

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN
CLEARANCE OUT DI PT. SAMUDERA AGENCIES
INDONESIA CABANG SURABAYA**



MUHAMMAD HARI ABRIANTO
NIT 22.393.03.2.024

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan program pendidikan sarjana terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2026

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN
CLEARANCE OUT DI PT. SAMUDERA AGENCIES
INDONESIA CABANG SURABAYA**



MUHAMMAD HARI ABRIANTO
NIT 22.393.03.2.024

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan program pendidikan sarjana terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2026

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Hari Abrianto

Nomor Induk Taruna : 22 39303 2 024

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya teliti judul :

**“ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN *CLEARANCE OUT*
DI PT. SAMUDERA *AGENCIES* INDONESIA CABANG SURABAYA”**

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

Surabaya, 06 APRIL 2026



Muhammad Hari Abrianto
NIT 22.393.03.2.024

**PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Judul : Analisis Faktor Keterlambatan Layanan *Clearance Out* di PT.
Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Muhammad Hari Abrianto

NIT : 22 393 03 2 024

Jenis Tugas Akhir : ~~Prototipe~~ / ~~Proyek~~ / Karya Ilmiah Terapan*

Keterangan: *(coret yang tidak perlu)

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

Surabaya,14 JUNI..... 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



(OTRI WANI SIHALOHO, S.ST, M.M.)
NIP. 198610172010122004

Dosen Pembimbing II



(A. A. ISTRI SRI WAHYUNI, S.Si.T.,M.Sda.)
NIP. 197812172005022001

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(FARIS NOFANDI, S.Si.T., M.Sc.)
NIP. 198406232010121005

**PERSETUJUAN SEMINAR
HASIL TUGAS AKHIR**

Judul : Analisis Faktor Keterlambatan Layanan *Clearance Out* di PT.
Samudera *Agencies* Indonesia Cabang Surabaya

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Nama : Muhammad Hari Abrianto

NIT : 22393032024

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, 06 APRIL 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



(OTRI WANI SIHALOHO, S.ST, M.M.)
NIP. 198610172010122004

Dosen Pembimbing II



(A. A. ISTRI SRI WAHYUNI, S.Si.T., M.Sda.)
NIP. 197812172005022001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. ROMANDA ANNAS AMRULLAH, S.ST, M.M.)
NIP. 198406232010121005

**PENGESAHAN
PROPOSAL TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN *CLEARANCE OUT* DI
PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CABANG SURABAYA**

Disusun oleh:

MUHAMMAD HARI ABRIANTO
NIT. 22 393 03 2 024

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

Surabaya, 19 JUNI.....2024

Mengesahkan,

Dosen Penguji I



(FARIS NOFANDI, S.Si.T., M.Sc.)
NIP. 198411182008121003

Dosen Penguji II



(OTRI W. SIHALOHO, S.ST. M.M.)
NIP. 198610172010122004

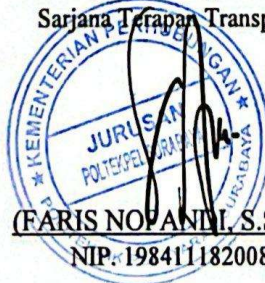
Dosen Penguji III



(A. A. ISTRI SRI WAHYUNI, S.Si.T., M.Sda.)
NIP. 197812172005022001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(FARIS NOFANDI, S.Si.T., M.Sc.)
NIP. 198411182008121003

**PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN *CLEARANCE OUT* DI
PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CABANG SURABAYA**

Disusun oleh:

**MUHAMMAD HARI ABRIANTO
NIT. 22 393 03 2 024**

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

Surabaya, 06 APRIL 2026

Mengesahkan,

Dosen Penguji I



(FARIS NOFANDI, S.Si.T., M.Sc.)
NIP. 198411182008121003

Dosen Penguji II



(OTRI W. SIHALOHO, S.ST, M.M.)
NIP. 198610172010122004

Dosen Penguji III



(A. A. ISTRI SRI WAHYUNI, S.Si.T., M.Sda.)
NIP. 197812172005022001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Laut



(Dr. ROMANDA ANNAS AMRULLAH, S.ST, M.M.)
NIP. 198406232010121005

ABSTRAK

MUAHAMMAD HARI ABRIANTO, Analisis Faktor Keterlambatan Layanan *Clearance Out* di PT. Samudera *Agencies* Indonesia cabang Surabaya Dibimbing oleh Ibu Otri Wani Sihaloho, S.St, M.M dan Ibu A.A. Istri Sri Wahyuni, S.Si.T.,M.Sda

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan dan kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera *Agencies* Indonesia Cabang Surabaya, dengan menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*, di mana data kuantitatif dianalisis terlebih dahulu melalui regresi linier berganda, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F), kemudian diperdalam menggunakan data kualitatif melalui wawancara dengan responden bagian operasional dan keuangan. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* dengan nilai $t = -2,349$ dan signifikansi $0,027 (<0,05)$. Kualitas sumber daya manusia (X_2) juga menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai $t = -2,177$ dan signifikansi $0,039 (<0,05)$. Sementara itu, faktor keuangan (X_3) memiliki pengaruh signifikan positif dengan nilai $t = 2,698$ dan signifikansi $0,012 (<0,05)$. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai $F = 6,482$ dengan signifikansi $0,002 (<0,05)$, yang menegaskan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Hasil kualitatif memperkuat temuan statistik dengan menunjukkan bahwa gangguan sistem Inaportnet, ketepatan data manifest, dan sinkronisasi invoice serta pembayaran merupakan faktor utama yang memengaruhi kelancaran layanan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan integrasi sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi koordinasi administrasi keuangan untuk meminimalisasi keterlambatan layanan *clearance out*.

