

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL  
PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT*  
KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN  
DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA**

Oleh:  
**DEWANGGA PRIMA ADJIE**  
**NRP. 802200008**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL  
PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT*  
KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN  
DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan**

**Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh:**

**DEWANGGA PRIMA ADJIE**  
**NRP. 802200008**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : DEWANGGA PRIMA ADJIE

**NRP** : 802200008

**Program Pendidikan** : KALK

**Judul** : PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT* KEBERANGKATAN KAPAL KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA

Jakarta, Maret 2022

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. APRIL GUNAWAN MALAU S.Si..M.M**

**Purnama Nancy Lumban Batu, M. Hum.**

Penata Tk. I (III/d)

Penata Tk. I

(III/d)

NIP:19720413 199803 1 005

NIP:198302228 200912 2 006

Mengetahui,

**Ketua Program Studi KALK**

**VIDYA SELASDINI, M.M.Tr**

Penata Tk. I (III/d)

NIP: 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : DEWANGGA PRIMA ADJIE

**NRP** :802200008

**Program Pendidikan** : KALK

**Judul** : **PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT* KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA**

**Penguji I**

**Drs.Warsono, MM**  
**Pembina Tk. I (IV/b)**  
**NIP: 19570407 197903 1 001**

**Penguji II**

**Hary Soesetyo, S.SIT., MM**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi KALK**

**VIDYA SELASDINI, M.M.Tr**  
**Penata Tk. I (III/d)**  
**NIP: 19831227 200812 2 002**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2022.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di perusahaan pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah:

“PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT* KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Capt. Sudiono, M. Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Vidya Selasdini, M.M.Tr selaku Ketua Jurusan KALK
3. Bapak Dr.April Gunawan M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Purnama Nancy Lumban Batu, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh civitas akademik, staff dan dosen pengajar jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
6. Seluruh Direksi dan karyawan PT. Pelayaran Mana Lagi, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika melakukan pengamatan.

7. Untuk orang tua tercinta saya, yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan seluruh cinta, kasih sayang, dan selalu menjadi penyemangat serta inspirasi penulis, terima kasih atas dukungan baik doa dorongan, materi dan motivasi dalam menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
8. Teman-teman RPL Angkatan III khususnya seluruh anggota kelas RPL KALK C, terimakasih atas kebersamaan seperjuangan selama berada dikelas.
9. Pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu terima kasih atas bantuannya sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Februari 2022

Penulis,

**DEWANGGA PRIMA ADJIE**  
**NRP. 802200008**

# DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| SAMPUL DALAM.....                             | i         |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....                | ii        |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....                 | iii       |
| KATA PENGANTAR.....                           | iv        |
| DAFTAR ISI.....                               | vi        |
| DAFTAR GAMBAR.....                            | viii      |
| DAFTAR TABEL.....                             | ix        |
| DAFTAR BAGAN.....                             | x         |
| DAFTAR SINGKATAN.....                         | xi        |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                          | xii       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang.....                        | 1         |
| B. Identifikasi Masalah.....                  | 6         |
| C. Batasan Masalah.....                       | 6         |
| D. Rumusan Masalah.....                       | 6         |
| E. Tujuan dan Manfaat Penyusunan Skripsi..... | 7         |
| F. Sistemarika Penulisan Skripsi.....         | 8         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>             | <b>10</b> |
| A. Tinjauan Pustaka.....                      | 8         |
| B. Kerangka Pemikiran.....                    | 16        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>     | <b>35</b> |
| A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....           | 35        |
| B. Metode Penelitian.....                     | 35        |
| C. Sumber Data.....                           | 36        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....               | 38        |
| E. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling..... | 39        |
| F. Teknik Analisa Data.....                   | 41        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>    | <b>49</b> |
| A. Deskripsi Data.....                        | 49        |
| B. Analisa Data.....                          | 52        |

|  |           |
|--|-----------|
| C. Pengujian Hipotesis .....           | 55        |
| D. Pemecahan Masalah .....             | 69        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>72</b> |
| A. Kesimpulan .....                    | 72        |
| B. Saran .....                         | 73        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>             | <b>45</b> |
| LAMPIRAN                               |           |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Bagan Prosedur Ekspor.....                 | 36 |
| Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....                     | 41 |
| Gambar 3.1 Kurva Satu Sisi .....                      | 65 |
| Gambar 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 68 |
| Gambar 4.2 Berdasarkan Usia Responden .....           | 69 |
| Gambar 4.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....       | 70 |
| Gambar 4.4 Berdasarkan Lamanya Menggunakan Jasa ..... | 71 |
| Gambar 4.5 Kurva Uji T Variabel ( $X_1$ ) .....       | 90 |
| Gambar 4.6 Kurva Uji T Variabel ( $X_2$ ) .....       | 90 |
| Gambar 4.7 Kurva Distribusi Normal (Uji F) .....      | 92 |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Daftar Peti Kemas Closing Time periode Januari - Desember 2020  | 4  |
| Tabel 1.2  | Target Dan Realisasi Muatan Bulan Januari - Desember 2020 .....   | 5  |
| Tabel 3.4  | Skala Likert .....  | 59 |
| Tabel 3.5  | Penafsiran Antar Kriteria .....   | 60 |
| Tabel 3.6  | Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan .....  | 63 |
| Tabel 4.1  | Hasil Uji Validitas Pengaruh <i>Closing Time</i> .....  | 72 |
| Tabel 4.2  | Hasil Uji Validitas Pemuatan Peti Kemas.....  | 73 |
| Tabel 4.3  | Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Keagenan.....  | 73 |
| Tabel 4.4  | Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....   | 74 |
| Tabel 4.5  | Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas<br>Pengaruh Closing Time .....   | 75 |
| Tabel 4.6  | Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Pemuatan<br>Peti Kemas.....   | 78 |
| Tabel 4.7  | Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan<br>Keagenan<br>.....   | 80 |
| Tabel 4.8  | Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 83 |
| Tabel 4.9  | Hasil Korelasi Kualitas Pengaruh Closing Time ( $X_1$ ) dan<br>Kinerja Keagenan (Y) .....   | 84 |
| Tabel 4.10 | Hasil Korelasi Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) dan Kinerja Keagenan<br>(Y) .....  | 85 |
| Tabel 4.11 | Hasil Korelasi Kualitas Pengaruh <i>Closing Time</i> ( $X_1$ ) dan<br>Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Karyawan<br>Keagenan (Y) ..... | 86 |
| Tabel 4.12 | Hasil Koefisien Determinasi $X_1$ .....   | 87 |
| Tabel 4.13 | Hasil Koefisien Determinasi $X_2$ .....   | 87 |
| Tabel 4.14 | Hasil Koefisien Berganda.....   | 88 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji T .....   | 89 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji F .....   | 91 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2. Koesioner Penelitian
- Lampiran 3. Daftar Pelanggan PT Yang Ming Line
- Lampiran 4. Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Menurut Fidel Miro, 2005, sarana pengangkutan adalah kendaraan angkutan melalui laut, udara, atau darat yang dipakai untuk mengangkut barang dan atau orang merupakan salah satu unsur yang memegang peran penting dalam dunia usaha dimana sarana pengangkutan merupakan proses mulai dari pemuatan kedalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.

Pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi. Pengangkutan sebagai proses merupakan sistem hukum yang mempunyai unsur-unsur sistem, yaitu:

1. Subjek hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak dalam perjanjian dan pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan.
2. Status pelaku hukum pengangkutan, khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.
3. Objek hukum pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan.
4. Hubungan hukum pengangkutan, yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Pengangkutan berfungsi untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Proses pemindahan barang tersebut dilakukan melalui darat, laut, udara dan perairan darat atau sungai dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi sesuai dengan kebutuhannya. Dibandingkan dengan sarana angkutan yang lain, pengangkutan melalui laut lebih memberikan kemudahan dalam pelaksanaan disektor pengangkutan laut antara lain diarahkan untuk meningkatkan kegiatan perdagangan antar pulau serta perdagangan antar negara (ekspor-impor).

Adanya arus perpindahan barang dan jasa melalui kegiatan perdagangan tersebut, maka keberadaan perusahaan jasa pelayaran laut, dalam hal pengangkutan melalui laut digunakan sarana atau alat transportasi dengan menggunakan kapal laut untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lainnya dalam memindahkan muatan berupa barang dan maupun orang.

Menurut Pasal 310 ayat 1 KUHD menyatakan bahwa: “Kapal laut adalah semua kapal yang dipakai untuk pelayaran dilaut atau yang diperuntukkan untuk itu. Purwosutjipto menyatakan bahwa kriteria kapal laut itu ialah kapal yang dipergunakan untuk pelayaran di laut, dan kapal itu diperuntukan untuk pelayaran di laut pula.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk efektivitas layanan operasional khususnya dalam mendukung kegiatan ekspor adalah dengan memberikan 3 hari atau 72 jam *free time* untuk memasukkan peti kemas ekspor ke terminal petikemas *gate in* sampai dengan peti kemas tersebut dimuat ke atas kapal atau dikenal dengan istilah masa 1 penumpukan ekspor. Masa ini meliputi kegiatan peti kemas masuk ke terminal *cargo gate in* atau *open stack* hingga batas waktu cargo masuk *closing time* dan barang dimuat di kapal. *Cargo gate in* atau *open stack* adalah waktu dimana eksportir dapat membawa masuk peti kemasnya ke dalam terminal peti kemas *cargo gate in* atau *open stack* hingga *closing time*.

Menurut Fadhliah 2013, *closing time* adalah waktu dimana eksportir sudah tidak dapat memasukan lagi peti kemasnya ke dalam terminal peti kemas atau batas waktu peti kemas masuk ke terminal peti kemas. Dengan penerapan masa 1 penumpukan selama 3 hari, kegiatan operasional lebih terkendali, dengan pelayanan kapal yang dibuka dalam satu waktu adalah 4 sampai 5 kapal. Dengan demikian, kapasitas *block* ekspor mencukupi/ideal, jumlah alat yang bekerja cukup, tingkat kepadatan *gate* bisa dikendalikan, dan arus peti kemas masuk dan keluar lebih lancar, sehingga dapat mendorong percepatan operasional pelabuhan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa. Menurut IDN TIMES Sumut *closing time* adalah *cargo gate in* atau *open stack* adalah waktu dimana eksportir dapat membawa masuk petikemasnya ke dalam terminal petikemas *cargo gate in* atau *open stack* hingga *closing time*. *Closing time* adalah waktu dimana eksportir sudah tidak dapat

memasukan lagi peti kemasnya ke dalam terminal peti kemas atau batas waktu peti kemas masuk ke terminal peti kemas.

Dengan penerapan masa 1 penumpukan selama 3 hari, kegiatan operasional di (TPK) Belawan lebih terkendali, dengan pelayanan kapal yang dibuka dalam satu waktu adalah 4 sampai 5 kapal. Dengan demikian, kapasitas *block* ekspor mencukupi/ideal, jumlah alat yang bekerja cukup, tingkat kepadatan *gate* bisa dikendalikan, dan arus peti kemas masuk dan keluar lebih lancar, sehingga dapat mendorong percepatan operasional pelabuhan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa. (TPK) Belawan juga menerapkan layanan 24/7 sehingga para eksportir bisa memanfaatkan operasional 24/7 ini dengan memasukkan *cargo*/peti kemas diluar jam sibuk, yaitu pada jam 22.00 - 13.00 WIB, karena pada jam tersebut peti kemas yang masuk lebih sedikit dan bisa memaksimalkan waktu sebelum *closing time* sehingga juga tidak terkena masa penumpukan yang lebih lama di terminal jika melebihi 3 hari. Masa *peak hour* atau jam sibuk di (TPK) belawan adalah dari jam 13.00 – 22.00 WIB. Jadi *closing time* adalah suatu kegiatan operasional di terminal peti kemas yang memberikan jangka waktu kepada ekportir untuk *gate in* peti kemas mereka pada waktu yang sudah ditentukan, jika sampai waktu yang ditentukan peti kemas eksportir tidak melakukan *gate in* maka eksportir akan dikenakan denda berupa tambahan biaya penumpukan di terminal.

Jika ditinjau dari jumlah muatan yang diangkut maka perusahaan pelayaran bertindak sebagai pengangkut, dimana perusahaan pelayaran mengoperasikan kapal-kapalnya dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya baik dalam maupun luar negeri. Untuk dapat menangani pekerjaan yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan dan untuk menjalankan kegiatan di luar negeri, perusahaan pelayaran menunjuk agen di pelabuhan dimana kapalnya akan melakukan kunjungan untuk membongkar dan memuat muatan ekspor dan import.

Dalam hal ini PT Pelayaran Mana Lagi bertindak sebagai agen perusahaan pelayaran di Jakarta yang ditunjuk untuk mengageni kapal milik Yang Ming Line dan sekaligus bertugas untuk memindahkan suatu barang (muatan) dari pelabuhan yang satu kepelabuhan yang lain harus juga memperhatikan kondisi dan keselamatan dari muatan yang diangkut sesuai kedua belah pihak yaitu antara pemilik barang dengan pengirim barang. Dimana

yang bertindak sebagai pengirim barang adalah (EMKL) Ekspedisi Muatan Kapal Laut, mulai dari pemilik barang menyerahkan barang-barangnya ke gudang sampai barang tersebut tiba di terminal pelabuhan *Jakarta International Container Terminal (JICT)* dan (JICT) sendiri bertindak sebagai penyedia jasa bongkar muat.

PT Pelayaran Mana Lagi dapat melakukan *clereance container* tiap bulannya mencapai 700 - 900 lebih peti kemas dari mulai pembokingan *slot palka* kapal hingga naiknya peti kemas ke kapal/*on vessel container* tersebut. Dalam proses *clearance container* dari gudang ekportir menuju *Container Yard Terminal* terdapat hambatan berupa peti kemas terkendala *closing time* sehingga menghambat peti kemas masuk kedalam *Container Yard Terminal*. Berikut daftar jumlah *closing time* PT Pelayaran Mana Lagi dari bulan Januari - Desember 2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Peti Kemas *Closing Time***

**Pada bulan Januari - Desember 2020**

| <b>BULAN</b>  | <b>JUMLAH PETI KEMAS</b> | <b>JUMLAH <i>CLOSING TIME</i> PETI KEMAS</b> |
|---------------|--------------------------|--|
| Januari       | 850 Peti Kemas           | 45 Peti Kemas                                |
| Februari      | 900 Peti Kemas           | 70 Peti Kemas                                |
| Maret         | 765 Peti Kemas           | 32 Peti Kemas                                |
| April         | 845 Peti Kemas           | 36 Peti Kemas                                |
| Mei           | 776 Peti Kemas           | 36 Peti Kemas                                |
| Juni          | 830 Peti Kemas           | 70 Peti Kemas                                |
| Juli          | 981 Peti Kemas           | 55 Peti Kemas                                |
| Agustus       | 785 Peti Kemas           | 65 Peti Kemas                                |
| September     | 890 Peti Kemas           | 45 Peti Kemas                                |
| Oktober       | 822 Peti Kemas           | 40 Peti Kemas                                |
| November      | 877 Peti Kemas           | 74 Peti Kemas                                |
| Desember      | 900 Peti Kemas           | 72 Peti Kemas                                |
| <b>JUMLAH</b> | <b>10.221 Peti Kemas</b> | <b>640 Peti Kemas</b>                        |

(Sumber: Hasil Survei peneliti pada bagian operasional di PT Pelayaran Mana Lagi).

