan skripsi ini. Data tersebut diperlukan sebagai acuan dalam memperkuat landasan teori serta memenuhi ketentuan formal terkait kondisi nyata yang diamati.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti akan membahas permasalahan yang ditemukan dan dialami selama menjalani praktik di perusahaan PT. Taraka Transmaritim Agensi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui tiga metode pengumpulan data, yaitu sebagai berikut.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono, 2016). Peneliti menggunakan teknik ini untuk pengambilan informasi dari *National Operational Manager*, *Head of Operational*, dan *Operational Staff* pada PT Taraka Transmaritim Agensi. Pihak- pihak tersebut yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

b. Observasi

Peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data ini yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek yang ingin diamati. Dengan melakukan pengamatan di PT. Taraka Transmaritim Agensi. sebagai salah satu perusahaan keagenan kapal di Perak Utara Kota Surabaya bergerak di bidang yang melayani kegiatan keagenan kapal domestik dan internasional. Peneliti menggunakan teknik pengamatan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang diteliti pada saat proses *clearance in* dan *clearance out* kapal keagenan PT. Taraka Transmaritim Agensi.

c. Studi Pustaka

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 merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengubah data hasil penelitian menjadi informasi baru yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan. Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data yang berfungsi sebagai alat untuk memperoleh kesimpulan yang diharapkan, yaitu mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Pelaksanaan analisis data pada penelitian kualitatif meliputi proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta sumber lainnya, sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuan yang dihasilkan dapat disampaikan kepada pihak lain. Proses analisis data mencakup pengorganisasian data, pemecahan data menjadi unit-unit, sintesis, penyusunan pola, pemilihan data yang relevan untuk dipelajari, serta penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan kepada orang lain. (Saleh, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis kualitatif, di mana proses analisis dilakukan melalui tahapan membaca, mempelajari, dan menelaah data dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut. (Millah et al., 2023).

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah metode pengumpulan informasi yang

dilakukan langsung di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan menerapkan teknik pengumpulan data yang tepat guna menentukan fokus serta mendalami data pada tahap pengumpulan 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 suatu proses analisis yang secara khusus bertujuan untuk menginterpretasikan data yang telah disajikan.