Kata kunci: *Teknologi informasi, Kualitas sumber daya manusia, Faktor keuangan, Kinerja layanan clearance out.*

ABSTRACT

MUAHAMMAD HARI ABRIANTO, *Analysis of Delay Factors in Clearance Out Services at PT. Samudera Agencies Indonesia, Surabaya Branch, Supervised by Mrs. Otri Wani Sihaloho, S.St, M.M and Mrs. A.A. Istri Sri Wahyuni, S.Si.T.,M.Sda*

" This study aims to analyze the factors influencing delays and performance of clearance out services at PT. Samudera Agencies Indonesia, Surabaya Branch, with an emphasis on information technology utilization, human resource quality, and financial factors. This study employed a mixed methods approach with a sequential explanatory design. Quantitative data were analyzed first through multiple linear regression, partial t-tests (t-tests), and simultaneous t-tests (F-tests), then further substantiated using qualitative data through interviews with respondents from the operational and financial departments. The quantitative analysis showed that information technology utilization (X_1) significantly influenced clearance out service performance with a t-value of -2.349 and a significance level of 0.027 (<0.05). Human resource quality (X_2) also showed a significant effect with a t-value of -2.177 and a significance level of 0.039 (<0.05). Meanwhile, financial factors (X_3) had a significant positive effect with a t-value of 2.698 and a significance level of 0.012 (<0.05). Simultaneously, the F-test results showed an F-value of 6.482 with a significance level of 0.002 (<0.05), confirming that the three independent variables jointly had a significant effect on service performance. The qualitative results support the statistical findings by indicating that Inaportnet system disruptions, manifest data accuracy, and invoice and payment synchronization are the main factors affecting service smoothness. This study recommends strengthening information system integration, improving human resource competency, and optimizing financial administration coordination to minimize delays in clearance services.

Keywords: *Information technology, Human resource quality, Financial factors, Clearance out service performance.*

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua anugerah, berkat, dan rahmat-Nya yang telah diberikan, peneliti berhasil menyelesaikan karya ilmiah terapan ini. Karya ilmiah ini disusun untuk memenuhi persyaratan Program Pendidikan Sarjana Terapan Pelayaran di Politeknik Pelayaran Surabaya, dengan judul yang diambil adalah :

“ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN *CLEARANCE OUT* DI PT. SAMUDERA *AGENCIES* INDONESIA CABANG SURABAYA”

Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah terapan ini dan juga rasa bangga setinggi-tingginya kepada :

1. Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E yang telah memberikan pembinaan kepada taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Dr. Romanda Annas A., S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut yang telah memberikan bimbingan kepada taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Ibu Otri Wani Sihaloho, S.ST., MM sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran dari materi proposal karya ilmiah terapan kepada peneliti.
4. Ibu A.A Istri Sri Wahyuni, S.SiT., M.Sda sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dari materi proposal karya ilmiah terapan kepada pen.
5. Seluruh Civitas dan Dosen Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan ilmu serta bimbingan selama belajar di kampus.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sarwono dan Ibu Agustiningasih yang selalu mendukung penuh berupa material serta do'a dalam penulisan karya ilmiah terapan ini.
7. Bapak Iwan Wiranto selaku Direktur Utama PT. Indonesia Multi Purpose Terminal, yang sudah memberikan izin serta kesempatan kepada peneliti untuk melakukan Praktek Darat dan pengambilan data dari perusahaan.
8. Bapak Agus Salim selaku Direktur Operasional dan QHSE serta seluruh jajaran staff karyawan PT. Indonesia Multi Purpose Terminal atas bantuan, arahan, dan dukungan selama proses pengumpulan data.
9. Seluruh Taruna/i Politeknik Pelayaran Surabaya khususnya kelas D-IV Transportasi Laut A yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian Karya Ilmiah Terapan.

Akhir kata peneliti berharap semoga karya ilmiah terapan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis khususnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan petunjuk dan lindungan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah terapan yang telah dibuatnya masih memiliki kekurangan baik dalam penyampaian materi maupun teknik penulisannya. Hal ini disebabkan karena pengalaman yang dimiliki oleh peneliti masih kurang. Oleh karena itu, peneliti berharap agar para pembaca memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk membantu memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah terapan ini.

Surabaya,2026

Muhammad Hari Abrianto
NIT 22.393.03.2.024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR	iv
PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR	v
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Review Penelitian	5
B. Landasan Teori	9
1. Layanan	9
2. Pengertian <i>Clearance</i>	9

3. Pengertian <i>Clearance in</i>	10
4. Pengertian <i>Clearance Out</i>	11
5. Keagenan	12
6. Keterlambatan.....	14
7. PT. Samudera <i>Agencies</i> Indonesia.....	14
C. Kerangka Pikir Penelitian	14
D. Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	19
C. Definisi Operasional Variabel	19
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL.....	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
B. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi variabel Penelitian	34
2. Deskripsi Variabel X	36
3. Deskripsi Variabel Y	43
4. Hasil Uji Penelitian.....	48
5. Hasil Wawancara.....	54
6. Analisis SWOT.....	59
C. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya	6
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Devisi.....	35
Tabel 4. 4 Variabel X.....	36
Tabel 4. 5 Variabel Kualitas SDM.....	37
Tabel 4. 6 Faktor Keuangan	40
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Variabel X.....	42
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Y.....	43
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Variabel Y	47
Tabel 4. 10 Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 11 Uji Relibilitas	50
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	50
Tabel 4. 13 Uji Multikolineritas	51
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4. 15 Uji t.....	52
Tabel 4. 16 Uji F.....	53
Tabel 4. 17 Data Responden.....	55
Tabel 4. 18 Latar Belakang Responden.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Clearance In Kapal	11
Gambar 2. 2 Proses Clearance Out Kapal	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Penelitian.....	15
Gambar 4. 1 PT Samudera Agencies Indonesia	31
Gambar 4. 2 PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya	33
Gambar 4. 3 Proses Wawancara Kepada Responden	57
Gambar 4. 4 Hasil Kesimpulan Penelitian	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara	73
Lampiran 2 Dokumentasi Penarikan Data	73
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT Samudera Indonesia, Tbk adalah perusahaan induk dari PT. Samudera Agencies Indonesia. Sejumlah anak perusahaan PT. Samudera Indonesia bergerak di bidang transportasi darat, jasa keagenan, operasi terminal, pergudangan, logistik, kegiatan komersial regional dan domestik, serta perusahaan terkait transportasi maritim lainnya. PT. Samudera Agencies Indonesia telah bertindak sebagai agen untuk sejumlah perusahaan pelayaran internasional terkemuka yang beroperasi di Indonesia.

PT. Samudera Agencies Indonesia merupakan pemain penting dalam bisnis transportasi maritim sebagai agen pelayaran. Organisasi ini mampu menangani berbagai kesulitan dan permasalahan dalam jasa keagenan kapalnya karena pengalamannya yang luas. Untuk mempertahankan keberlanjutan bisnis dan menjaga kinerja layanan yang optimal, perusahaan, khususnya di industri transportasi, harus beradaptasi dengan perubahan zaman.