Dalam hal ini PT Yang Ming Line yang bertindak mencarikan muatan untuk kapal yang di *handle* operasionalnya oleh PT Pelayaran Mana Lagi tiap bulannya mempunyai target yang harus dicapai oleh perusahaan. Berikut table target muatan PT Yang Ming Line yang operasionalnya di *handle* PT Pelayaran Mana Lagi dari bulan Januari-Desember tahun 2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Target dan Realisasi Muatan**  
**Pada bulan Januari - Desember 2020**

| No     | Bulan     | Target          | Realisasi         | Ket       |
|--------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|
| 1      | Januari   | 700 Peti Kemas  | 850 Peti Kemas    | Realisasi |
| 2      | Februari  | 850 Peti Kemas  | 900 Peti Kemas    | Realisasi |
| 3      | Maret     | 600 Peti Kemas  | 765 Peti Kemas    | Realisasi |
| 4      | April     | 700 Peti Kemas  | 845 Peti Kemas    | Realisasi |
| 5      | Mei       | 600 Peti Kemas  | 550 Peti Kemas    | Realisasi |
| 6      | Juni      | 550 Peti Kemas  | 500 Peti Kemas    | Realisasi |
| 7      | Juli      | 600 Peti Kemas  | 750 Peti Kemas    | Realisasi |
| 8      | Agustus   | 700 Peti Kemas  | 785 Peti Kemas    | Realisasi |
| 9      | September | 750 Peti Kemas  | 890 Peti Kemas    | Realisasi |
| 10     | Oktober   | 750 Peti Kemas  | 822 Peti Kemas    | Realisasi |
| 11     | November  | 750 Peti Kemas  | 877 Peti Kemas    | Realisasi |
| 12     | Desember  | 800 Peti Kemas  | 900 Peti Kemas    | Realisasi |
| Jumlah |           | 8350 Peti Kemas | 10.221 Peti Kemas | Realisasi |

(Sumber: Hasil survey penelitian pada bagian marketting di PT Yang Ming Line)

Dengan meningkatnya arus barang khususnya yang menggunakan kapal laut, maka akan timbul suatu masalah yang mempengaruhi kelancaran kegiatan muatan barang di pelabuhan, baik dalam proses administrasi maupun masalah keselamatan dan keamanan barang pada kegiatan muatan barang di pelabuhan asal maupun bongkar barang di pelabuhan tujuan. Oleh sebab itu perlu

dikembangkan sistem pengangkutan yang terpadu dalam rangka efisiensi dan efektivitas baik waktu, tenaga maupun biaya.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan menuangkan dalam judul **“PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT* KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA”**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, dapat ditentukan suatu gambaran permasalahan yang teridentifikasi sebagai berikut:

1. Masih adanya peti kemas yang terkena *closing time* disaat pemuatan di terminal penumpukan peti kemas
2. Terjadinya keterlambatan pemuatan peti kemas kosong oleh pihak Ekpedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)
3. Belum tercapainya pengurusan muatan sesuai target yang ditetapkan perusahaan.
4. Adanya complaint dari *costumer*
5. Terlambatnya pengiriman barang *costumer*

## **C. BATASAN MASALAH**

Dari latar belakang dan identifikasi masalah diatas penulis membatasi masalah pada permasalahan

1. Masih adanya peti kemas yang terkena *closing time* disaat pemuatan di terminal penumpukan peti kemas
2. Terjadinya keterlambatan pemuatan peti kemas kosong oleh pihak Ekpedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)
3. Belum tercapainya pengurusan muatan sesuai target yang ditetapkan perusahaan.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh *closing time* terhadap kinerja operasional karyawan perusahaan keagenan PT Pelayaran Mana Lagi
2. Sejauh mana pengaruh pemuatan peti kemas terhadap kinerja operasional karyawan perusahaan keagenan PT Pelayaran Mana Lagi
3. Sejauh mana pengaruh *closing Time* dan pemuatan peti kemas terhadap kinerja operasional karyawan perusahaan keagenan PT Pelayaran Mana Lagi

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis serta mencari solusi mengapa masih terjadinya *closing time* pada saat pelaksanaan pemuatan peti kemas diterminal penumpukan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis serta mencari solusi mengapa pengurusan muatan sesuai target yang ditetapkan perusahaan belum tercapai.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoritis
  1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan kurikulum di perkuliahan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan dunia kemaritiman.
  2. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu Pendidikan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan, yaitu mengetahui bagaimana peranan perusahaan pelayaran dalam melaksanakan pengiriman barang dari pelabuhan ke pelabuhan lainnya.

3. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peranan perusahaan pelayaran dalam meningkatkan pelayanan dalam pengiriman barang *export*.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

- a. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga bermanfaat dalam dunia kerja di masa depan.
- b. Sebagai wadah bagi penulis untuk menuangkan ide serta gagasan tentang hal yang telah dipelajari pada saat melaksanakan pengamatan.
- c. Menambah wawasan dan pengetahuan serta memahami lebih lanjut tentang usaha agen perusahaan pelayaran, dan sebagai salah satu syarat kelulusan untuk program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan (KALK).

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai peranan perusahaan pelayaran agar pelayanan pengiriman barang *export* menjadi lebih baik lagi, bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

3. Bagi perusahaan pelayaran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen agar meningkatkan pelayanan pengiriman barang *export* agar dalam pengiriman barang *export* tidak terjadi kendala apapun.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

### **1. Bagian Awal Skripsi**

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dan pengesahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran.

## 2. Bagian Isi Skripsi

Bagian isi skripsi terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penyusunan skripsi, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang pengertian atau definisi operasional, teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik sampling, serta teknik analisis data.

### **BAB IV        ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi deskripsi data, analisis data, alternatif pemecahan masalah, evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah, serta pemecahan masalah.

### **BAB V         KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

## 3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, daftar istilah, daftar simbol, dan daftar singkatan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kinerja**

Kata kinerja adalah singkatan dari Kinetika Energi Kerja yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Dalam hal ini, kata *performance* umumnya merujuk pada *job performance* atau *actual performance* yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima. Menurut Mangkunegara (2016:67), pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007:153), pengertian kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Menurut Dessler (2000:41), kinerja adalah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dicapai dengan standar yang ditetapkan.

##### **2. Waktu Penutupan (*Closing Time*)**

Menurut Fadhliyah (2013), *Closing Time* (C/T) adalah waktu ditutupnya penerimaan barang masuk, artinya pihak *shipper* ataupun pihak ekspedisi tidak boleh lagi memasukkan barang untuk diikutkan atau agar termuat dikapal karena status kapalnya sudah *closing*/tertutup. Tertutup dalam hal ini, sudah tak bisa lagi mengangkut barang meskipun di kapal tersebut masih ada *space*. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Terminal Peti Kemas, (C/T) sebuah kapal adalah 9 (sembilan) jam sebelum kapal sandar. Sandar bukan

berarti tiba, karena bisa saja kapal sudah tiba di pelabuhan tujuan tapi belum sandar atau masih berlabuh dan mencari tempat sandar. Namun, waktu 9 (sembilan) jam ini bukan sesuatu yang sifatnya mutlak. Pada kondisi-kondisi tertentu bisa saja sebuah kapal telah dinyatakan (C/T) padahal kapal belum tiba.

### **3. Pemuatan**

Pemuatan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pemuatan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pemuatan adalah proses, cara, perbuatan memuatkan (memasukkan) sesuatu ke dalam wadah. Pemuatan berasal dari kata dasar muat. Pemuatan berarti proses, cara, perbuatan memuatkan (memasukkan) sesuatu ke dalam wadah. Adapun pengertian pemuatan menurut Purwito dalam bukunya ekspor impor menyatakan pemuatan adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat dilakukan berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Jika diadopsi, setiap tahap secara konsisten mengarah, tentu saja, hasil yang diinginkan atau direncanakan oleh lembaga

### **4. Pengertian Ekspor**

Menurut Marolop Tanjung (2011:63), dalam dunia perdagangan internasional dan juga dalam perdagangan nasional, tujuan umum sasaran tersebut adalah mencari *profit margin* yang di harapkan guna meningkatkan pendapatan negara, sangatlah mengutamakan peningkatan ekspor yang terbesar.

Adapun pengertian ekspor menurut Sukranata dalam diklat *Internasional Trade*, barang-barang apa saja yang dijual oleh suatu negara untuk dikeluarkan dari daerah pabean. Barang-barang yang dimasukkan ke dalam negeri atau hasil industri tersebut kepada siapa ditujukan di pelabuhan tempat pemasukan. Dikalangan perdagangan internasional dan juga para pengusaha, mengharapkan perusahaan pelayaran niaga merupakan suatu cabang industri.

Tetapi kalangan pihak pelayaran niaga menolak anggapan itu dan mereka mengatakan bahwa usaha *shipping* merupakan suatu usaha industri yang disebut jasa, yaitu industri pelayaran niaga atau *shipping* industri, dan produk yang dihasilkan oleh shipping industri itu memanglah bukan denda nyata, melainkan jasa-jasa angkutan laut.

## 5. Prosedur Pelaksanaan Ekspor

Menurut Muchlisin Riadi Oktober 09. 2017, dalam kegiatan ekspor, eksportir harus mampu menganalisis peluang-peluang pasar negara yang dituju, mengetahui kebutuhan dan keinginan, selera, minat, perilaku, pola konsumsi serta suatu kebiasaan-kebiasaan dalam menggunakan barang dan pihak-pihak pembeli di luar negeri harus dipelajari, bila ingin dapat memenangkan persaingan. Selain itu persiapan-persiapan untuk mengekspor juga perlu diperhatikan terutama persiapan yang dilakukan oleh eksportir itu sendiri. Hal ini sangat menunjang kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan ekspor itu sendiri, selain itu untuk menjaga nama baik eksportir.

Penanganan ekspor yang dilakukan oleh PT Pelayaran Mana lagi *Sub Agent YANG MING LINE* dalam prosesnya sudah tentu melibatkan pihak-pihak tertentu demi kelancaran ekspor untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Adapun urutan prosesnya sebagai berikut:

### 1. Prosedur Ekspor

- a. Eksportir wajib memiliki dokumen
  - 1) Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
  - 2) *Letter of Credit (L/C)*
- b. Eksportir menyiapkan barang yang akan diekspor dengan disertai:
  - 1) *Original packing List*
  - 2) *Original Invoice*
  - 3) *Shipping Instruction (SI)*
- c. Setelah (PEB), (L/C), *Packing List*, *Invoice* dan *Shipping Instruction* siap, kemudian diserahkan kepada (EMKL) untuk diproses kepada pihak perusahaan pelayaran dan bea cukai.
- d. Pelaksanaan di lapangan
  - 1) *Shipping Instruction* dipergunakan untuk *booking* muatan pada suatu perusahaan pelayaran untuk menentukan peti kemas yang akan dipergunakan.
  - 2) Berdasarkan (SI) perusahaan pelayaran membuat surat perintah kerja (SPK) kepada perusahaan bongkar muat dalam hal ini *Jakarta Internasional Container Terminal (JICT)* dan untuk melaksanakan *stuffing* dilakukan di pabrik eksportir/*shipper*, *receiving* dan membuat

bukti permohonan ruang penumpukan untuk menentukan tempat oleh perum pelabuhan.

- 3) (SI) juga memesan tenaga kerja kepada (PBM) dalam hal ini (JICT) dengan surat perintah kerja
- 4) (SI) juga dibuat untuk dijadikan dasar membuat *Bill of Lading* (B/L) oleh perusahaan pelayaran dalam hal ini PT Pelayaran Manalagi *Sub Agent YANG MING LINE*.
- 5) Berdasarkan (SI), (EMKL) Ekspedisi Muatan Kapal Laut membayar sewa gudang atau dermaga kepada pihak Pelabuhan Indonesia II di samping itu SI dipergunakan untuk mengeluarkan peti kemas disertai permohonan ijin pengeluaran peti kemas dari Bea Cukai.
- 6) Ekspedisi Muatan Kapal Laut menerima (PEB) dari eksportir kemudian di fit ekspor oleh kepala hanggar bea cukai.
- 7) Setelah barang dimuat di atas kapal selanjutnya semua dokumen yang telah diselesaikan oleh (EMKL) diserahkan kembali kepada eksportir (*paking list, invoice, PEB dan copy L/C*).
- 8) (L/C) asli diserahkan oleh PT Pelayaran Manalagi *Sub Agent YANG MING LINE* selaku perusahaan pelayaran dan langsung ke bank.
- 9) Eksportir/*Shipper* mengadakan laporan ke bank untuk mengadakan negoisasi.

## 6. Muatan

Di dalam pengangkutan, khususnya pelayanan niaga nasional maupun internasional. Ada beberapa pengertian tentang muatan angkutan laut, dalam hal ini sangatlah dirasakan adanya berbagai faktor penyebab terjadinya perdagangan yang mana dari kegiatan tersebut berlangsung secara terus-menerus dan juga berkesinambungan, untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang terkoordinir dalam pasar.

Perpindahan barang dari suatu tempat tertentu yang *surplus* hasilnya, ke tempat daerah yang masih minus hasil. Hal inilah yang menjadi *objek* dari pada pengangkutan laut tersebut di atas dan inilah yang dinamakan muatan.

Muatan kapal laut tersebut bukan hanya terdiri dari satu jenis saja, melainkan terdiri dari berbagai-bagai jenis dari komoditi perdagangan itu,

dan juga bentuk serta ukurannya itu di sini penulis tidak menerangkan secara mendetail terhadap muatan tersebut, dan hanya membicarakan secara umum. Yang menjadi *objek* dari pada kapal yang disebut dengan penumpang, barang, dan hewan serta lainnya yang mana bisa diangkut di atas kapal untuk dibawa ke suatu tujuan dan yang akan diperdagangkan di daerah tertentu tersebut. Muatan kapal lain yang menjadi *objek* dari pada perusahaan pelayaran untuk memperoleh hasil yang dinamakan *earing* atau juga *profit*. Dan inilah yang menentukan kelangsungan hidup dari pada suatu perusahaan pelayaran.

Karena muatan adalah suatu *objek* dari pada perusahaan, maka sumber daripada pendapatan tersebut haruslah benar-benar diperhatikan karena menyangkut aspek yang mungkin dapat berpengaruh luas terhadap kelancaran usaha. Perusahaan selalu menjalankan berbagai usaha untuk mengangkut muatan sebanyak mungkin.

Di pihak lain, efisiensi dalam penyelenggaraan bongkar muat harus ditingkatkan semaksimal mungkin. Agar barang dapat dimuat dan di bongkar dengan cepat, serta untuk kerusakan terhadap barang dapat dihindarkan ataupun ditekan sampai batas seminimal mungkin.

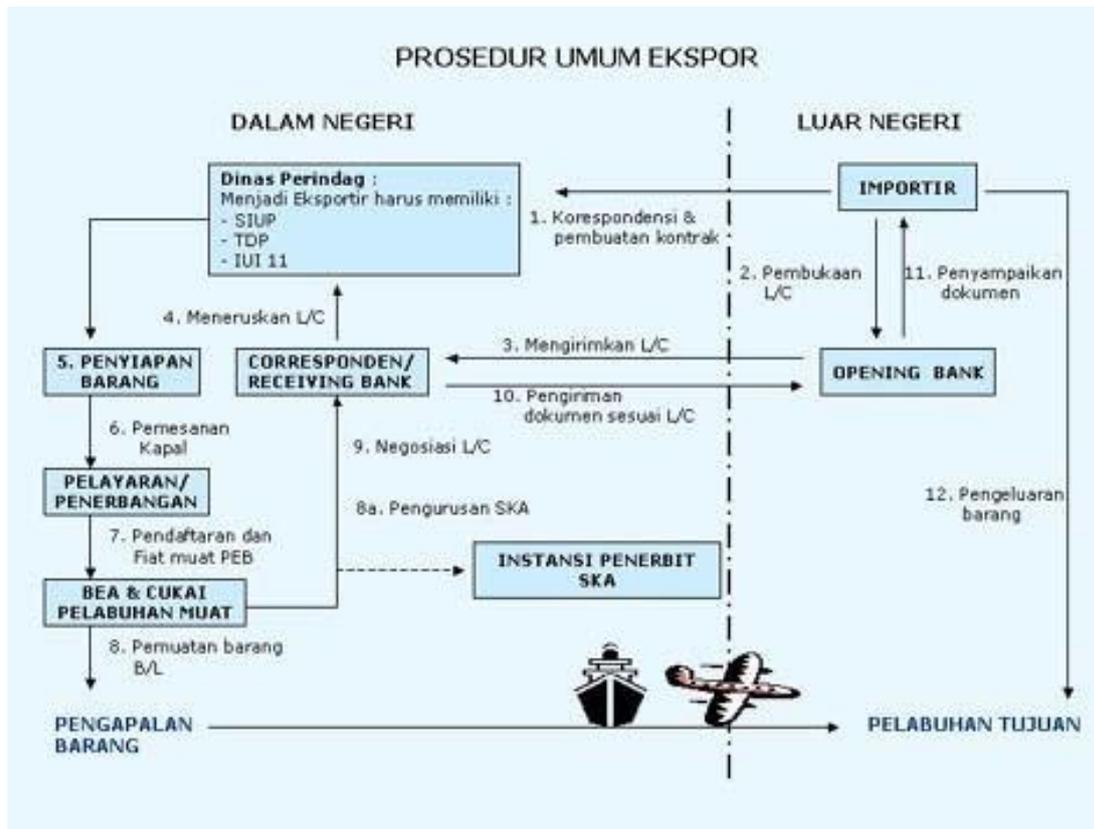
Adapun yang dimaksud dengan pengertian muatan angkutan, menurut Sudjatmiko dalam bukunya Pokok-pokok pelayaran niaga menyatakan, segala macam barang dan dagangan *good and merchandise* yang diserahkan kepada pengangkutan untuk diangkut dengan kapal guna diserahkan kepada orang atau badan di pelabuhan atau pelabuhan-pelabuhan tujuan. Adapun penguraian muatan seperti di atas merupakan pengertian yang bersifat umum.