Dalam menjalankan layanan pasti menemui sejumlah masalah lumayan rumit, pengelolaan layanan keagenan seringkali memproses kegiatan kapal sandar dan berangkat dan juga ketiak pengurusan dokumen kapal. Bijang (2023). Jumlah dokumen yang banyak bisa menyebabkan waktu yang terbuang saat proses dokumen masuk ke petugas untuk pengecekan. Perusahaan jasa keagenan untuk kapal yang memiliki kualitas layanan tinggi dan selama ini memang sulit ditemukan di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia.

Untuk menyediakan layanan komprehensif guna mendukung kepentingan kapal selama berada di pelabuhan, agen bertindak sebagai perwakilan untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal, menyiapkan fasilitas sebelum kedatangan kapal dan memenuhi semua kewajiban keuangan setelah kapal berangkat.

Perusahaan pelayaran menentukan salah satu perusahaan pelayaran lokal untuk bertindak mewakili perusahaan pelayaran tersebut (*principle*). perusahaan pelayaran yang diberikan tugas untuk menjalankan kegiatan di suatu negara disebut agen, sedangkan badan tersebut dikenal sebagai agen. Agen tidak secara struktural berada di bawah perusahaan pelayaran yang diwakili dan melakukan aktivitas atas nama principle. (Shohibul Anwar & Nuryaman, 2021) Selanjutnya, biaya-biaya akan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara kedua pihak tersebut. Agen tidak hanya mengelola satu perusahaan pelayaran, tetapi bisa juga menangani lebih dari satu, tergantung pada perkembangan perusahaan tersebut.

Oleh karena permasalahan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor dari keterlambatan layanan pada waktu *clearance out* pada perusahaan keagenan, maka penelitian untuk membahas lebih dalam dan penelitian ini dengan mengangkat judul **“ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN LAYANAN *CLEARANCE OUT* DI PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CABANG SURABAYA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dibahas oleh penulis, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia dan faktor keuangan terhadap kualitas layanan *clearance out* di PT. Samudera *Agencies* cabang surabaya?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan PT. Samudera *Agencies* cabang surabaya untuk meminimalisasi keterlambatan layanan *clearance out*?

C. Batasan Masalah

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas agar penelitian ini tidak menyimpang dan terarah dengan baik.

Berikut batasan masalah dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini agar mengetahui tentang pengaruh apa saja penyebab faktor keterlambatan *clearance out* PT. Samudera *Agencies* Indonesia Cabang Surabaya
2. Variabel faktor yang akan di uji ada 3 yaitu: faktor pemanfaatan teknologi informasi, faktor kualitas sumber daya manusia, faktor keuangan dan kinerja layanan *clearance out*

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan terhadap

kualitas layanan clearance out di PT. Samudera *Agencies* Indonesia Cabang Surabaya.

2. Untuk menganalisis perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT. Samudera *Agencies* Indonesia Cabang Surabaya dalam meminimalisasi keterlambatan layanan clearance out melalui penguatan pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan faktor keuangan.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat bagi penulis maupun masyarakat pada umumnya. Manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi dua bentuk yaitu :

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat penghambat dan epektifitas pelayanan *clearance out* di samudera agencies indonesia cabang surabaya.

2. Manfaat Secara Praktis

Sebagai tambahan pengetahuan tentang bagaimana pelayanan yang di berikan PT. Samudera *Agencies* cabang surabaya dalam pelayanan *clearance out*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian

Penemuan dari penelitian yang terdahulu dapat menjadi acuan bagi peneliti dalam melakukan perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Dalam hal ini, referensi dari hasil penelitian sebelumnya dapat membantu peneliti untuk memperdalam pengetahuan dan pemahaman serta mengetahui tentang faktor keterlambatan layanan *clearnce out* di PT. Samudera agencies indonesia .

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lain yang relevan dan terkait dengan penelitian saat ini disebut tinjauan pustaka. Untuk mencegah pengulangan dan duplikasi penelitian atau kesalahan yang sama yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, para peneliti dapat saling belajar. Identifikasi langkah-langkah metodis oleh penulis dari sudut pandang teoretis dan konseptual menjadi lebih mudah dengan adanya penelitian sebelumnya dalam tinjauan pustaka.

Setelah melakukan *review* dari penelitian sebelum nya, penulis dapat menemukan perbedaan dan kesamaan tentang penelitian yang dibuat. Dalam hal ini penerapan dapat mengerti dan mengetahui faktor keterlambatan layanan *clearnce out* di PT. Samudera agencies indonesia .

Tabel 2. 1 *Review* Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil	Perbedaan
1	Ruby Yudika, Faisal Ary Firjatullah, Qamaruddin.	Analisis Proses Clearance In/Out Kapal Cargo Lokal Dengan Sistem Inaportnet Pada Pt Samudera Indonesia Pelabuhan Dwikora Pontianak	2024	Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diketengahkan dalam bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Proses clearance in/out menggunakan sistem inaportnet, yang merupakan sistem layanan tunggal pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan kedatangan dan keberangkatan kapal (<i>clearance-in and clearance-out</i>) dari instansi terkait yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan, sehingga dapat meningkatkan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang atau logistik.	Penelitian ini berbeda dengan penelitian Ruby Yudika dkk. (2024) yang berfokus pada analisis proses <i>clearance in/out</i> menggunakan sistem Inaportnet pada kargo lokal di Pelabuhan Dwikora Pontianak. Penelitian ini lebih menekankan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja layanan <i>clearance out</i> di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya, khususnya dari aspek pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan. Selain itu, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan uji statistik dengan pendalaman kualitatif melalui wawancara, sehingga tidak hanya mengkaji proses sistem, tetapi juga mengidentifikasi pengaruh faktor internal organisasi terhadap keterlambatan dan kinerja layanan.

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil	Perbedaan
2	Handoyo Widyanto, Ningrum Astriawati, Suyanti, Fikri	Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen PT. Pelayaran Sumatra Timur Indonesia	2023	Aktivitas clearance pengurusan dokumen PT. Pelayaran Sumatra Timur Indonesia terdapat beberapa prosedur penanganan dokumen pada kapal yaitu, memeriksa shipping order, memeriksa cargo manifest atau daftar muat dan memeriksa daftar pengapalan mutan atau boot note serta syarat-syarat penting kapal lainnya. Prosedur clearance dokumen dibagi menjadi dua yaitu clearance in dan clearance out .	Penelitian Handoyo Widyanto dkk. (2023) menitikberatkan pada pemetaan prosedur dan tahapan administratif dalam aktivitas <i>port clearance</i> serta pengurusan dokumen kapal di PT. Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. Sementara itu, penelitian ini lebih fokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja layanan <i>clearance out</i> di PT. Samudera Agencies Indonesia cabang surabaya
3	Yudhistya Ardin Pratama, Jose Beno, Dian Junita Arisusanty, Teguh Pribadi	Analisis Keterlambatan Clearance in dan Clearance out Kapal Asing di PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Balikpapan	2024	Dalam penelitian ini, penulis menganalisis data berupa kata-kata, kalimat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan menggunakan metode Fishbone untuk mendukung penelitian serta menulis paparan yang berisi studi kepustakaan dan hasil pengamatan. Setelah semua data terkumpul dari wawancara dan pengamatan, penelitian dilakukan untuk mereduksi data dengan rangkuman yang memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan	Penelitian ini berbeda karena tidak hanya mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan clearance in dan clearance out melalui pendekatan kualitatif dengan metode Fishbone, tetapi juga mengukur pengaruh variabel secara kuantitatif terhadap kinerja layanan clearance out. Selain itu, objek penelitian difokuskan pada PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya dengan penekanan pada aspek teknologi informasi,

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil	Perbedaan
				pada yang penting. Langkah berikutnya adalah menyajikan data, yang merupakan cara untuk menyampaikan informasi berdasarkan data yang tersedia serta disusun dengan baik.	kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan, serta dilengkapi dengan analisis SWOT untuk merumuskan strategi perbaikan, sementara penelitian Yudhistya dkk. berfokus pada kapal asing di PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Balikpapan.
4	Ryzki Arif Firmansyah, Otri Wani Sihalohe, Femmy Asdiana, Romanda Annas Amrullah, Dian Junita Arisusanty, Guntur I.P	<i>Development of SPS Inaportnet with Integration Web-Based Duty Officer Information at Tanjung Perak Surabaya Port</i>	2024	<i>In the era of rapid digitalization, technology enables quick access to information and supports organizational efficiency. At the Tanjung Perak Surabaya Harbormaster Office, Inaportnet has been used to digitize services, including the Sailing Approval Letter (SPB). However, information dissemination by duty officers is still limited to WhatsApp and personal messages, creating inefficiencies. This study evaluates the development and integration of an online guard officer information system using PHP with a prototype R&D method. Black box testing showed 100% success. The</i>	Penelitian ini berbeda dengan penelitian saya yaitu berfokus pada pengembangan dan integrasi sistem informasi petugas jaga online berbasis PHP untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi dan layanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Kantor Kepala Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Sementara itu, penelitian ini menitikberatkan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan dan kinerja layanan clearance out di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya,

No	Penulis	Judul	Tahun	Hasil	Perbedaan
				<i>integrated system adds features such as a main page, guard officer dashboard, admin access, and multi-platform notifications. The results indicate improved operational effectiveness and efficiency, offering a useful reference for future maritime information system development.</i>	khususnya dari aspek pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan. Selain itu, analisis (regresi, uji t, dan uji F) serta pendalaman kualitatif melalui wawancara dan analisis SWOT, sehingga fokusnya bukan pada pengembangan sistem, melainkan pada evaluasi kinerja layanan dan perumusan strategi perbaikan operasional.

Sumber: Diolah Peneliti

B. Landasan Teori

1. Layanan

Menurut Azan (2020) dalam pengertian layanan yaitu penyedia jasa untuk memberikan jasa kepada konsumen dengan baik agar memberikan kualitas jasa yang optimal, dari pemberian jasa dengan kualitas yang bagus maka dalam layanan ke konsumen akan mendapat kepuasan dari layanan jasa yang di berikan.

2. Pengertian *Clearance*

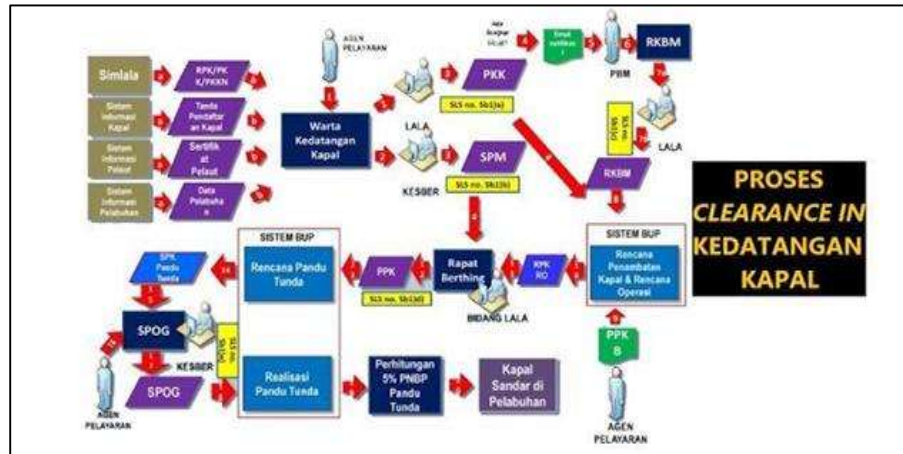
Clearance adalah suatu penyelenggaraan pengaduan yang terstruktur dan terkoordinasi diperlukan untuk memastikan kelancaran dan efisiensi proses kedatangan serta keberangkatan kapal dengan standar operasional

prosedur yang sudah ada. Agar dapat menjamin keamanan serta keselamatan kapal selama perjalanan, mulai dari saat meninggalkan pelabuhan hingga menuju dan tiba di pelabuhan Peraturan Menteri Perhubungan Undang – Undang Nomor 66 Tahun 2024 Tentang Pelayaran, *clearance* adalah suatu serangkaian pemeriksaan secara menyeluruh yang dilakukan oleh pihak Syahbandar sebagai otoritas pelabuhan terhadap kapal – kapal yang akan memasuki wilayah pelabuhan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kapal tersebut, beserta seluruh awak dan muatannya, telah memenuhi standar yang ditetapkan terkait dengan keselamatan pelayaran, keamanan serta perlindungan lingkungan maritim.