Setelah selesainya perang dunia ke II 1945, perdagangan internasional mulai dirasakan arti dan manfaatnya bagi suatu negara. Dimana hasil-hasilnya dari negara-negara yang satu menjadi *surplus*, akan menjual penghasilannya tersebut kepada negara-negara minus. Dengan adanya transaksi jual-beli antara negara yang saling membuat perjanjian, maka akan terjadilah pengiriman muatan dan saling tukar menukar antara komoditi perdagangan. Tetapi dalam pelaksanaannya sering didapati berbagai kesulitan dalam hal harga dan jumlah muatan yang akan dijual belikan. Hal ini dapat dimaklumi karna berbagai pihak, harga dan mata uang yang

berbeda yang juga menyangkut masalah kebijaksanaan masing-masing negara, hal inilah yang nantinya menjadi persesuaian harga muatan, jenis-jenis muatan satu hari pengiriman muatan.

Berikut gambaran Standar Operasional Prosedur ( SOP ) muat dari pick up *empty* didepo hingga *container on vessel*

## 2.1 PROSEDUR EKSPOR



(Sumber : <https://materi-anakmanajemenbisnis.blogspot.com/>)

### A. Jenis-jenis Muatan

Menurut jenis-jenis muatan kapal laut dapat juga dibedakan beberapa penggolongan sesuai dengan jenis muatan dan sifatnya berdasarkan kepada penggolongan itulah pengusaha pelayaran dan demikian pula kapal yang mana yang harus dipakai dalam usaha itu disesuaikan dengan macam muatan yang akan diangkut. Menurut Sudjarmiko muatan kapal laut dapat dibeda-bedakan menurut beberapa golongan dengan jenis muatan, sifatnya dan lain-lain. Ditinjau dari jenis muatan dan kuantitas muatan per unit pengangkutan muatan kapal laut, antara lain :

- a. *General Cargo*, yaitu muatan yang terdiri dari berbagai jenis barang yang dikapalkan secara potongan. Suatu pengapalan muatan cargo pada umumnya terdiri dari beberapa unit kecil dan banyak.
- b. *Bulk Cargo*, yaitu muatan yang terdiri dari satu macam saja. Dan sistem pemuatannya menggunakan dari curahan saja, atau contohnya, gandum, beras, kacang-kacangan atau yang sejenisnya.
- c. *Homogeneous Cargo*, yaitu muatan yang terdiri dari satu macam barang sekaligus saja contohnya: kopra dan sejenisnya.
- d. *Container*, ini juga termasuk muatan ekspor seandainya dikembalikan ke negara asalnya atau sewa bila disewa dari luar negeri.
- e. *Conventional Cargo*, yaitu muatan-muatan komoditi perdagangan yang di ekspor keluar negeri seperti hasil alam contohnya: pertanian (padi, gandum), hasil laut (ikan, udang) sekaligus merupakan contoh pengapalan sejenis.

Dan dengan demikian jenis-jenis muatan tersebut dapat juga dilihat dari segi *custody* atau *handling* (perawatan atau penjagaan dan penanganan terhadap muatan). Muatan berbahaya, yaitu muatan sifatnya mudah terbakar atau meledak pada suatu keadaan. Jenis muatan yang berbahaya ini dapat menimbulkan gas yang bisa meledak. Produk diklasifikasikan sesuai dengan jenis bahaya yang ditimbulkan, tidak berdasarkan tingkat bahaya. Muatan berbahaya dapat di klasifikasikan menjadi sembilan kelas berdasarkan pengujian yang diuraikan dalam bagian (IMDG) *Internasional Maritime Dangerous Goods code*:

### **1. Class 1 Explosives (Bahan Peledak)**

Bahan peledak dibagi menjadi enam kelas, yaitu:

- a. Kelas 1.1 bahan atau barang yang dapat menimbulkan bahaya *mass explosion*.
- b. Kelas 1.2 bahan atau barang yang dapat menimbulkan bahaya lontaran tetapi bukan bahaya *mass explosion*.
- c. Kelas 1.3 bahan atau barang yang dapat menimbulkan bahaya kebakaran dan bahaya ledakan kecil atau bahaya lontaran atau keduanya, namun bukan suatu bahaya *mass explosion*.
- d. Kelas 1.4 bahan atau barang yang tidak menimbulkan bahaya signifikan.

- e. Kelas 1.5 bahan tidak sensitive yang dapat menimbulkan bahaya *mass explosion*.
- f. Kelas 1.6 barang yang sangat tidak sensitive yang tidak menimbulkan bahaya *mass explosion*.

## 2. Class 2 Gases (Gas-gas)

Gas adalah bahan yang pada 50°C mempunyai tekanan uap lebih besar dari 300 kPa; atau merupakan gas sempurna pada 20°C pada tekanan standar 101.3.

Gas-gas dikelompokkan menjadi tiga bagian:

1. Kelas 2.1 Gas-gas mudah terbakar
2. Dapat dinyalakan dalam campuran dengan udara 13% *volume* atau kurang. Mempunyai kisaran mudah menyala dengan udara yang sedikitnya mengandung 12 *percentage points* tanpa mengandung batas *flammable* rendah.
3. Kelas 2.2 Tidak mudah Menyala, Gas tidak beracun
4. Gas-gas *Asphyxiant* yang melarutkan atau menggantikan oksigen yang umumnya ada di udara.
5. Merupakan gas pengoksidasi yang menghasilkan oksigen lebih dari udara sehingga menyebabkan atau menjadi penyebab terjadinya pembakaran bahan lain.
6. Tidak tercantum dikelas lain.
7. Kelas 2.3 Gas-gas beracun:
  - a. Bersifat sangat beracun atau *korosive* sehingga berbahaya bagi kesehatan
  - b. Dianggap beracun atau *korosive* bagi manusia karena mengandung nilai LC50 sama dengan atau lebih kecil dari 5.000 ml/m<sup>3</sup> (ppm).

Gas-gas ditransportasikan dalam empat kondisi:

1. *Compressed* (ditekan)  
*UN 1002 AIR, COMPRESSED*
2. *Liquefied* (dicairkan)  
*UN 1005 AMMONIA, ANHYDROUS*
3. *Refrigerated Liquefied* (Cairan didinginkan)  
*UN 1003 AIR, REFRIGERATED LIQUID*

4. *Dissolved* (Larut)

*UN 1001 ACETYLENE, DISSOLVED*

**3. Class 3 Flammable Liquids (Cairan Mudah Terbakar)**

*Flammable Liquids* adalah cairan dengan titik nyala api lebih kecil dari 60°C.

*Flammable liquids* dibagi menjadi beberapa kelas:

- a. Kelas 3.1 Titik nyala rendah (lebih kurang 18 derajat)
- b. Kelas 3.2 Titik nyala sedang (18 derajat-23 derajat)
- c. Kelas 3.3 Titik nyala tinggi (23 derajat-60 derajat)

**4. Class 4 Flammable Solids (Zat padat yang mudah menyala)**

*Flammable Solids* dibagi menjadi beberapa kelas :

1. Kelas 4.1 Bahan padat mudah terbakar.
  - a. Bahan padat yang, dalam kondisi pengangkutan, siap terbakar atau menyebabkan atau menimbulkan api melalui gesekan.
  - b. Bahan padat dan cair *self-reactive* yang mudah menimbulkan reaksi *exothermic* yang kuat.
  - c. Bahan peledak padat yang dibuat tidak peka, yang mungkin meledak jika tidak cukup diencerkan.

2. Kelas 4.2 Bahan-bahan yang cenderung terbakar secara tiba-tiba.

Bahan padat atau cair yang cenderung panas sendiri dalam kondisi yang normal selama pengangkutan, atau yang menjadi panas ketika terkena udara, dan cenderung mudah terbakar.

3. Kelas 4.3 Bahan-bahan yang ketika terkena air, mengeluarkan gas yang mudah terbakar.

Bahan padat dan cair yang melalui interaksi dengan air cenderung menjadi mudah terbakar atau menimbulkan gas yang mudah terbakar dalam jumlah yang berbahaya.

**5. Class 5 Oxidising substances and Organic Peroxides**

*Oxidising substances and Organic Peroxides* terbagi menjadi beberapa kelas :

1. Kelas 5.1 Bahan Pengoksidasi

Bahan-bahan yang, dalam keadaan sendiri tidak mudah terbakar, dapat, menghasilkan oksigen, menyebabkan, atau mempercepat, pembakaran bahan lain. Bahan tersebut mungkin terkandung didalam suatu barang.

## 2. Kelas 5.2 Peroksida Organik

Bahan organik yang mengandung struktur *bivalent* dan mungkin merupakan turunan (*derivatives*) dari *hydrogen* peroksida, dimana satu atau dua atom *hydrogennya* digantikan oleh *radikal* organik. Peroksida organik adalah bahan yang tidak stabil secara *thermal* yang dapat menimbulkan dekomposisi *exothermic self-accelerating*. Tambahan pula, mereka dapat mempunyai satu atau lebih sifat berikut:

- a. Cenderung menimbulkan *Dekomposisi Explosive*.
- b. Cepat terbakar.
- c. Peka terhadap benturan atau gesekan.
- d. Bereaksi secara berbahaya dengan bahan lain.
- e. Menyebabkan kerusakan mata

## 6. Class 6 Toxic and Infectious Substances (Bahan Beracun dan Menular)

*Toxic and Infectious Substances* terbagi atas beberapa kelas:

### 1. Kelas 6.1 Bahan Beracun

Bahan yang cenderung menyebabkan kematian atau luka parah atau berbahaya bagi kesehatan manusia jika tertelan atau terhirup, atau melalui kontak dengan kulit.

### 2. Kelas 6.2 Bahan Menular

Bahan yang diketahui atau diduga mengandung pathogens. Pathogens adalah microorganismes (termasuk *bacteria*, *viruses*, *rickettsiae*, *parasites*, jamur) dan agen lain seperti *prions*, yang dapat menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan.

## 7. Class 7 Radioactive Materials (Bahan Radioaktif)

Bahan *Radioactive* adalah bahan yang mengandung *radionuclide* dimana konsentrasi aktifitas dan aktifitas total pada pengiriman melebihi nilai yang ditentukan dalam kode. Kelas dibagi menjadi berikut:

1. Kelas 7.1 Radiasi cepat 0,5 m R/J
2. Kelas 7.2 Radiasi 0,5-10 m R/J
3. Kelas 7.3 Radiasi 10-200 m R/J

## **8. Class 8 Corrosives (Bahan yang Merusak)**

Bahan korosif adalah bahan-bahan yang, secara kimia, akan bersentuhan dengan jaringan hidup atau, bila terjadi kebocoran akan merusak, atau bahkan menghancurkan bahan lain atau sarana pengangkutnya.

1. Dapat bersifat asam atau basa
2. Seringkali perlu dipisahkan dari muatan lain.

## **9. Class 9 Miscellaneous Dangerous Substance and Articles (Bermacam-macam bahan berbahaya dengan sifat lebih dari satu macam atau campuran kandungan zat berbahaya)**

Bahan dan barang kelas sembilan adalah bahan dan barang yang, pada saat diangkut, menimbulkan bahaya yang tidak dicakup oleh kelas lainnya. Bahan dan barang yang tidak dicakup oleh kelas lain yang, menurut pengalaman telah menunjukkan, atau dapat menunjukkan, mempunyai sifat berbahaya. Terdiri dari beberapa kelas yaitu:

1. Kelas 9.1 *Miscellaneous Dangerous Substances and articles* (macam-macam bahan bahaya)
2. *Marine Pollutant* (yang dapat mencemari laut dan merusak biota laut)

Muatan yang memerlukan perlindungan, yaitu muatan yang diangkut dalam keadaan dingin dan harus dikaitkan dalam satu ruangan khusus yang suhunya dalam 50 sampai dengan 55 derajat *farenheit* dan suhu mana muatan yang bersangkutan akan tetap berada dalam kondisinya, muatan yang memerlukan pendingin tersebut antara lain, sayur mayur, ikan, udang dan jenis lainnya.

## **7. Dokumen-dokumen Muatan**

Untuk dokumen-dokumen pemuatan dan dokumen-dokumen untuk ekspor yang dimiliki oleh pihak eksportir dan perusahaan bongkar muat dalam hal ini (JICT) untuk itu diperlukan suatu hubungan yang baik antara pihak di antaranya sebagai berikut:

### **a. Perusahaan Pelayaran**

Dalam hal ini perusahaan pelayaran samudera PT Pelayaran Mana lagi *Sub Agent Yang Ming Line* sebagai pengangkut/*carier*.

b. Perusahaan Bongkar Muat

Sebagaimana telah ditangani oleh (JICT)

c. Shipper

Shipper di sini dapat diartikan pihak pemilik muatan, pengirim muatan yang memberikan tanggung jawab kepada perusahaan pelayaran.

Adapun dokumen-dokumen pemuatan tersebut adalah :

a. *Stowage Plan*

Adalah dokumen kapal yang mencantumkan rencana pemadatan muatan di dalam kapal.

b. *Manifest*

Adalah dokumen yang mencantumkan daftar muatan yang dimuat oleh kapal pada pelabuhan pemuatan dan akan dibongkar di pelabuhan tujuannya masing-masing.

c. *Bay Plan*

Adalah dokumen dari kapal yang menerangkan tentang penyusunan peti kemas secara melintang di atas kapal, yang tercantum nomor peti kemas, posisi peti kemas, dan pelabuhan tujuan serta berat peti kemas. Posisinya *bay, row, tier*.

d. *Dangerous Cargo List*

Adalah daftar nama barang-barang yang berbahaya yang tercantum dalam (B/L) sesuai dengan barang tersebut, di mana apabila kelasnya sangat berbahaya, maka harus dibongkar terlebih dahulu, dan jika tidak sangat berbahaya dapat dibongkar sesuai waktu yang ada.

e. *Cargo List*

Adalah dokumen yang mencantumkan jenis dan jumlah barang yang akan dibongkar sesuai dengan tujuan barang tersebut.

f. *Shipping Order*

Adalah dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran atau pemilik kapal. Sebagai muat barang-barang yang lebih terperinci dalam resi kepada mualim kapal yang mana telah direncanakan untuk dikapalkan.

Untuk dokumen-dokumen ekspor diperlukan sebagai berikut:

1. *Shipping Instruction*

Adalah dokumen yang isinya sebagai perintah pengapalan oleh *shipper* (pengirim barang) yang diketahui oleh syahbandar.

2. *Mate's Receipt*

Adalah dokumen muatan yang dibuat oleh pihak pelayaran, di mana dianggap sah apabila sudah ditandatangani oleh pihak kapal dan dapat dipergunakan dalam pengambilan uang di bank oleh pengirim.

3. *Letter of Credit*

Adalah surat yang dikeluarkan oleh bank devisa atas permintaan importir yang bersangkutan untuk memenuhi pembayaran barang yang diimpornya. L/C juga merupakan alat bukti pembayaran atas suatu transaksi yang dilakukan antara eksportir dengan importir.

4. Pemberitahuan Ekspor Barang

Adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Departemen Perdagangan, dokumen ini berisi pemberitahuan bahwa barang yang telah dipesan oleh pembeli lewat surat pesanan, *sales contract* dan (L/C) benar-benar dikirim.

5. *Original Invoice*

Adalah suatu nota yang dibuat oleh eksportir sebagai alat bukti perhitungan atas suatu transaksi yang dikeluarkan antara eksportir dengan importir.

6. *Original Packing List*

Adalah daftar yang berisi perincian lengkap mengenai jenis dan jumlah satuan dari barang yang terdapat dalam peti atau total keseluruhannya sama dengan jenis dan jumlah yang tercantum dalam faktur perdagangan.

7. *Bill of Lading* atau Konosemen

Adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran sebagai tanda bukti bahwa barang ekspor itu telah berada di atas kapal pengangkut dengan aman dan baik, dan sebagai bukti pemilikan atas barang. Sedangkan menurut Sudjatmiko dalam pasal 506 KUHD-RI, konosemen adalah instansi "Satu surat yang diberi tanggal dan ditandatangani, yang menerangkan bahwa pengangkut sudah menerima barang dengan maksud untuk diangkut ke tempat tujuan yang ditunjuk, juga dengan perjanjian bagaimana penyerahan akan dilakukan.

Dari dokumen-dokumen tersebut lalu dilakukan pengolahan data yang fungsinya untuk menghitung *Estimate lay day*, yaitu perkiraan waktu yang dipergunakan serta banyaknya yang buruh yang dipergunakan dalam melakukan kegiatan bongkar muat dan juga perencanaan operasi lainnya. Dan dalam pihak agen pelayaran yaitu PT Pelayaran Manalagi dalam pengoprasian kapalnya, di mana setelah menerima rencana kedatangan kapal adalah menerima *Master Cable* dan kapal yang antara lain berisikan tentang nama Nahkoda, Jumlah *Crew*, serta *draft* kapal tersebut. Setelah itu mengajukan Pengorasian Keagenan Kapal Asing (PKKA) ke Dirjen Perla serta mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PKKB) ke Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) kemudian mengadakan rapat kapal di kantor (ADPEL) bersama-sama dengan pihak (ADPEL), (JICT) dan (EMKL), yang tujuannya untuk mengatur tentang penyandaran kapal dan lamanya kapal berada di pelabuhan. Selain itu juga agen-agen menghubungi instalasi yang terkait seperti Imigrasi untuk pemeriksaan *passport*, karantina untuk pemeriksaan kesehatan, serta bea cukai untuk pemeriksaan muatan dan dokumennya. Kesemuannya ini dimaksudkan agar masing-masing pihak dapat mengetahui informasi dengan jelas, sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran informasi tentang kapal yang akan melaksanakan kegiatan bongkar muat. Demikianlah dokumen-dokumen yang diperlukan oleh pihak perusahaan bongkar muat dan pihak eksportir sebagai pemilik barang.

Adapun istilah-istilah yang digunakan dalam melakukan bongkar muat antara lain:

1. *Closing Time* (waktu tutup)

Yaitu di mana seluruh peti kemas yang akan dimuat ke atas kapal laut diharuskan melalui *gate in*/pintu masuk terminal paling lambat 6 (enam) jam sebelum kapal tiba di pelabuhan dan bersandar di dermaga.

2. Pemuatan (*Stuffing*)

Yaitu pemuatan

3. Pergeseran (*Shifting*)

Yaitu pergeseran peti kemas

4. *Over Carriage*

Yaitu peti kemas yang terbawa ke pelabuhan yang berada dari tujuan semula.

## 8. Peti Kemas

Peti kemas adalah suatu kemasan yang dirancang secara khusus dengan ukuran tertentu, dapat dipakai berulang kali, dipergunakan untuk menyimpan dan sekaligus mengangkut muatan yang ada di dalamnya.

Filosofi di balik peti kemas adalah membungkus atau membawa muatan dalam peti-peti yang sama dan membuat semua kendaraan dapat mengangkutnya sebagai satu kesatuan, baik kendaraan itu berupa kapal laut, kereta api, truk, atau angkutan lainnya, dan dapat membawanya secara cepat, aman dan efisien atau bila mungkin, dari pintu ke pintu (*door to door*).

## 9. Ukuran Peti Kemas

Agar pengoprasian peti kemas dapat berjalan dengan baik, maka yang terlibat harus menyetujui agar ukuran-ukuran dari peti kemas harus sama dan jenis serta mudah diangkut. Badan International Standar Organization (ISO) telah menetapkan ukuran-ukuran dari peti kemas sebagai berikut.

### 1. Peti kemas 20' *Dry Freight* (20 feet)

Ukuran luar : 20' (p) x 8' (l) x 8'6" (t)

Atau

6.058 x 2.438 x 2.591 m

Ukuran dalam : 5.919 x 2.340 x 2.380 m

Kapasitas : *Cubic Capacity* : 33 *Cbm*

*Pay Load* : 22.1 ton



( Sumber : <https://berthing.wordpress.com/> )

2. Peti kemas 40' *Dry Freigh* (40 feet)

Ukuran luar : 40' x 8' x 8'6"

Atau

: 12.192 x 2.438 x 2.591 m

Ukuran dalam : 12.045 x 2.309 x 2.379 m

Kapasitas : Cubic Capacity : 67,3 Cbm

Pay Load : 27,396 ton



(Sumber : <https://berbagaiukuran.blogspot.com/2019/09/tarif-kontainer-ukuran-40-feet-wilayah.html>)

3. Container 40' *High Cube Dry*

Ukuran luar : 40' x 8' x 9'6"

Atau

12.192 x 2.438 x 2.926 m

Ukuran dalam : 12.055 x 2.347 x 2.684 m

Kapasitas : *Cubic Capacity* : 76 Cbm

*Pay Load* : 29,6 ton



( Sumber : <http://indonesian.usedshipping-containers.com/> )

Ukuran muatan dalam pembakaran atau pemuatan kapal peti kemas dinyatakan dalam *Twenty Foot Equivalent Unit* (TEU). Oleh karena ukuran standar dari peti kemas dimulai dari panjang 20 *feet*, maka suatu peti kemas 20' dinyatakan sebagai 1 (TEU) dengan peti kemas 40' dinyatakan sebagai 2 (TEU) atau sering juga dinyatakan dalam FEU (*Fourty Foot Equivalent Unit*).

Meskipun ukuran peti kemas dari luar adalah seragam atau sama, namun peti kemas dikeluarkan dalam berbagai variasi sesuai kegunaannya. Variasi tersebut dapat dilihat berdasarkan bentuk, ukuran, barang yang dimuat, dan cara pengisi muatan ke dalamnya. Ada peti kemas yang berbentuk kotak, tabung, ataupun *flat*. Ada yang berukuran besar dan kecil. Ada yang memuat barang padat, cair, ataupun curah. Ada yang dapat diisi dari depan, dari samping, atau dari atas. Juga ada yang khusus dilengkapi pendingin untuk muatan beku.

## 10. Jenis Peti Kemas

Peti kemas dibagi dalam enam kelompok, yaitu:

### a. General Cargo

*General cargo container* adalah peti kemas yang dilengkapi untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*).

Peti kemas yang termasuk dalam *general cargo* adalah :

#### 1) *General Purpose Container*

Peti kemas inilah yang biasa dipakai untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*).

#### 2) *Open-side container*

Peti kemas yang bagian sampingnya dapat dibuka untuk memasukkan dan mengeluarkan barang yang karena ukuran atau

beratnya lebih mudah dimasukkan atau dikeluarkan melalui samping peti kemas.

**3) *Open-top container***

Peti kemas yang bagian atasnya dapat dibuka agar barang dapat dimasukkan atau dikeluarkan lewat atas. Tipe peti kemas ini diperlukan untuk mengangkut barang berat yang hanya dapat dimasukkan lewat atas dengan menggunakan derek (*crane*).

**4) *Ventilated container***

Peti kemas yang mempunyai ventilasi agar terjadi sirkulasi udara dalam peti kemas yang diperlukan oleh muatan tertentu, khususnya muatan yang mengandung kadar air tinggi.

**b. *Thermal***

*Thermal container* adalah peti kemas yang dilengkapi dengan pengaturan suhu untuk muatan tertentu.

Peti kemas yang termasuk kelompok *thermal* adalah:

**1) *Insulated container***

Peti kemas yang dingin bagian dalamnya diberi isolasi agar udara dingin di dalam peti kemas tidak merembas ke luar.

**2) *Reefer container***

Peti kemas yang dilengkapi dengan mesin pendingin untuk mendinginkan udara dalam peti kemas dengan suhu yang diperlakukan bagi barang yang mudah busuk, seperti sayuran, daging, atau buah-buahan.

**3) *Heated container***

Peti kemas yang dilengkapi dengan mesin pemanas agar udara di dalam peti kemas dapat diatur pada suhu panas yang diinginkan.

**4) *Tank***

*Tank container* adalah tangki yang ditempatkan dalam kerangka peti kemas yang dipergunakan untuk muatan cair (*bulk liquid*) maupun gas (*bulk gas*).

**5) *Dry bulk***

*Dry bulk container* adalah *general purpose container* yang dipergunakan khusus untuk mengangkut muatan curah (*bulk cargo*). Untuk memasukkan atau mengeluarkan muatan tidak melalui pintu dapan seperti biasanya, tetapi melalui lubang di bagian atas untuk memasukkan muatan

dan lubang atau pintu di bagian bawah untuk mengeluarkan muatan (*gravity discharge*). Lubang atas dapat juga dipergunakan untuk membongkar muatan dengan cara dihisap (*pressure discharge*).

### **c. Platform**

*Platform container* adalah peti kemas yang terdiri dari lantai dasar. Peti kemas yang termasuk jenis ini adalah

#### **1) Flat rack container**

*Flat rack container* adalah peti kemas yang terdiri dari lantai dasar dengan dinding pada ujungnya. *Flat rack* dapat dibagi dua, yakni:

- a) *Fixed end type*; dinding (*stanchion*) pada ujungnya tidak dapat dibuka atau dilipat.
- b) *Collapsible type*; dinding (*stanchion*) pada ujungnya dapat dilipat, agar menghemat ruangan saat diangkut dalam keadaan kosong.

#### **2) Platform based container**

*Platform based container* atau disebut juga *artificial tween deck* adalah peti kemas yang hanya terdiri dari lantai dasar saja dan, apabila diperlukan, dapat dipasang dinding. *Platform based* atau *flat rack* biasanya digunakan untuk muatan yang mempunyai lebar atau tinggi melebihi ukuran petikemas yang standar.

### **d. Specials**

*Special container* adalah peti kemas yang khusus dibuat untuk muatan tertentu, seperti peti kemas untuk muatan ternak (*cattle container*) atau muatan kendaraan (*car container*).

## **11. Status Peti Kemas**

Dalam pengangkutan peti kemas dari suatu negara ke negara lainnya, peti kemas mempunyai 2 status, yaitu:

### **a. Full Container Load (FCL)**

Ciri-ciri:

- 1) Berisi muatan dari satu *shipper* dan dikirim untuk satu *consignee*.
- 2) Peti kemas diisi (*stuffing*) oleh *shipper* (*shipper load and count*) dan peti kemas yang sudah diisi diserahkan di *container yard* (CY) pelabuhan muat.
- 3) Di pelabuhan bongkar, peti kemas diambil oleh *consignee* di (CY) dan di-*unstuffing* oleh *consignee*.

- 4) Perusahaan pelayaran tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang ada dalam peti kemas.
- b. *Less than container Load (LCL)*
- Ciri-cirinya adalah:
- 1) Peti kemas berisi muatan dari beberapa *shipper* dan ditujukan untuk beberapa *consignee*.
  - 2) Muatan diterima dalam keadaan *break bulk* dan diisi (*stuffing*) di *container freight station (CFS)* oleh perusahaan pelayaran.
  - 3) Di pelabuhan bongkar, peti kemas di *unstaffing* di (CFS) oleh perusahaan pelayaran dan diserahkan kepada beberapa *consignee* dalam keadaan *break bulk*.
  - 4) Perusahaan pelayaran bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut dalam peti kemas.

## 12. Tanda Pengenal Peti Kemas

Untuk mengenali sebuah peti kemas yang dinyatakan di dalam B/L dan semua dokumen dipakai pengenal yang terdiri dari huruf dan angka yang disebut *marking code*. Peraturan *marking code* ditentukan oleh ISO sebagai berikut:

|   |           |
|---|-----------|
| kode pemilik ( <i>owner code</i> )        | : 4 huruf |
| Nomor seri ( <i>serial number</i> )       | : 6 angka |
| Nomor pemeriksaan ( <i>check number</i> ) | : 1 angka |
| Kode negara ( <i>country code</i> )       | : 3 huruf |
| Ukuran dan tipe ( <i>size and type</i> )  | : 4 huruf |

## 13. Devinisi Terminal Peti Kemas

Menurut Suyono (2001:270), terminal peti kemas adalah terminal di mana dilakukan pengumpulan peti kemas dari *hinterland* ataupun pelabuhan lainnya untuk selanjutnya diangkut ke tempat tujuan ataupun terminal peti kemas yang lebih besar lagi. Terminal peti kemas dilengkapi dengan pralatan peti kemas modern seperti peti kemas *crane (gantry-crane)* tipe *post-panamax*. Selain itu terminal ini juga dilengkapi dengan peralatan untuk penanganan dan transportasi dari peti kemas seperti *transtainer, sideloader, forklift, crane, toploader* dan lain-lain. Di terminal peti kemas juga terdapat gudang *container freight station (CFS)* dan tempat untuk melaksanakan reparasi peti kemas.

## 14. Devinisi Kapal

Didalam Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1988 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Pengangkutan Laut, yang disebut dengan kapal adalah “alat apung dengan bentuk dan jenis apapun.” Definisi ini sangat luas jika dibandingkan dengan pengertian yang terdapat di dalam pasal 309 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) yang menyebutkan kapal sebagai “alat berlayar, bagaimanapun namanya, dan apapun sifatnya.” Dari pengertian berdasarkan (KUHD) ini dapat dipahami bahwa benda-benda apapun yang dapat terapung dapat dikatakan kapal selama ia bergerak, misalnya mesin penyedot lumpur atau mesin penyedot pasir. Definisi lebih spesifik dan detail disebutkan di dalam Undang-undang no. 17 tahun 2008 mengenai Pelayaran, yang menyebutkan Kapal adalah “kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.”

Dengan demikian, kapal tidaklah semata alat yang mengapung saja, namun segala jenis alat yang berfungsi sebagai kendaraan, sekalipun ia berada di bawah laut seperti kapal selam. Kecuali pada (KUHD), istilah kapal meliputi alat apung, alat berlayar, atau kendaraan air yang berada di segala jenis perairan, yaitu laut, selat, sungai, dan danau. Di dalam (KUHD), istilah kapal khusus mengacu pada kapal laut.

### B. Kajian Penelitian yang Relevan

Untuk menyusun tugas akhir ini penulis selain melakukan pembahasan tugas akhir dan pengamatan langsung di PT Pelayaran Manalagi Sub Agent *YANG MING LINE*, penulis juga mengambil referensi dan sumber pembahasan tugas akhir yang relevan. Diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh muhammad Fahrurrozi (2016) dengan judul “Peranan Ship Planner dalam penyusunan container di atas Kapal MV.Sinar Solo V.707 oleh PT Samudra Indonesia Tbk Cabang Semarang”. Di dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa:

- a. Peranan *ship planner* dalam penyusunan container di atas kapal yang dilakukan oleh PT Samudra Indonesia cabang Semarang dimulai dari meminta data *Container manifest Summary* (CMS) kepada perusahaan pelayaran, dengan memperhatikan *Dangerous List*, *Reefer List*, dan *Special Requet List* Untuk memulai menyusun container di atas kapal dengan membuat *stowage plan* dan diajukan ke pihak kapal kepada *Chief Officer*.
- b. Instansi dan badan usaha yang terkait dalam penyusunan Container di atas kapal diantaranya: Syahbandar, Bea dan Cukai, Perusahaan Pelayaran, *Forwarding/PPJK*, dan TPKS.
- c. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam tugas *ship planner* adalah *manifest*, *Shipping Instruction*, *Dangerous List*, *Reefer List*, dan *stowage Plan*.