Berdasarkan penjelasan diatas, disimpulkan bahwa *clearance* adalah suatu proses perizinan sebelum kapal dapat memasuki atau meninggalkan pelabuhan yang dimana proses ini dilakukan oleh seorang agen perusahaan pelayaran kepada instansi terkait di pelabuhan.

3. Pengertian *Clearance in*

Clearance In kapal adalah proses perizinan kapal dari serangkaian tahapan yang wajib dilalui oleh agen perusahaan pelayaran sebelum kapal dapat memasuki dan beroperasi di wilayah pelabuhan.



Gambar 2. 1 Proses *Clearance In* Kapal

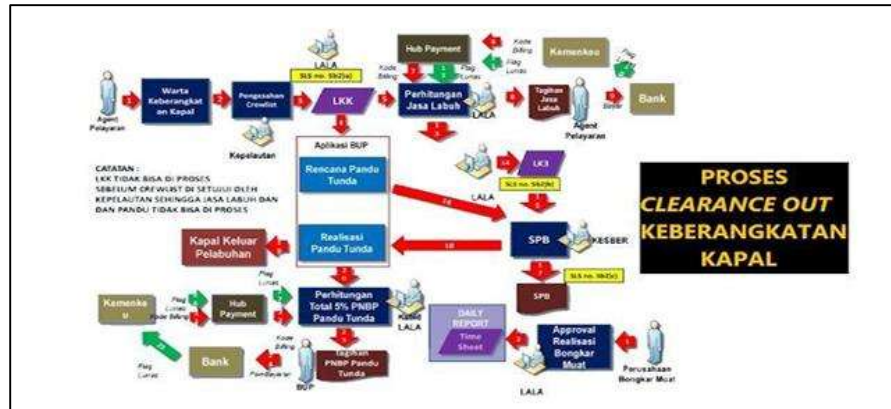
Sumber: <https://www.kapaldanlogistik.com/2022/11/proses-clearance-in-dan-clearance-out-kapal-di-pelabuhan.html>

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Clearance in* di kapal merupakan sebuah tahapan perizinan yang dilalui untuk sebuah kapal diperbolehkan untuk memasuki daerah pelabuhan, proses ini dilakukan oleh perwakilan dari agen perusahaan pelayaran kepada instansi-instansi yang terkait dan yang berada di pelabuhan tersebut akan tetapi penelitian ini lebih berfokus pada layanan *clearance out*.

4. Pengertian *Clearance Out*

Clearance Out kapal merupakan suatu kegiatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kapal yang akan berlayar wajib untuk memenuhi standar keselamatan, keamanan serta keputuhan terhadap regulasi yang berlaku. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SPB, Surat Persetujuan Berlayar (SPB) adalah dokumen resmi negara yang diterbitkan oleh pihak Syahbandar sebagai syarat bagi setiap kapal yang akan melakukan

pelayaran. Setiap kapal wajib memiliki SPB yang sah sebelum berlayar baik di perairan domestik maupun internasional.



Gambar 2. 2 Proses *Clearance Out* Kapal

Sumber : <https://www.kapaldanlogistik.com/2022/11/proses-clearance-in-dan-clearance-out-kapal-di-pelabuhan.html>

Berdasarkan penjelasan diatas, disimpulkan bahwa *clearance out* adalah proses perizinan sebelum kapal dapat keluar dari suatu pelabuhan untuk menuju ke pelabuhan lainnya dan penelitain ini agar dapat medalami layanan *clearance out* dan berfokus dalam pelayanan agar tidak ada keterlambatan proses *clearance out*.

5. Keagenan

Pengertian dari keagenan adalah perusahaan pelayaran didirikan untuk melakukan usaha kegiatan keagenan kapal, yang ditunjuk atau di pilih oleh perusahaan pelayaran asing untuk mengurus kepentingan kapal mereka selama berada di Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2016 Tentang Penyelenggara dan Perusahaan Angukatan Laut

Pada *agency theory*, *prinsipal* adalah pihak yang memberikan arahan, mengawasi, menilai, dan memberikan saran mengenai tugas-tugas yang

harus diselesaikan oleh agen. Orang yang menerima dan menyelesaikan tugas sesuai dengan keinginan prinsipal dikenal sebagai agen. Ada kemungkinan agen akan bertindak melawan kepentingan prinsipal ketika kedua pihak ingin memaksimalkan kepentingan mereka sendiri. Pihak *principal* adalah pengambil resiko yang bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan, akan tetapi agen yang menjalankan aktivitas tersebut menghindari resiko dan membenci resiko yang besar. Pihak *principal* perlu mengawasi kinerja agen untuk mengurangi konflik ini .

- a. *General agent* yaitu agen umum pada perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Menurut uu nomor 66 tahun 2024 kementerian perhubungan persyaratan sebagai Agen Umum adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal bendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 BRT dan/atau kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 BRT secara kumulatif dan memiliki bukti perjanjian keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki bukti surat keagenan umum (*letter of appointment*).
- b. *Sub-agent* yaitu perusahaan yang di tunjuk oleh perusahaan untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu, *Sub-agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Subagent ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari agen umum.(Alimuddin, 2020)

c. Cabang agen berfungsi sebagai wakil dari agen umum yang ada di lokasi pelabuhan tertentu untuk menjalankan operasi kapal (Alimuddin, 2020). Sebagai contoh, PT. Samudera Agencies Indonesia yang ditunjuk sebagai agen umum oleh Samudera *Shipping Line* Ltd., enunjuk cabang Surabaya untuk mengelola semua keperluan kapal Samudera *Shipping Line* Ltd. yang bersandar di Pelabuhan Tanjung Perak

6. Keterlambatan

Menurut Setiono (2020) Keterlambatan adalah waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan, sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.