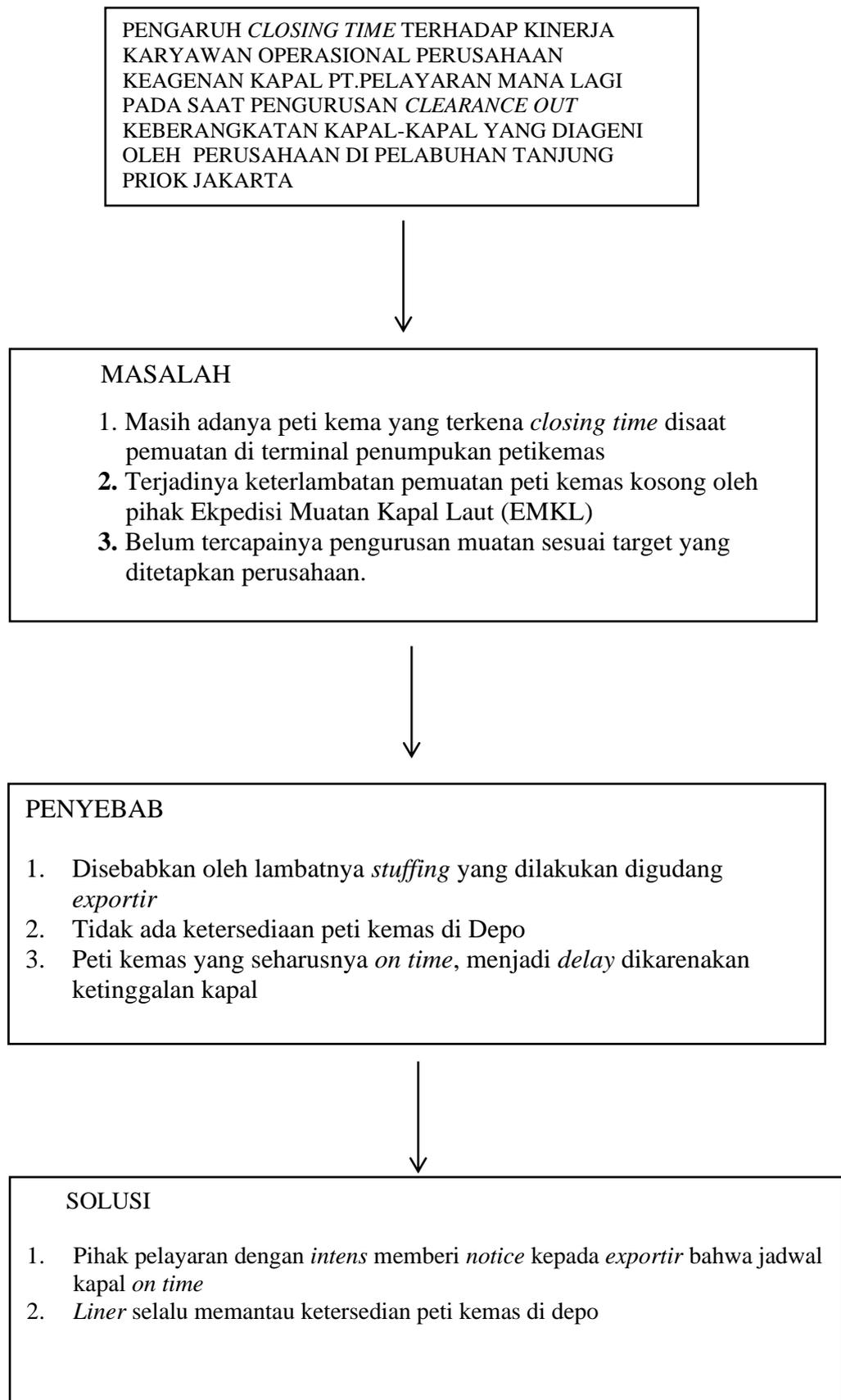
Pembahasan yang penulis buat dengan judul “ Pengaruh *Closing Time* Terhadap Pemuatan Peti Kemas Ekspor Oleh PT Pelayaran Manalagi *General Agent* YANG MING LINE Di Pelabuhan Tanjung Priok”. Dari hasil kajian diatas, penulis mengangkat pokok permasalahan yang belum dibahas oleh kajian di atas, seperti:

1. Pengaruh *Closing Time* terhadap pemuatan peti kemas ekspor.
2. Masalah yang sering dihadapi pada saat melaksanakan kegiatan *Closing Time*.
3. Solusi yang dapat dilakukan untuk menanggulangi masalah tersebut.

### **C. Kerangka Berfikir**

*Shipper* (pengirim barang) dalam hal ini tidak lepas dan selalu berhubungan dengan perusahaan pelayaran. Tujuannya adalah agar arus barang di pelabuhan dapat berjalan dengan lancar sehingga tidak melebihi batas waktu *closing time*. Adapun kerangka berfikir dari pokok permasalahan yang ada dalam karya tulis ini adalah sebagai berikut:

## 2.2 Kerangka Berfikir



Sumber: Data yang diolah

#### D. HIPOTESIS

Menurut Prof. Dr. S. Nasution, Hipotesis adalah dugaan tentang apa yang kita amati dalam upaya untuk memahaminya. (Nasution:2000). Zikmund (1997:112), Menurut Zikmund Hipotesis adalah proposisi atau dugaan belum terbukti bahwa tentatif menjelaskan fakta atau fenomena, serta kemungkinan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007:137), Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Menurut Mundilarso, Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah tingkat kebenaran yang masih harus diuji dengan menggunakan teknik tertentu. Hipotesis dirumuskan dalam hal teori, dugaan, pengalaman pribadi/orang lain, kesan umum, kesimpulannya adalah masih sangat awal. Hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diverifikasi menggunakan data/informasi yang dikumpulkan melalui sampel.

$X_1$  : Sejauh mana pengaruh *Closing Time* terhadap kinerja karyawan operasional keagenan PT Pelayaran Mana Lagi

$X_2$  : Sejauh mana pengaruh pemuatan container terhadap kinerja karyawan operasional keagenan PT Pelayaran Mana Lagi

$Y$  : Sejauh mana pengaruh *Closing Time* dan Pemuatan Peti Kemas terhadap kinerja karyawan operasional keagenan PT Pelayaran Mana Lagi

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di PT Pelayaran Mana Lagi Jl. Teratai I No. 6 Kel. Semper Jakarta Utara dan waktu penelitian ini dilakukan selama peneliti bekerja selama tahun 2021, dengan berdasarkan penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010). Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif atau hubungan, yaitu untuk mengetahui pengaruh closing time pada kinerja karyawan operasional perusahaan PT Pelayaran Mana Lagi pada saat clearance out kapal-kapal yang diageni oleh perusahaan dipelabuhan Tanjung Priok Jakarta.

#### **B. METODE PENDEKATAN**

Menurut Sugiyono (2013 : 2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan penelitian kuantitatif. Menurut KBBI, kuantitatif adalah sebuah konsep berdasarkan jumlah atau banyaknya. Kuantitatif adalah kata sifat yang berarti sesuatu yang dapat diukur. Kuantitatif berkaitan dengan suatu jumlah yang dapat diukur. Penelitian kuantitatif adalah kebalikan dari penelitian kualitatif, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data non-numerik (misalnya *teks*, *video*, atau *audio*). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak digunakan dalam ilmu-ilmu alam dan sosial. Fungsi metode kuantitatif adalah menguji hipotesis dengan mengumpulkan dan menganalisis data secara sistematis.

Merujuk keterangan di buku karya Burhan Bungin berjudul Metodologi Penelitian Kuantitatif (2017), data kuantitatif lebih mudah dimengerti bila dibandingkan

dengan jenis data kualitatif. Data kuantitatif biasanya dapat dijelaskan dengan angka-angka. Data kuantitatif umumnya murni berasal dari data dalam bentuk kuantitatif (angka). Namun, ada juga yang bersumber dari transformasi data kualitatif yang memiliki perbedaan berjenjang.

Berdasarkan penjelasan Yusuf dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan (2014: hlm. 43), penggunaan satu jenis metode dalam riset bergantung pada data yang hendak dicari oleh si peneliti. Pendekatan kuantitatif diterapkan jika data yang dikumpulkan berupa angka sebagai representasi kejadian dan dianalisis dengan teknik statistik. Dalam sebuah penelitian terdapat berbagai macam metode penelitian. Penelitian adalah merupakan sebuah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada analisis serta kontruksi yang dilakukan dengan cara sistematis, metodologis dan konsisten. Yang tujuannya yaitu untuk mengungkapkan kebenaran sebagai salah satu manifestasi keinginan manusia, dalam mengetahui apa yang sedang dihadapi. Selain itu penelitian juga dapat diartikan.

sebagai sebuah aktivitas dalam menelaah suatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah yang tertata dan sistematis dalam menemukan penemuan atau pengetahuan baru yang bias diandalkan kebenarannya mengenai dunia alam dan sosial.

### **C. SUMBER DATA**

Menurut Sutabri (2012:3) klasifikasi data menurut sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

#### **a) Data Internal**

Data internal adalah data yang asli, artinya data sebagai hasil observasi yang dilakukan sendiri bukan data hasil orang lain.

Data internal pada penelitian ini adalah berupa pernyataan di lapangan selama melakukan pengamatan sesuai lokasi tempat peneliti melakukan pengamatan, sehingga data yang ada di dapat berupa data hasil penelitian sesuai dengan kejadian yang terjadi pada saat praktek. Pada penulisan penelitian ini data internal yang digunakan adalah dokumen-dokumen laporan *clearance* dilapangan.

b) Data Eksternal

Data eksternal adalah data hasil observasi orang lain. Seseorang boleh saja menggunakan suatu keperluan, meskipun data tersebut hasil kerja orang lain.

Data eksternal terdiri dari dua jenis yaitu:

1) Data Eksternal Primer

Data eksternal primer adalah data dalam bentuk ucapan lisan atau tulisan dari pemiliknya sendiri, yakni orang yang melakukan *observasi* sendiri. Dalam kegiatan mengutip dalam penelitian ini merupakan pengambilan data berupa tulisan yang diambil dari hasil *observasi* orang lain yang dikutip ke dalam penelitian baru ditujukan untuk memperjelas hasil penelitian.

2) Data Eksternal Sekunder

Data eksternal sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari orang lain yang melakukan *observasi* melainkan melalui seseorang atau sejumlah orang lain.

Data eksternal sekunder dalam penulisan penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada pihak yang terkait selama berada di tempat pengamatan.

Menurut Hasan (2002:82) jenis dan sumber data yang digunakan adalah:

a). Data Primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

1) Catatan hasil wawancara.

2) Hasil observasi lapangan.

3) Data-data mengenai informan.

b). Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh

yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang diperoleh berupa kata, skema, dan gambar yang digunakan untuk bahan penelitian. Selain menggunakan jenis data kuantitatif, penulis juga menggunakan jenis data primer dan sekunder guna menyusun skripsi yang ingin dicapai.

#### **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data jenis *observasi*. Karena jenis teknik pengumpulan data jenis ini dirasa paling efektif untuk melakukan pengumpulan data yang akan digunakan dalam mencapai tujuan dari penulisan tugas akhir yang ingin dicapai penulis. Selain teknik pengumpulan data jenis *observasi*, penulis juga menggunakan teknik pengumpulan data jenis wawancara. Teknik pengumpulan data jenis wawancara dipilih penulis karena dengan teknik wawancara penulis dapat dengan mudah mencari data-data yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini.

Menurut Sugiyono (2012:137) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dalam penelitian adalah mendapat data. Teknik pengumpulan data dibagi menjadi 3, yaitu Teknik pengumpulan data penelitian kuantitatif dan kualitatif. Berdasarkan Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

- a) *Interview* (Wawancara) digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh) maupun tidak terstruktur (peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap sebagai pengumpul datanya) dan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun secara tidak langsung (melalui media seperti telepon).

- b) *Kuesioner* (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. *Kuesioner* juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.
- c) *Observasi* merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Karena *observasi* tidak selalu dengan obyek manusia tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data jenis *observasi*. Karena jenis teknik pengumpulan data jenis ini dirasa paling efektif untuk melakukan pengumpulan data yang akan digunakan dalam mencapai tujuan dari penulisan tugas akhir yang ingin dicapai penulis. Selain teknik pengumpulan data jenis *observasi*, penulis juga menggunakan teknik pengumpulan data jenis wawancara. Teknik pengumpulan data jenis wawancara dipilih penulis karena dengan teknik wawancara penulis dapat dengan mudah mencari data-data yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini.

## **E. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING**

### **1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2010) populasi adalah wilayah *generalisasi* yang terdiri atas *objek* atau subyek mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga *objek* dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada *objek* atau *subjek* yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh *subjek* atau *objek* itu.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengguna jasa PT. Pelayaran Mana Lagi yang terdiri dari 129 Perusahaan yang bergerak di bidang Ekspor.

## 2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang digunakan dari populasi itu. Pada penelitian ini dilakukan metode *nonprobability* sampling dengan teknik pengambilan sampling *incidental* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dan dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut (Noor, 2016) besarnya sampel dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  : Jumlah Sample

$N$  : Jumlah Populasi

$e$  : *Error Level* (Tingkat Kesalahan)

(catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1)

(catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Berdasarkan rumus *slovin* tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{129}{1 + 129 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{129}{1 + (129 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{129}{2,29}$$

$$n = 56$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 56 orang. Peneliti menggunakan 10 % (0,1) dari tingkat kesalahan dikarenakan populasi yang banyak dan waktu yang tidak memungkinkan.

### **3. Teknik *Sampling***

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif teknik *sampling* yang lebih sering digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009:300)

Teknik pengambilan *sampling* pada penelitian ini dilakukan secara *Purposive Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri morfologi, habitat dan habitus yang sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan di PT Pelayaran Mana Lagi.

## **F. TEKNIK ANALISIS DATA**

Menurut (Sugiyono, 2010) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dimana penelitian, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Variabel-variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen berupa pertanyaan.

| <b>Jawaban</b>      | <b>Kode</b> | <b>Skor</b> |
|---------------------|-------------|-------------|
| Sangat Setuju       | SS          | 5           |
| Setuju              | S           | 4           |
| Ragu-Ragu           | RG          | 3           |
| Tidak Setuju        | TS          | 2           |
| Sangat Tidak Setuju | STS         | 1           |

(Sumber: Sugiyono, 2010)

#### Analisis Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2010) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata sampel atau populasi. Dalam pengukuran statistik, metode deskriptif dapat dilihat menggunakan perhitungan mean, modus, ataupun frekuensi. Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Penafsiran Antar Kriteria**

| Interval Skor | Kriteria    |
|---------------|-------------|
| 1,00 - 0,80   | Tidak Baik  |
| 1,81 - 2,60   | Kurang Baik |
| 2,61 - 3,40   | Cukup Baik  |
| 3,41 - 4,20   | Baik        |
| 4,21 - 5,00   | Sangat Baik |

(Sumber: Sugiyono, 2010)

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menaksir nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel X serta taksiran perubahan variabel Y untuk setiap satuan perubahan variabel X. Bentuk persamaan regresi multiple dengan 2 variabel bebas (Sugiyono, 2010) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y : Kinerja Keagenan

X<sub>1</sub> : Pengaruh *Closing Time*

X<sub>2</sub> : Pemuatan Peti Kemas

a : *Intercept coefficient* (nilai Y, bila X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>)

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : *Koefisien* masing-masing variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>

Maka untuk menentukan a, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> dapat digunakan formula berikut:

$$a = \frac{\sum Y}{n} - b_1 \left( \frac{\sum X_1}{n} \right) - b_2 \left( \frac{\sum X_2}{n} \right)$$

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2 \cdot \sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_1 y)}{(\sum x_1^2 \cdot \sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

## 2. Analisis Korelasi

Menurut (Siregar, 2013) analisis hubungan (korelasi) adalah suatu bentuk analisis data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan di antara dua variabel atau lebih, dan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

### a. Korelasi Sederhana

Digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*. Rumus dari koefisien *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi

$n$  : Jumlah Sampel

$\sum X$  : Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$\sum XY$  : Jumlah nilai kali antara skor dalam distribusi X dan skor dalam distribusi Y

Secara umum nilai koefisien korelasi terletak antara -1 dan 1 atau  $-1 \leq r \leq 1$ . Koefisien korelasi terletak mempunyai nilai paling kecil -1 dan paling besar 1, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r = 1$ , korelasi antara X dan Y adalah sempurna positif yang berarti kenaikan atau penurunan X sangat mempengaruhi kenaikan atau penurunan Y.