7. PT. Samudera *Agencies* Indonesia

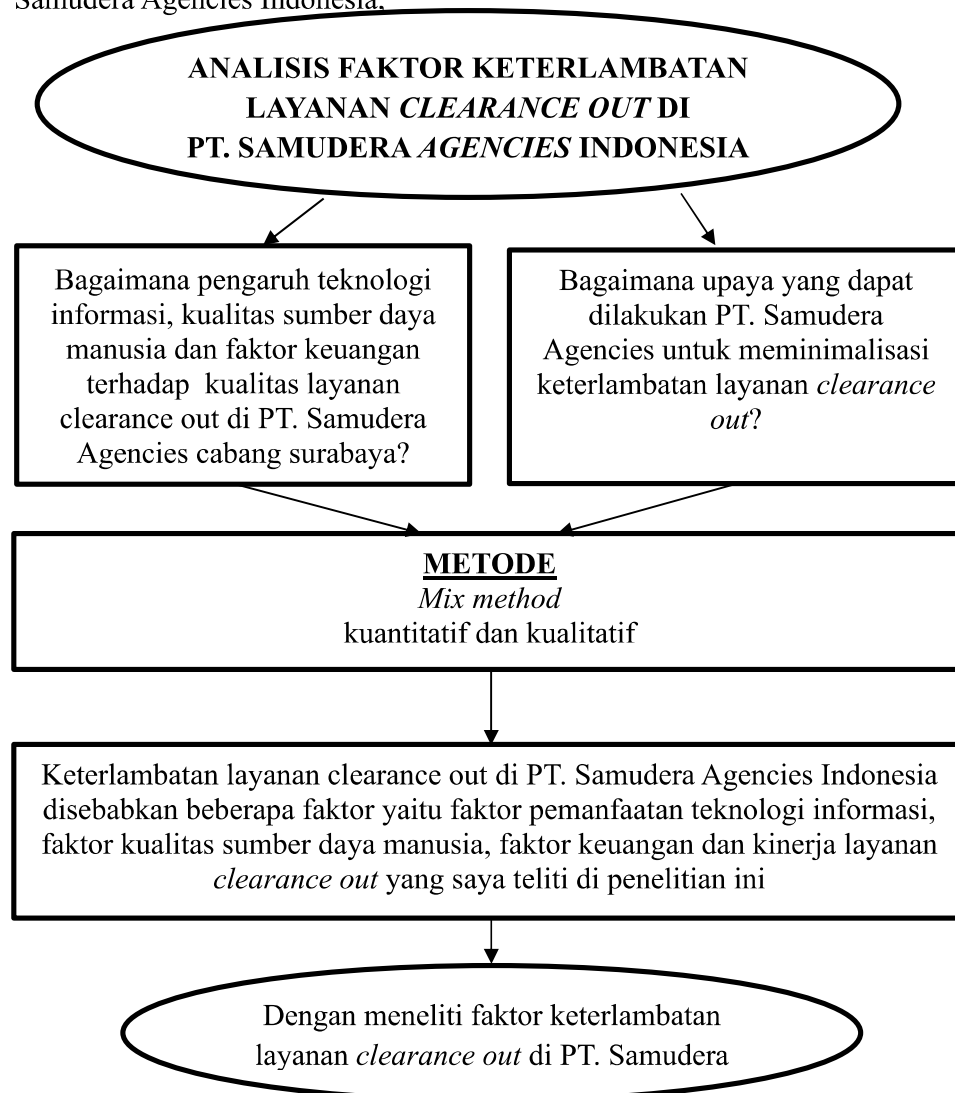
PT. Samudera *Agencies* Indonesia merupakan bagian dari industri transportasi laut. Dengan pengalaman yang panjang, seharusnya perusahaan ini mampu bertahan menghadapi berbagai rintangan dan tantangan dalam layanan keagenan kapal yang mereka tawarkan. Perusahaan diharuskan untuk beradaptasi dengan perubahan zaman, terutama dalam sektor transportasi, melalui strategi perencanaan yang tepat dan penerapan teknologi dalam layanan yang diberikan, sehingga kinerja pelayanan tetap optimal dan perusahaan dapat menjaga keberlanjutan bisnisnya.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Riduwan (2023) Dalam landasan kerangka pemikiran ini diciptakan dari pengamatan, fakta dan tinjauan literatur. Sebagai hasilnya,

kerangka pemikiran ini terbentuk dari dasar penelitian yang sudah di konsep untuk menjawab pertanyaan penelitian dan variabelnya sudah relevan dari isu yang diteliti.

Pada kerangka berpikir ini, peneliti menjelaskan terkait bagaimana peran perusahaan keagenan terhadap proses clearance out dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan layanan clearance out di PT. Samudera Agencies Indonesia.



Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Penelitian
Sumber : Diolah Peneliti

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Parsial

a. H_0 : Faktor teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

H_1 : Faktor teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

b. H_0 : Faktor kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

H_1 : Faktor kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

c. H_0 : Faktor keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

H_1 : Faktor keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

2. Hipotesis Simultan

H_0 : Pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

H_1 : Pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh penulis di dalam penelitian ini adalah *mix method* atau metode campuran kuantitatif dan kualitatif yang akan digunakan pada penelitian ini.

1. Tahapan pertama (Kuantitatif)

Menurut Rashid (2022) penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode ini biasanya menggunakan instrumen tertentu, sehingga data numerik dapat dianalisis dengan teknik ini. Tahapan kuantitatif saya menggunakan data kuesioner yang akan saya sebar untuk mengukur faktor keterlambatan clearance out berdasarkan pendapat responden.

2. Tahapan Kedua (kualitatif)

Dalam tahap ini untuk mendalami apakah terdapat pada penelitian tertentu serta diberikan oleh individu atau kelompok terhadap isu sosial atau kemanusiaan (Rashid, 2022) Dalam proses penelitian kualitatif saya melakukan wawancara dan observasi untuk menjelaskan hasil kualitatif.

Penelitian ini saya menggunakan metode campuran atau *mix method* merupakan strategi untuk menyelidiki yang mencakup pengumpulan data dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif. Metode ini menggabungkan ke dua metode tersebut. Prinsip utama di balik jenis penelitian ini adalah bahwa penggabungan data kualitatif dan kuantitatif memberikan perspektif

tambahan yang lebih dalam dibandingkan dengan informasi yang diperoleh hanya dari satu jenis data, baik kuantitatif maupun kualitatif (Rashid, 2022).