- 2) Jika  $r = -1$ , korelasi antara X dan Y adalah sempurna negative yang berarti kenaikan atau penurunan X tidak mempengaruhi kenaikan atau penurunan Y.
- 3) Jika  $r = 0$ , korelasi antara X dan Y lemah sekali (tidak ada pengaruh).

Agar lebih jelas menginterpretasikan tingkat hubungan tersebut, maka dapat berpedoman pada tabel berikut:

**Table 3.2**

**Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 - 0,19        | Sangat Rendah    |
| 0,20 - 0,39        | Rendah           |
| 0,40 - 0,59        | Sedang           |
| 0,60 - 0,79        | Kuat             |
| 0,80 - 1,00        | Sangat Kuat      |

(Sumber: Siregar, 2013)

b. Korelasi Berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara keseluruhan variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  dengan variabel terikat Y.

Koefisien korelasi tersebut dapat diperoleh dari (Sugiyono, 2010):

$$R_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2(r_{yx_1})(r_{yx_2})(r_{x_1x_2})}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan:

$r_{yx_1}$  : Korelasi antara  $X_1$  dengan Y

$r_{yx_2}$  : Korelasi antara  $X_2$  dengan Y

$r_{x_1x_2}$  : Korelasi antara  $X_1$  dengan  $X_2$

$R_{yx_1x_2}$  : Korelasi variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama dengan variable Y

c. Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa besar variabel Y ditentukan oleh variabel X. besaran angka koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkan angka korelasi.

Dalam kasus ini peneliti berusaha untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Pelanggan (Y) ditentukan oleh Kualitas Pelayanan Dokumen Ekspor ( $X_1$ ), Kinerja Karyawan ( $X_2$ ), baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

### 3. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Bertujuan untuk mengetahui ada pengaruh antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$  (Bentuk Uji)

$H_0$  :  $\rho < 0$  tidak ada pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

$H_a$  :  $\rho > 0$  ada pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

1. Menetapkan taraf nyata ( $\alpha$ ) atau tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ )

Pengujian hipotesis digunakan sebagai alat untuk mengetahui apakah ada pengaruh kedua variabel menggunakan analisis uji t dengan tingkat keyakinan sebesar 95 % dan taraf nyata  $\alpha = 5\%$ .

2. Memilih uji statistik (Sugiyono, 2010).

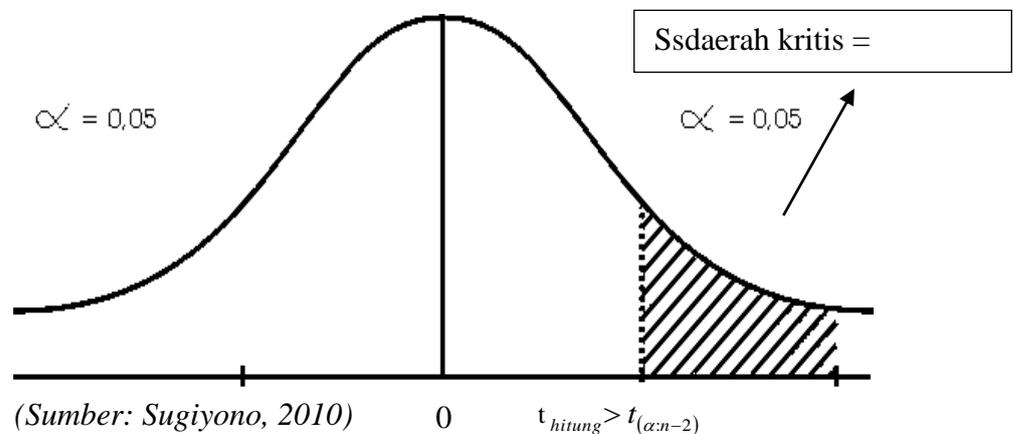
$$t_0 = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

3. Menentukan daerah kritis (Daerah Penolakan Ho)

a) Ho diterima, Ha ditolak jika  $t_{hitung} \leq t_{(\alpha, n-2)}$

b) Ho ditolak, Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{(\alpha/2, n-2)}$

Gambar 3.1 Kurva Satu Sisi



4. Membandingkan nilai statistik uji dengan daerah kritis

a) Ho diterima, Ha ditolak jika  $t_{hitung} \leq t_{(\alpha/2, n-2)}$

b) Ho ditolak, Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{(\alpha, n-2)}$

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Dengan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Ho :  $\rho_{1-2} < 0$  secara ganda tidak ada pengaruh variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  dengan Y.

Ha :  $\rho_{1-2} > 0$  secara ganda ada pengaruh variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  dengan Y.

2. Ho ditolak, Ha diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel(\alpha, n-4)}$ .

3. Statistik Uji (Sugiyono, 2010)

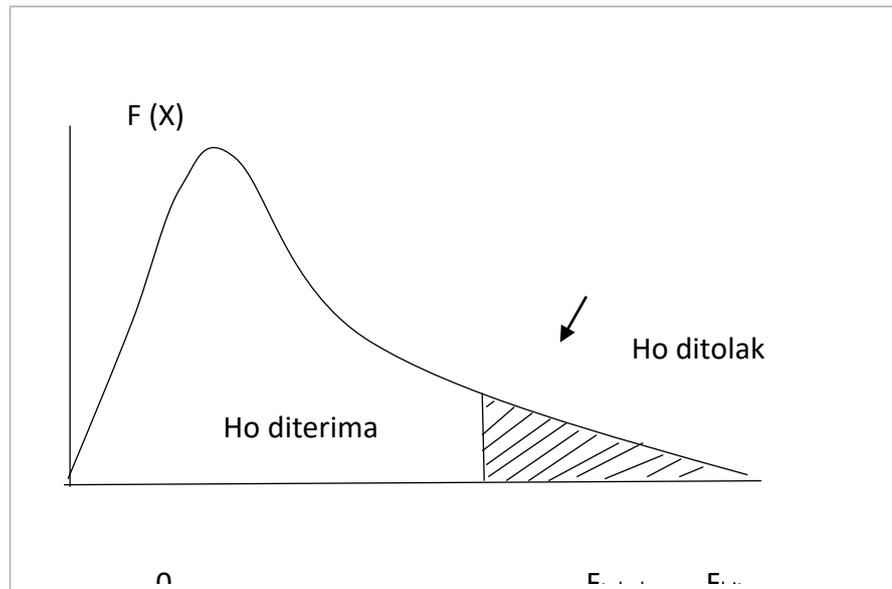
4. Membanding  $F_0$  dengan  $F_{tabel}$  >

$$f_0 = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

a)  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika  $F_{tabel} > F_{hitung}$

b)  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

**Gambar 3.3 Kurva uji f**



(Sumber : Di olah Penulis)

### A. Hipotesis Statistika

Menurut (Sugiyono, 2010) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan penelitian yang akan diuji, maka sebagai jawaban sementara penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

#### 1. Untuk $H_1$

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh *Closing Time* terhadap Kinerja Karyawan Operasioanal Keagenan PT Pelayaran Mana Lagi.

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Pengaruh *Closing Time* terhadap Kinerja Karyawan Operasioanal Keagenan PT Pelayaran Mana Lagi.

## **2. Untuk H<sub>2</sub>**

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Pemuatan Peti Kemas terhadap Kinerja Karyawan Operasioanal Keagenan PT Pelayaran Mana Lagi

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antar antara Pemuatan Peti Kemas Terhadap Kinerja Karyawan Operasioanal Keagenan PT Pelayaran Mana Lagi.

## **3. Untuk H<sub>3</sub>**

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh *Closing Time* dan Pemuatan Peti Kamas secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan Operasioanal Keagenan PT Pelayaran Mana Lagi .

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh *Closing Time* dan Pemuatan Peti Kemas secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan Operasioanal Keagenan PT Pelayaran Mana lagi.

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Analisis Stastistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik untuk menyajikan data dalam bentuk tabel atau grafik agar lebih mudah dipahami.

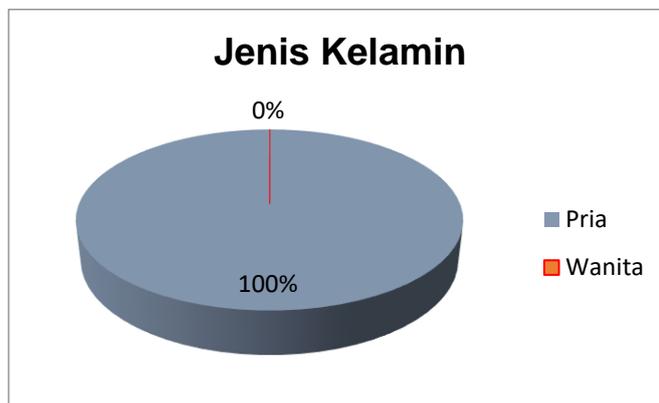
###### a. Karakteristik Responden

Penulis mengklasifikasikan karateristik responden berdasarkan, 4 kategori, yaitu jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir dan lamanya menggunakan jasa. Data seluruh responden dapat dilihat dari uraian gambar berikut:

###### 1) Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data karateristik responden dari pengguna jasa di PT Pelayaran Mana Lagi, berdasarkan jenis kelamin:

**Gambar 4.1**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**



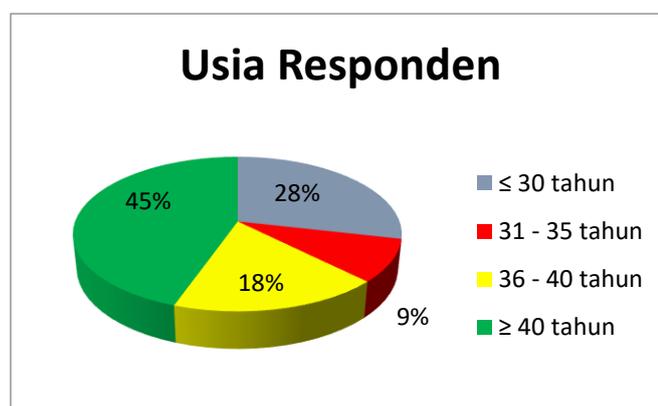
(Sumber: Data hasil kuesioner)

Berdasarkan gambar 4.1, maka dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh jenis kelamin pria sebanyak 56 orang dengan persentase sebesar 100% dari total keseluruhan responden sebanyak 56 orang. Maka ini menunjukkan bahwa kurang diminatinya pekerjaan ini oleh wanita.

## 2) Usia Responden

Dari data yang diperoleh penulis dari hasil kuesioner, data mengenai usia responden yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.2**  
**Berdasarkan Usia Responden**



(Sumber: Data hasil kuesioner)

Berdasarkan gambar 4.2, maka dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase sebesar 28%, responden yang berusia 31 sampai 35 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 9%, responden yang berusia 36 sampai 40 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 18%, dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 25 orang dengan persentase 45% dari total keseluruhan responden sebanyak 56 orang. Hasil ini memperlihatkan bahwa pelanggan di PT Pelayaran Mana Lagi mayoritas adalah berusia lebih dari 40 tahun.

### 3) Pendidikan Terakhir

Dari data yang diperoleh penulis dari hasil kuesioner, bahwa latar belakang pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.3**  
**Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



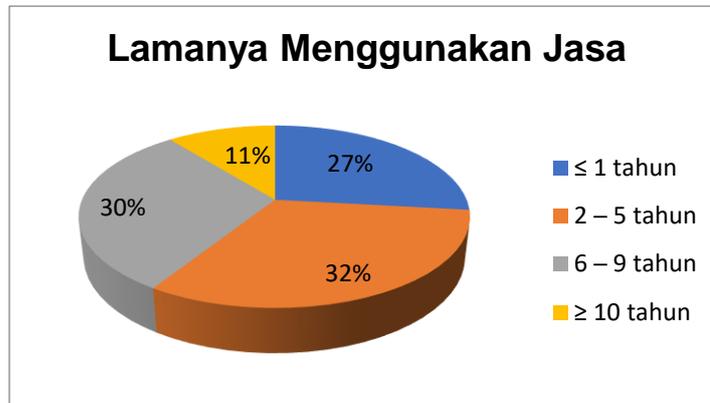
*(Sumber: Data hasil kuesioner)*

Berdasarkan gambar 4.3, maka dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 32%, responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 18 orang dengan persentase 64% dan responden dengan pendidikan S1 sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 4% dari total keseluruhan responden sebanyak 56 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan mayoritas adalah dengan pendidikan diploma.

### 4) Lamanya Menggunakan Jasa

Dari data yang diperoleh penulis dari hasil kuesioner, dapat dilihat berdasarkan lamanya menggunakan jasa pada gambar berikut ini:

**Gambar 4.4**  
**Berdasarkan Lamanya Menggunakan Jasa**



(Sumber: Data hasil kuesioner)

Berdasarkan gambar 4.4, maka dapat diketahui bahwa responden dengan lamanya menggunakan jasa kurang dari 1 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 27% dan dari 2 sampai 5 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 32,9% kemudian dari 6 sampai 9 tahun sebanyak 17 dengan presentase sebesar 30% terakhir lebih dari 10 tahun sebanyak 6 orang dengan presentase sebanyak 11% dari total keseluruhan responden sebanyak 56 orang. Dengan demikian sebagian besar pelanggan telah menggunakan jasa sebanyak 2 sampai 5 tahun.

## **B. Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Kriteria dari test validitas apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel.  $R$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,263 dikarenakan jumlah responden sebanyak 56 pelanggan atau  $n=56$ . Kriteria tes validitas apabila:

Jika, Ketika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , Kuesioner dinyatakan valid

Ketika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , Kuesioner dinyatakan tidak valid

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dari variabel pengaruh dari *closing time* dan proses pemuatan peti kemas dengan sampel 56 responden.

a. Variabel Pengaruh *Closing Timer* ( $X_1$ )

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Variabel Pengaruh *Closing Time***

| No. Item | r hitung | r table | Keterangan |
|----------|----------|---------|------------|
| 1        | 0,716    | 0,263   | Valid      |
| 2        | 0,655    | 0,263   | Valid      |
| 3        | 0,446    | 0,263   | Valid      |
| 4        | 0,694    | 0,263   | Valid      |
| 5        | 0,642    | 0,263   | Valid      |
| 6        | 0,639    | 0,263   | Valid      |
| 7        | 0,458    | 0,263   | Valid      |
| 8        | 0,657    | 0,263   | Valid      |
| 9        | 0,682    | 0,263   | Valid      |
| 10       | 0,437    | 0,263   | Valid      |

(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.1, maka dapat diketahui hasil uji validitas seluruh instrumen pertanyaan Variabel Pengaruh *Closing Time* di atas, terlihat bahwa semua pernyataan valid karena memiliki nilai r hitung > r tabel 0,263.

1) Variabel Proses Pemuaran *Container* ( $X_2$ )

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Variabel Proses Pemuaran *Container***

| No. Item | r hitung | r table | Keterangan |
|----------|----------|---------|------------|
| 1        | 0,754    | 0,263   | Valid      |
| 2        | 0,810    | 0,263   | Valid      |
| 3        | 0,678    | 0,263   | Valid      |
| 4        | 0,592    | 0,263   | Valid      |
| 5        | 0,744    | 0,263   | Valid      |
| 6        | 0,806    | 0,263   | Valid      |
| 7        | 0,719    | 0,263   | Valid      |
| 8        | 0,776    | 0,263   | Valid      |
| 9        | 0,568    | 0,263   | Valid      |
| 10       | 0,652    | 0,263   | Valid      |

(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.2, maka dapat diketahui hasil uji validitas seluruh instrumen pertanyaan Variabel Proses Pemuaran Peti Kemas, terlihat bahwa semua pernyataan valid karena memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,263.

b. Variabel Kinerja Keagenan (Y)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Variabel Kinerja Keagenan**

| No. Item | r hitung | r table | Keterangan |
|----------|----------|---------|------------|
| 1        | 0,552    | 0,263   | Valid      |
| 2        | 0,423    | 0,263   | Valid      |
| 3        | 0,420    | 0,263   | Valid      |
| 4        | 0,561    | 0,263   | Valid      |
| 5        | 0,406    | 0,263   | Valid      |
| 6        | 0,410    | 0,263   | Valid      |
| 7        | 0,521    | 0,263   | Valid      |
| 8        | 0,371    | 0,263   | Valid      |
| 9        | 0,537    | 0,263   | Valid      |
| 10       | 0,578    | 0,263   | Valid      |

(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.3, maka dapat diketahui hasil uji validitas seluruh instrumen pertanyaan variabel Variabel Kinerja Keagenan, terlihat bahwa semua pernyataan valid karena memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,263.

c. Uji Reliabilitas

Kreteria suatu instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,6. Pada penelitian ini reliabilitas intrumen dicari dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Adapun hasil uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

| <b>Variabel</b>                  | <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b><i>N of Items</i></b> | <b>Keterangan</b> |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Pengaruh <i>Closing Time</i>     | 0,810                          | 10                       | Reliabel          |
| Proses Pemuatan <i>Container</i> | 0,892                          | 10                       | Reliabel          |
| Kinerja Keagenan                 | 0,624                          | 10                       | Reliabel          |

(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.4, maka dapat diketahui hasil uji reliabilitas, nilai *alpha cronbach* untuk ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,600, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian ini reliabel.

### **C. Pengujian Hipotesis**

#### **1. Analisis Data Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ )**

Pengaruh *Closing Time* dapat diukur berdasarkan lima dimensi, antara lain, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (berwujud) . Dari hasil pengolahan data berdasarkan kuesioner variabel pengaruh *closing time* ( $X_1$ ) yang didistribusikan kepada 56 responden dan terdiri 5 dimensi dengan 10 butir pertanyaan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian. Kemudian hasil jawaban responden mengenai variabel pengaruh *closing time* ( $X_1$ ) dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden**  
**Variabel Pengaruh Closing Time**

| No               | Pertanyaan  | SS         | S           | RG         | TS       | STS      | $\Sigma$     | $\bar{X}$    |
|------------------|---|------------|-------------|------------|----------|----------|--------------|--------------|
|                  |   | 5          | 4           | 3          | 2        | 1        |              |              |
| 1                | Keandalan karyawan dalam bekerja untuk menyelesaikan dokumen dengan handal dan akurat                               | 90         | 128         | 18         | -        | -        | 236          | 4,21         |
| 2                | Keandalan karyawan dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang mudah untuk dijangkau dan dihubungi oleh pelanggan | 70         | 132         | 27         | -        | -        | 229          | 4,09         |
| 3                | Diperlukan ketrampilan karyawan yang baik dalam mengolah data atau dokumen yang bermasalah                          | 45         | 152         | 27         | -        | -        | 224          | 4,00         |
| 4                | Cepat tanggap dalam menerima keluhan atau saran dari pelanggan  | 65         | 140         | 24         | -        | -        | 229          | 4,09         |
| 5                | Diperlukan pengetahuan dan kecakapan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan                          | 60         | 144         | 24         | -        | -        | 228          | 4,07         |
| 6                | Diperlukan komunikasi yang baik untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan                        | 75         | 132         | 24         | -        | -        | 231          | 4,13         |
| 7                | Memahami kebutuhan dan keinginan <i>Crew</i> kapal dengan baik  | 45         | 160         | 21         | -        | -        | 226          | 4,04         |
| 8                | Memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan tanpa membedakan status golongan apapun                        | 80         | 124         | 27         | -        | -        | 231          | 4,13         |
| 9                | Kebersihan dan tata kelola lingkungan perusahaan dikelola dengan baik   | 75         | 128         | 27         | -        | -        | 230          | 4,11         |
| 10               | Pelayanan dokumen perizinan secara tepat, jujur, dan dapat dipercaya oleh pelanggan                                 | 50         | 156         | 21         | -        | -        | 227          | 4,05         |
| <b>Total</b>     |   | <b>655</b> | <b>1396</b> | <b>240</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>2343</b>  | <b>40,92</b> |
| <b>Rata-Rata</b> |   |            |             |            |          |          | <b>229,1</b> | <b>4,09</b>  |

(Sumber: Data hasil kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.5, maka pengaruh *closing time* pada PT Pelayaran Mana Lagi dalam kategori baik dengan rata-rata 4,09. Dimana indikator terbaik yaitu handal dan akurat pernyataan ini adalah kehandalan karyawan dalam bekerja untuk menyelesaikan dokumen dengan handal dan akurat artinya bahwa karyawan sudah dapat menyelesaikan dokumen yang bermasalah dengan cermat agar dokumen bisa selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Namun dapat terlihat indikator terburuk pertama yaitu keterampilan karyawan pernyataan ini adalah diperlukan ketrampilan karyawan yang baik dalam mengolah data atau dokumen yang bermasalah artinya karyawan belum bisa mengolah data atau dokumen ketika terjadi kesalahan karena kurangnya pemahaman dari karyawan tersebut. Indikator terburuk kedua yaitu kepedulian pernyataan ini adalah memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik artinya karyawan belum bisa mengetahui apa yang diinginkan pelanggan *crew* kapal maka perlu dilakukan penelitian atau riset kepada pelanggan dan *crew* kapal terkait kebutuhan mereka. Indikator terburuk ketiga yaitu pelayanan karyawan pernyataan ini adalah pelayanan dokumen perizinan secara tepat, jujur, dan dapat dipercaya oleh pelanggan artinya pelanggan belum percaya dan belum merasa puas dengan pelayanan dokumen dikarenakan masih terjadi keterlambatan dokumen karena seringnya terjadi gangguan jaringan internet sehingga dapat mempengaruhi prosedur operasional sistem penjadwalan kapal.

## **2. Analisis Data Pengaruh Pemuatan *Container* (X<sub>2</sub>)**

Pengaruh Pemuatan Peti Kemas dapat diukur berdasarkan lima dimensi, antara lain, kualitas kerja (*quality of work*), ketetapan waktu (*promptness*), inisiatif (*interative*), kemampuan (*capability*) dan komunikasi (*communication*). Dari hasil pengolahan data berdasarkan kuesioner variabel Pengaruh Pemuatan

Peti Kemas ( $X_2$ ) yang didistribusikan kepada 56 responden dan terdiri 5 dimensi dengan 10 butir pertanyaan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian. Kemudian hasil jawaban responden mengenai Pengaruh Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) dapat hasil dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Pengaruh Pemuatan Peti Kemas**

| No | Pertanyaan  | SS  | S   | RG | TS | STS | $\Sigma$ | $\bar{X}$ |
|----|---|-----|-----|----|----|-----|----------|-----------|
|    |   | 5   | 4   | 3  | 2  | 1   |          |           |
| 1  | Karyawan dapat meningkatkan mutu untuk memberikan hasil kerja yang memuaskan  | 110 | 120 | 12 | -  | -   | 242      | 4,32      |
| 2  | Peralatan muat peti kemasselalu di rawat dan di kontrol, sehingga tidak terjadi kerusakan pada saat proses pemuatan peti kemas                | 75  | 112 | 39 | -  | -   | 226      | 4,04      |
| 3  | Pengaturan stowage yang sudah lebih berimbang antara <i>bay-bay</i> yang ada  | 100 | 136 | 6  | -  | -   | 242      | 4,32      |
| 4  | Pemuatan peti kemas selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan                                    | 65  | 144 | 21 | -  | -   | 230      | 4,11      |
| 5  | Karyawan memiliki kesadaran diri dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas  | 80  | 128 | 24 | -  | -   | 232      | 4,14      |
| 6  | Sarana dan Fasilitas penunjang kegiatas proses bongkar/muat muatan di dermaga sudah memadai sehingga dapat menghasilkan output yang tinggi    | 120 | 112 | 12 | -  | -   | 244      | 4,36      |
| 7  | Kecepatan dan tanggap karyawan jika ada alat pemuat container yang rusak agar tidak mengganggu proses bongkar / muat peti kemas ke atas kapal | 60  | 144 | 24 | -  | -   | 228      | 4,07      |
| 8  | Karyawan harus benar-benar mengetahui pekerjaan yang ditekuninya  | 85  | 132 | 18 | -  | -   | 235      | 4,20      |
| 9  | Proses interaksi saling pengertian satu sama lain baik dengan atasan, pelanggan, ataupun sesama karyawan                                      | 55  | 172 | 6  | -  | -   | 233      | 4,16      |

|                  |  |            |             |            |          |          |              |              |
|------------------|--|------------|-------------|------------|----------|----------|--------------|--------------|
| 10               | Selalu teliti dan cermat proses pemuatan container keatas kapal sesuai planner | 70         | 140         | 21         | -        | -        | 231          | 4,13         |
| <b>Total</b>     |  | <b>820</b> | <b>1340</b> | <b>183</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>2343</b>  | <b>41,85</b> |
| <b>Rata-Rata</b> |  |            |             |            |          |          | <b>234,3</b> | <b>4,18</b>  |

(Sumber: Data hasil kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.6, maka proses pemuatan peti kemas dalam kategori baik dengan rata-rata 4,18. Dimana indikator terbaik yaitu Sarana dan fasilitas penunjang kegiatan bongkar/muat muatan di dermaga sudah memadai sehingga dapat menghasilkan *output* yang tinggi. Dalam kegiatan produktivitas bongkar muat peti kemas, terkadang terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, misalnya terjadi kerusakan alat-alat bongkar muat peti kemas atau tidak siap kurang tersedianya alat pendukung dan penambahan bongkar muat peti kemas, sehingga kegiatan bongkar muat peti kemas akan terhambat dan tidak dapat mencapai target bongkar muat peti kemas.

Namun dapat terlihat indikator terburuk pertama yaitu terawatnya alat-alat yang digunakan untuk proses pemuatan peti kemas pernyataan ini adalah selalu teliti dalam mengecek alat-alat yang digunakan dalam kegiatan bongkar/muat peti kemas yang masih kurang kesadaran oleh setiap operator untuk merawat alat-alat yang digunakan. Sehingga mengakibatkan kurang efektif dalam mencapai target proses bongkar/muat peti kemas.

### 3. Analisis Data Kinerja Karyawan Keagenan PT Pelayaran Mana Lagi (Y)

Kinerja karyawan keagenan PT Pelayaran Mana Lagi dapat diukur berdasarkan lima dimensi, antara lain, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, kenyamanan. Dari hasil pengolahan data berdasarkan kuesioner variabel kinerja keagenan (Y) yang didistribusikan kepada 56 responden dan terdiri 5 dimensi dengan 10 butir pertanyaan yang digunakan oleh penulis dalam

penelitian. Kemudian hasil jawaban responden mengenai variabel kinerja keagenan (Y) dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja keagenan**

| No | Pertanyaan  | SS | S   | RG | TS | STS | $\Sigma$ | $\bar{X}$ |
|----|---|----|-----|----|----|-----|----------|-----------|
|    |   | 5  | 4   | 3  | 2  | 1   |          |           |
| 1  | Pihak keagenan selalu tepat waktu dan responsible saat menginfokan ETA/ATD Kapal  | 45 | 148 | 30 | -  | -   | 223      | 3,98      |
| 2  | Apakah pihak keagenan melaksanakan tugas dan tanggung jawab keagenan dengan benar   | 25 | 172 | 24 | -  | -   | 221      | 3,95      |
| 3  | Apakah Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar   | 40 | 152 | 30 | -  | -   | 222      | 3,96      |
| 4  | Apakah pelayanan dokumen selesai tepat waktu sesuai harapan   | 45 | 136 | 39 | -  | -   | 220      | 3,93      |
| 5  | Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas keagenan dalam memberi informasi yang benar dan lengkap   | 40 | 160 | 24 | -  | -   | 224      | 4,00      |
| 6  | <i>Crew</i> kapal mempercayakan semua kebutuhan di atas kapal kepada pihak keagenan kapal   | 40 | 172 | 15 | -  | -   | 227      | 4,05      |
| 7  | Apakah pihak keagenan selalu tepat dalam proses penginputan data ke portal INAPORTNET sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses <i>Clearance in/out</i> kapal | 40 | 156 | 27 | -  | -   | 223      | 3,98      |

Lanjutan Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Keagenan

| No               | Pertanyaan   | SS         | S           | RG         | TS       | STS      | $\Sigma$     | $\bar{X}$    |
|------------------|--|------------|-------------|------------|----------|----------|--------------|--------------|
|                  |  | 5          | 4           | 3          | 2        | 1        |              |              |
| 8                | Petugas keagenan ramah saat berkomunikasi dengan sub - sub agen lainnya  | 50         | 160         | 18         | -        | -        | 228          | 4,07         |
| 9                | Apakah pihak keagenan Mengetahui secara langsung bagaimana keagenan dalam melaksanakan peranannya dilapangan untuk mengangani <i>Clearance in</i> dan <i>out</i> . | 30         | 180         | 15         | -        | -        | 225          | 4,02         |
| 10               | Kebersihan pada di PT Pelayanan Mana Lagi selalu terjaga dengan baik   | 45         | 160         | 21         | -        | -        | 226          | 4,04         |
| <b>Total</b>     |  | <b>400</b> | <b>1596</b> | <b>243</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>2239</b>  | <b>39,98</b> |
| <b>Rata-Rata</b> |  |            |             |            |          |          | <b>223,9</b> | <b>3,99</b>  |

(Sumber: Data hasil kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.7, maka kinerja karyawan keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi dalam kategori baik dengan rata-rata 3,99. Dimana indikator terbaik yaitu ramah pernyataan ini adalah petugas keagenan ramah saat berkomunikasi dengan sub - sub *agent* lainnya artinya dalam hubungan berkomunikasi petugas keagenan selalu bersikap ramah, sopan dan menyenangkan, terhadap seluruh sub dub agent yang terkait sehingga menimbulkan rasa nyaman dan saling percaya.

Namun dapat terlihat indikator terburuk pertama yaitu ketepatan dan kecermatan pihak keagenan dalam penyelesain dokumen adalah Apakah pelayanan dokumen selesai tepat waktu sesuai harapan artinya sering terjadinya kesalahan pada saat penginputan dokumen oleh pihak keagenan ke situs website *INAPORTNET* yang dimana ada beberapa dokumen yang di *reject* dan dapat mengganggu proses *clereance in/out* kapal.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pada Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ ) dan Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) secara parsial maupun secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Keagenan (Y). perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                   | 18.529                      | 2.572      |                           | 7.203 | .000 |
|       | Pengaruh <i>Closing Time</i> | .285                        | .105       | .410                      | 2.725 | .009 |
|       | Kinerja Keagenan             | .234                        | .090       | .389                      | 2.586 | .012 |

a. Dependent Variable: Kinerja Keagenan PT. Pelayaran Mana Lagi  
(Sumber: Data Hasil SPSS)

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dihasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 18,529 + 0,285 X_1 + 0,234 X_2$$

Persamaan tersebut memiliki arti:

- Nilai konstanta  $a = 18,529$  yang berarti bahwa jika variabel bebas diabaikan atau dengan kata lain jika tidak ada variabel pada pengaruh *Closing Time* dan Pemuatan peti kemas, maka Kinerja Karyawan Keagenan di PT Pelayaran Mana Lagi akan bernilai 18,529.
- Nilai koefisien  $b_1 = 0,285$  yang berarti bahwa setiap perubahan satu-satuan pada proses kualitas pengaruh *Closing Time* dengan asumsi Pemuatan peti kemas, maka maka Kinerja Karyawan Keagenan di PT Pelayaran Mana Lagi

akan bernilai 0,285 dan bergerak ke arah yang sama.