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya pada saat melaksanakan praktik darat. Berikut data dari tempat peneliti melakukan penelitian:

Nama Perusahaan : PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang
Surabaya

Alamat : JL. Tanjung Perak Timur No, 400, Perak Utara,
Kec. Pabean Cantikan, Kota Surabaya, Jawa Timur
60165, Indonesia

Telpon : (031) 3293485

Email : arrayyan.chairan@samudera.id

Jenis Usaha : Keagenan Pelayaran

2. Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya selama praktik darat dan terhitung sejak tanggal 15 Januari 2025 sampai dengan tanggal 31 Juli 2025.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Populasi

Pengertian dari populasi yaitu suatu lingkungan yang memiliki objek

yang memiliki karakteristik dalam lingkungan penelitian saya (Chotamul Fajri, 2022). Dalam wilayah populasi saya yang menjadi objek utamanya yaitu pegawai PT. Samudera Agencies Indonesia cabang Surabaya yang berjumlah 40 orang.

2. Sampel

Dalam pengertian sampel yaitu terdapat ciri-ciri nya sampel representatif dalam atribut dalam populasi (Chotamul Fajri, 2022). Dalam perhitungan ini saya mengambil rumus Slovin, berikut ini rumusnya:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

keterangan :

n : sampel

N : Populasi

e : Standart eror

Pada penelitian ini populasi berjumlah 40 orang sebagai pegawai PT. Samudera Agencies Indonesia cabang Surabaya yang terdiri di divisi operasional agent dan keuangan yang saya teliti maka standar eror yang ditetapkan oleh slovin adalah 10% saya akan menghitung dengan rumus yang ada :

$$n = \frac{40}{1+40 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{40}{1+0.4}$$

$$n = \frac{40}{1.4}$$

$$n = 29$$

n = dibulatkan menjadi 30 responden pegawai

D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Pengertian data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber pertama melalui beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi terkait peran serta faktor penghambat yang dialami oleh perusahaan keagenan PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya terhadap proses layanan *clearance out*. Penelitian ini mendapatkan 30 responden yang merupakan karyawan di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya di bagian operasional dan keuangan selama berjalannya meneliti faktor penghambat pada waktu proses *clearance out*.

1) Penyebaran Kuisisioner

Penulis dalam penelitian ini mengambil data dari penyebaran kuisisioner kepada beberapa responden.

2) Wawancara

Dalam penelitian ini, saya akan wawancara para pegawai PT. Samudera Agencies Indonesia cabang Surabaya yang mengurus proses *clearance out*.

3) Observasi

Penelitian ini, saya akan observasi kegiatan proses berjalan nya *clearance out*.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumber

pertama melainkan hasil penyajian data yang sudah ada sebelumnya dan umumnya data sekunder dapat berupa arsip resmi atau dokumen perusahaan ada juga beberapa observasi dan dokumentasi waktu sedang melaksanakan penelitian. Selain itu, data ini juga diperoleh dari jurnal artikel yang terdapat di internet, dan sumber lain yang menjadi pendukung pedoman teoritis penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini, penulis mengumpulkan data berasal dari beberapa sumber referensi jurnal, buku – buku dan review penelitian sebelumnya. Berikut merupakan cara penulis mengumpulkan beberapa data.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data atau informasi. Menurut Siti Romdana (2020.) kuesioner merupakan metode untuk mengumpulkan informasi yang melibatkan penyerahan sejumlah pertanyaan tertulis kepada peserta untuk dijawab. Metode ini kerap dipakai dalam studi karena membantu dalam mengumpulkan data dari sejumlah peserta dengan cara yang lebih ekonomis dan efisien dari segi waktu. Kuesioner ini dapat mencakup pertanyaan yang bersifat struktural dan tertutup (*close-ended*), yang memfasilitasi pengelolaan data, atau pertanyaan terbuka (*open-ended*) yang memberi kesempatan bagi peserta untuk memberikan jawaban yang lebih mendalam.

Pada penelitian saya, peneliti menggunakan jenis kuesioner sebagai alat pengumpulan data, yang memberikan pilihan jawaban

dengan Skala *Likert*. Cara ini dipakai agar maupu mengetahui pandangan terhadap suatu pernyataan yang diberikan, dengan pilihan jawaban yang terstruktur, seperti: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup (C), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3. 1 Skor Tabel Jawaban Kuisisioner

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
C : Cukup	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

b. Pengamatan (observasi)

Menurut Hasibuan (2023) Pengamatan yaitu untuk mengumpulkan data melibatkan penelitian atau kolaborator yang mendokumentasikan informasi melalui pengamatan yang mereka lakukan sepanjang proses penelitian.

c. Wawancara

Menurut Rahmawati & Halimah (2024) wawancara langsung yaitu melibatkan pengajuan pertanyaan langsung kepada subjek observasi tanpa perantara. Sumber datanya adalah responden, Sebaliknya wawancara tidak langsung melibatkan meminta informasi kepada seseorang tentang individu menggunakan perantara media informasi dan orang lain sebagai subjek observasi.

d. Dokumentasi

Menurut Hasan (2022) dokumentasi yaitu kegiatan yang dilakukan dalam menyediakan berbagai bukti relevan dalam catatan dari data catatan yang sudah di peroleh yang disebut dokumentasi.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Millah (2023) penelitian untuk mengumpulkan semua informasi untuk mengatasi masalah yang sedang di pelajari. Untuk ketelitian dalam menggunakan analisis berdampak besar pada validitas kesimpulan. Oleh karena itu, proses dalam analisis data yaitu suatu hal kegiatan dalam penelitian. Kesalahan dalam pengaturan penganalisis dapat memiliki konsekuensi yang serius bagi kesimpulan dan lebih parah lagi bagi penerapan hasil penelitian itu sendiri Secara umum.

Pada penelitian ini analisis data merujuk pada metode campuran atau di sebut *mix method* dalam artian penelitian metode campuran (*mix method*) adalah Suatu metode investigasi yang mencakup pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, menggabungkan kedua jenis data tersebut, dan menggunakan berbagai desain yang dapat menggabungkan kerangka kerja teoretis dan asumsi filosofis.

1. Analisis Kuantitatif

Menurut Akbar (2024) pada analisis data kuantitatif paling sering digunakan dalam penelitian untuk menunjukkan hasil data. Dalam mengumpulkan data yang harus di oleh bertujuan untuk menjelaskan pengertian dari hipotesis asosiatif, Lalu data tersebut di paparkan dalam bentuk aplikasi/software SPSS dan Excell yaitu aplikasi yang digunakan untuk menghitung data. Dengan menggunakan perangkat lunak ini kita bisa melakukan tes dalam memahami cara mengevaluasi dan menuji hopotesis korelasi asosiatif.

a. Uji Validitas

Menurut Esi Rusinta (2021) pada uji validitas adalah penelitaian yang diguanaka untuk mengukur sesuatu secara akurat, validitas penelitian dinilai berdasarkan visi pengetahuan, Berdasarkan peristiwa aktual, objektivitas, kesimpulan, realitas, dan validitas data numerik, semuanya berkaitan dengan sejauh mana seorang peneliti mengukur sesuatu yang layak untuk diukur.

b. Uji Realibitasi

Menurut Brayen Jodi Forester (2024) tingkat keyakinan suatu skor atau seberapa dekat skor tersebut dengan skor sebenarnya ditunjukkan oleh reliabilitas. Reliabilitas ini dapat dicapai melalui tingkat kesesuaian antar skor pada lebih dari satu pengukuran.

- 1) Pernyataan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel jika koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60
- 2) Pernyataan dianggap tidak reliabel jika koefisien Cronbach Alpha kurang dari 0,60.

c. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2020) uji normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal Peneliti menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov dengan nilai signifikasi sebesar 0,05 pada penelitian ini untuk menguji apakah data residual berdistribusi normal. Adapun pengujian Kolmogorov – Smirnov dilakukan dengan membuat

hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Data residual terdistribusi dengan normal

H_1 : Data residual tidak terdistribusi dengan normal

Kriteria :

- 1) Jika signifikan $> \alpha$ (0,05) maka dapat dinyatakan H_0 diterima yang berarti data residual terdistribusi normal.
- 2) Jika signifikan $< \alpha$ (0,05) maka dapat dinyatakan H_0 ditolak yang berarti data residual tidak terdistribusi normal.

d. Uji Multikolonialitas

Menurut Zulkifli (2025) uji multikolonialitas yaitu varian membantu peneliti memastikan konsistensi varian antar kelompok yang dibandingkan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonialitas di dalam model regresi adalah dengan mengetahui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun kriterianya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai VIF 10,00 maka artinya terjadi multikolonialitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai VIF $>10,00$ maka artinya terjadi multikolonialitas dalam model regresi

e. Uji Heteroskedastistas

Pada uji heteroskedastisitas bisa terjadi ketika terdapat varians residual berbeda pada seluruh data model regresi. Ash-shiddiqy (2025) dengan uji Glejser bisa melakukan pengujian heteroskedastisitas. Dalam

pengujian tersebut melibatkan regresi variabel independen pada nilai absolut residu. Terdapat selisih pada nilai aktual dan nilai antisipasi variabel Y yang disebut residu, pasti terdapat nilai absolutnya positif. Kalau tingkat signifikansi pada variabel independen dengan residu absolut lebih besar dari 0,05 bisa ditanyakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) $>0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikasnsi (Sig.) $<0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

f. Analisis Regresi Berganda

Agar bisa menguji hipotesis terkait pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial dan secara simultan dapat menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda ini ditunjukkan dengan persamaan sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y = Kinerja Layanan

β = Koefisien Regresi

X_1 = Faktor Pemanfaatan Teknologi Informasi

X_2 = Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia

X_3 = Faktor Keuangan

a = Bilangan Konstanta

g. Uji Regresi Parsial (Uji T)

Menurut Mardiatmoko (2020) dengan uji data regresi berganda supaya bisa kita mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial apakah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hipotesisnya:

Ho : Tidak terdapat pengaruh pada X1, X2 secara parsial terhadap Y3

Ha : terdapat pengaruh pada X1, X2 secara parsial terhadap Y3

Kriteria pengambilan keputusan:

Ho diterima bila Signifikansi $> 0,05$ (tidak berpengaruh)

Ho ditolak bila Signifikansi $< 0,05$ (berpengaruh)

h. Uji Signifikansi Model (Uji F)

Menurut Mardiatmoko (2020) dalam uji ini digunakan agar mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh X1, X2 secara bersama-sama terhadap Y3

Ha : Ada pengaruh X1, X2 secara bersama-sama terhadap Y3

Kriteria pengambilan keputusan:

Ho diterima bila Signifikansi $> 0,05$ (tidak berpengaruh)

Ho ditolak bila Signifikansi $< 0,05$ (berpengaruh)

2. Analisis Kualitatif

Menurut Rashid (2022) agar mengetahui analisis kualitatif yaitu melakuakn penelusuran agar dapat mengeksplorasi untuk mengerti cara mengelompokan individu pada permasalahan yang di teliti. Dengan analisis

kualitatif ini akan memperkuat uji kuesioner yang telah di uji dengan melakukan wawancara dan observasi untuk menjelakan penyebab utama keterlambatan clearance out di PT. Samudera Agencies Indonesia.

a. Pengamatan (observasi)

Menurut Hasibuan (2023) pengamatan merupakan sebuah kegiatan untuk mengelompokan data informasi untuk digunakan sebagai bahan pendukung dalam melakukan penelitian. sedangkan jika menggunakan metode observasi merupakan suatu cara untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan melalui pengamatan.

Pengamatan (observasi) dengan mengumpulkan informasi data atau kolaborator dalam menyatukan informasi yang sedang diamti.

b. Wawancara

Menurut Rahmawati & Halimah (2024) dalam teknik wawancara salah satu teknik pengumpulan data yaitu mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka (*face to face*) dengan sumber data (*responden*). Wawancara langsung yaitu sesi tanya jawab langsung tanpa perantara dan subjek obesrvasi. Responden sebagai sumber data. Sedangkan wawancara tidak langsung melibatkan meminta informasi kepada seseorang tentang individual lain.

c. Dokumentasi

Menurut Hasan (2022) kegiatan ini merupakan aktivitas yang dilakukan pada penelitian menggunakan barang bukti yang didasari catatan yang dikumpulkan. Definisi nya proses dalam pengumpulan

data ke dalam representasi tertulis, visula, dan vidio yang dikenal sebagai dokumentasi.

3. Analisis SWOT

Menurut Nurjannah (2020) dalam analisis SWOT adalah mencari tau faktor secara sistematis dalam mengaturn dan merumuskan strategi perusahaan. Metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strength, weakness, opportunity, threat*). SWOT adalah singkatan dari lingkungan Internal *Strength* dan *Weakness* serta lingkungan eksternal *Opportunity* dan *Threat* yang dihadapi dunia bisnis.