- c. Nilai koefisien  $b_2 = 0,234$  yang berarti bahwa setiap perubahan satu-satuan pada Pengaruh *Closing Time* dengan asumsi Pemuatan peti kemas, maka kepuasan pelanggan di Kinerja Karyawan Keagenan di PT Pelayaran Mana Lagi akan bernilai 0,234 dan bergerak ke arah yang sama.

## 5. Analisis Korelasi

### a. Korelasi Sederhana

#### 1) Hubungan Pengaruh *Closing Time* Dengan Kinerja Karyawan Keagenan

Untuk mengetahui sifat hubungan dan kekuatan hubungan antara variabel  $X_1$  (Pengaruh *Closing Time*) dan variabel Y (Kinerja Karyawan Keagenan), dapat dijelaskan perhitungan korelasi dengan program SPSS versi 25 menghasilkan gambaran seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Korelasi Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ )**  
**Dan Kinerja Karyawan Keagenan (Y)**

|                              |                     | Correlations                 |                  |
|------------------------------|---------------------|------------------------------|------------------|
|                              |                     | Pengaruh <i>Closing Time</i> | Kinerja Keagenan |
| Pengaruh <i>Closing Time</i> | Pearson Correlation | 1                            | .724**           |
|                              | Sig. (2-tailed)     |                              | .000             |
|                              | N                   | 56                           | 56               |
| Kinerja Karyawan Keagenan    | Pearson Correlation | .724**                       | 1                |
|                              | Sig. (2-tailed)     | .000                         |                  |
|                              | N                   | 56                           | 56               |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat dilihat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dengan tingkat hubungan sebesar 0,724. Maka dapat disimpulkan

bahwa adanya korelasi/hubungan positif antara Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ ) dan Kinerja Karyawan Keagenan (Y) yang memiliki tingkat hubungan kuat.

2) Hubungan Pemuatan Peti Kemas Dengan Kinerja Karyawan Keagenan.

Untuk mengetahui sifat hubungan dan kekuatan hubungan antara variabel  $X_2$  (Pemuatan Peti Kemas) dan variabel Y (Kinerja Keagenan), dapat dijelaskan perhitungan korelasi dengan program SPSS versi 25 menghasilkan gambaran seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Korelasi Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) Dan Kepuasan Pelanggan (Y)**

| <b>Correlations</b>             |                     |                              |                     |
|---------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------|
|                                 |                     | Pemuatan<br><i>Container</i> | Kinerja<br>Keagenan |
| Pemuatan Peti<br>Kemas          | Pearson Correlation | 1                            | .720**              |
|                                 | Sig. (2-tailed)     |                              | .000                |
|                                 | N                   | 56                           | 56                  |
| Kinerja<br>Karyawan<br>Keagenan | Pearson Correlation | .720**                       | 1                   |
|                                 | Sig. (2-tailed)     | .000                         |                     |
|                                 | N                   | 56                           | 56                  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat dilihat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dengan tingkat hubungan sebesar 0,720. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi/hubungan positif antara Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) dan Kinerja Karyawan Keagenan (Y) yang memiliki tingkat hubungan kuat.

b. Korelasi Berganda

Untuk mengetahui sifat dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama yaitu antara variabel  $X_1$  (Pengaruh *Closing Time*) dan variabel  $X_2$  (Pemuatan Peti Kemas) dengan variabel *dependent* yaitu Variabel Y (Kinerja Karyawan Keagenan), dapat dijelaskan perhitungan

korelasi dengan program SPSS versi 25 menghasilkan gambaran seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Korelasi Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ ) Dan Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Karyawan Keagenan (Y)**

| <b>Model Summary</b> |                   |                            |               |
|----------------------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                | R                 | Std. Error of the Estimate | Sig. F Change |
| 1                    | .760 <sup>a</sup> | 1.706                      | .000          |

a. Predictors: (Constant), Pengaruh *Closing Time*, Pemuatan Peti Kemas  
 (Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.11, diperoleh nilai signifikansi *F Change* sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti ada korelasi/hubungan, dengan tingkat keeratan hubungan sebesar 0,760. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi/hubungan positif antara variabel  $X_1$  (Pengaruh *Closing Time*) dan variabel  $X_2$  (Pemuatan Peti Kemas) secara bersama-sama (simultan) dengan variabel Y (Kinerja Karyawan Keagenan) yang memiliki tingkat hubungan kuat.

## 6. Koefisien Determinasi

### a. Koefisien Determinasi Sederhana

Berfungsi untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan atau kontribusi variabel X terhadap Y, dalam penelitian ini Pengaruh *Closing Time* dan Pemuatan Peti Kemas X, sedangkan Kinerja karyawan keagenan sebagai variabel Y. Berikut hasil olahan program SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel di bawah:

## 1) Pengaruh *Closing Time*

**Tabel 4.12**  
**Hasil Koefisien Determinasi  $X_1$**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .724 <sup>a</sup> | .524     | .515              | 1.794                      |

a. Predictors: (Constant), Pengaruh *Closing Time*  
(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui Koefisien Determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,524 atau 52,4%, hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ ) mampu mempengaruhi Kinerja Karyawan Keagenan (Y) sebesar 52,4%, sedangkan sisanya sebesar 47,6%.

## 2) Pemuatan Peti Kemas

**Tabel 4.13**  
**Hasil Koefisien Determinasi  $X_2$**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .720 <sup>a</sup> | .518     | .509              | 1.805                      |

a. Predictors: (Constant), Pemuatan Peti Kemas  
(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diketahui Koefisien Determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,518 atau 51,8%, hal ini menunjukkan bahwa Proses Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) mampu mempengaruhi Kinerja Karyawan Keagenan (Y) sebesar 51,8%, sedangkan sisanya sebesar 48,2%.

### b. Koefisien Determinasi Berganda

Berfungsi untuk menghitung besaran kontribusi pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y, dalam penelitian ini Pengaruh *Closing Time* sebagai variabel  $X_1$ , Pemuatan Peti Kemas sebagai variabel  $X_2$  dan Kinerja

karyawan Keagenan sebagai variabel Y. Berikut hasil olahan program SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Koefisien Determinasi Berganda**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .760 <sup>a</sup> | .577     | .561              | 1.706                      |

a. Predictors: (Constant), Pengaruh *Closing Time*, Pemuatan Peti Kemas  
(Sumber: Data Hasil SPSS)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diketahui Koefisien Determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,577 atau 57,7%, hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh *Closing Time* ( $X_1$ ) dan Pemuatan Peti Kemas ( $X_2$ ) secara bersama-sama mampu mempengaruhi Kinerja Karyawan Keagenan (Y) sebesar 57,7%, sedangkan sisanya sebesar 42,3%.

## 7. Hipotesis Statistik

a. Uji T (Parsial)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji T**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                              |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                           |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                                 |                              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                               | (Constant)                   | 18.529                      | 2.572      |                           | 7.203 | .000 |
|                                 | Pengaruh <i>Closing Time</i> | .285                        | .105       | .410                      | 2.725 | .009 |
|                                 | Pemuatan Peti Kemas          | .234                        | .090       | .389                      | 2.586 | .012 |

a. Dependent Variable: Kinerja Keagenan  
(Sumber: Data Hasil SPSS)

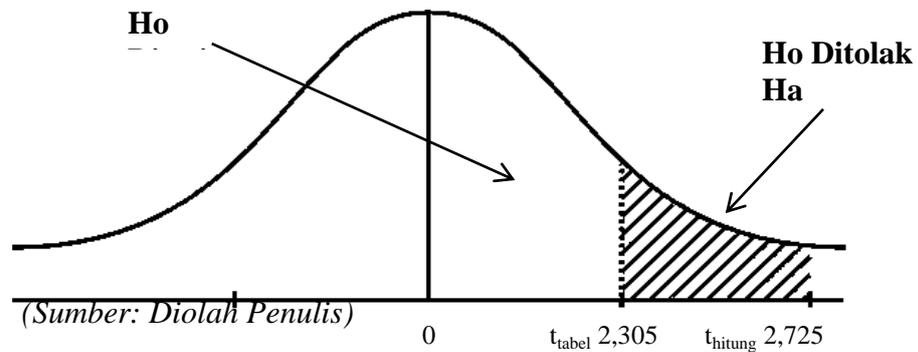
1) Pengujian Hipotesis pertama (H1)

Berdasarkan tabel 4.15, diketahui nilai signifikan. untuk pengaruh  $X_1$  terhadap Y adalah sebesar  $0,009 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,725 > t_{tabel} 2,305$ ,

dan dapat dilihat dari kurva pada gambar 4.1,  $t_{hitung}$  berada di daerah  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif variabel  $X_1$  terhadap variabel  $Y$ . Rumus untuk mencari  $t_{tabel}$ :

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k) \\
 &= (0,05/2 ; 56-2) \\
 &= (0,025 ; 54) = 2,305
 \end{aligned}$$

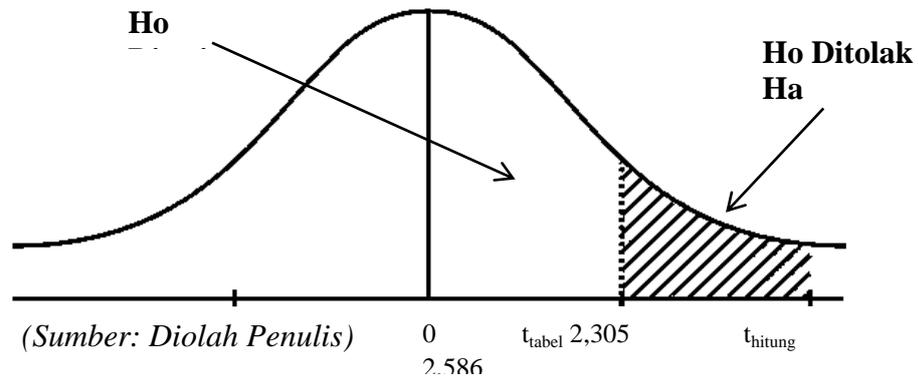
**Gambar 4.5**  
**Kurva Uji T Variabel ( $X_1$ )**



## 2) Pengujian Hipotesis Kedua ( $H_2$ )

Berdasarkan tabel 4.15, diketahui nilai signifikan. untuk pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,012 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,586 > t_{tabel} 2,305$ , dan dapat dilihat dari kurva pada gambar 4.2,  $t_{hitung}$  berada di daerah  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh positif variabel  $X_2$  terhadap variabel  $Y$ .

**Gambar 4.6**  
**Kurva Uji T Variabel (X<sub>2</sub>)**



b. Uji F (Simultan)

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 210.745        | 2  | 105.373     | 36.209 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 154.237        | 53 | 2.910       |        |                   |
|       | Total      | 364.982        | 55 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kinerja Keagenan

b. Predictors: (Constant), Pemuatan *Container*, Pengaruh *Closing Time*

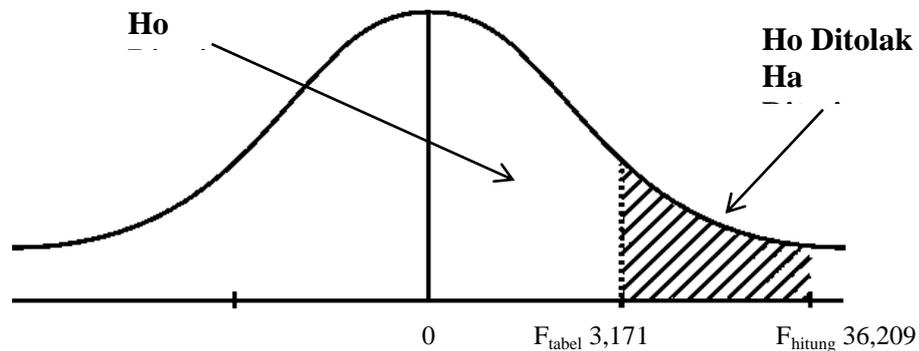
(Sumber: Data Hasil SPSS)

### 1) Pengujian Hipotesis Ketiga (H<sub>3</sub>)

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 0,000 < 0.05 dan nilai F<sub>hitung</sub> 36,209 > F<sub>tabel</sub> 3,171 dan dapat dilihat dari kurva pada gambar 4.3, F<sub>hitung</sub> berada di daerah H<sub>0</sub> ditolak, H<sub>a</sub> diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>3</sub> diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> secara simultan terhadap variabel Y. Rumus untuk mencari F<sub>tabel</sub>:

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= (k ; n-k-1) \\
 &= (2 ; 56-2-1) \\
 &= (2 ; 53) = 3,171
 \end{aligned}$$

**Gambar 4.7**  
**Kurva Distribusi Normal (Uji F)**



(Sumber: Diolah Penulis)

#### **D. Pemecahan Masalah**

Pembahasan mengenai pengaruh terhadap masing-masing variabel yang terdiri dari Pengaruh *Closing Time* dan Pemuatan Peti Kemas terhadap Kinerja Karyawan Keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial diketahui bahwa variabel Pengaruh *Closing Time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karayawan Keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 2,725 > t_{tabel} 2,305$  dan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ . Kontribusi pengaruh dari *Closing Time* terhadap Kinerja Karyawan Keagenan sebesar 0,524. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin handal dan akurat Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh pihak keagenan dalam saat proses *clearence in/out* pada PT Pelayaran Mana Lagi maka tidak akan terjadi *closing Time* dan mempengaruhi Kinerja dari Karyawan Keagenan.
2. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial diketahui bahwa variabel Pemuatan Peti Kemas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 2,586 > t_{tabel} 2,305$  dan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,012 < 0,05$ . Kontribusi pengaruh

proses Pemuatan Peti Kemas terhadap Kinerja Karyawan Keagean sebesar 0,518. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dari operator mesin untuk proses bongkat/muat peti kemas harus lebih diperhatikan agar tidak terjadi kendala saat proses pemuatan peti kemas ke atas kapal yang dapat menambah durasi waktu pemuatan peti kemas sehingga menghambat Kinerja Karyawan Keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi karena melebihi waktu pemuatan per peti kemas.

3. Berdasarkan uji hipotesis secara simultan diketahui bahwa variabel Pengaruh dari *Closing Time* dan proses pemuatan peti kemas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} 36,209 > F_{tabel} 3,171$  dan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kontribusi pengaruh dari *Closing Time* dan Proses Pemuatan peti kemas secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan Keagenan sebesar 0,870. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya kerjasama dan koordinasi dengan sub sub *agent* lainnya dengan proses pemuatan peti kemas maka semakin baik Kinerja dari Karyawan Keagenan pada PT Pelayaran Mana Lagi.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan rangkaian analisis terhadap data hasil penelitian yang terdapat pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa terdapat hubungan antara Pengaruh *Closing Time* dengan kinerja karyawan keagenan hal ini terlihat dari nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,21 Keandalan karyawan dalam bekerja untuk menyelesaikan dokumen dengan handal dan akurat dengan indikator handal dan akurat dan rata-rata terendahnya yaitu 4,00 Diperlukan keterampilan karyawan yang baik dalam mengolah data atau peti kemas yang bermasalah.
2. Berdasarkan hasil analisis terdapat hubungan antara Proses Pemuatan Peti Kemas dengan kinerja karyawan keagenan hal ini terlihat dari nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,36 Sarana dan Fasilitas penunjang kegiatan proses bongkar/muat muatan di dermaga sudah memadai sehingga dapat menghasilkan *output* yang tinggi dan rata-rata terendahnya yaitu 4,04 Peralatan muat peti kemas selalu di rawat dan di kontrol, sehingga tidak terjadi kerusakan pada saat proses pemuatan peti kemas .
3. Berdasarkan hasil analisis terdapat hubungan antara pengaruh *closing time* dan proses pemuatan peti kemas terhadap kinerja karyawan keagenan hal ini terlihat

dari nilairata-rata tertinggi yaitu 4,07 Petugas keagenan ramah saat berkomunikasi dengan sub-sub agen lainnya indikator ramah dan rata-rata terendahnya yaitu 3,93 Apakah pelayanan dokumen selesai tepat waktu sesuai harapan .

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kondisi pada lokasi penelitian, maka penulis mengusulkan beberapa alternatif saran sebagai berikut:

1. Untuk menghindari terjadinya *Closing Time* dari segi *Shipper* perlu dilakukanya komunikasi yang baik antara *Shipper/Forwarding* dan PMB terkait jika adanya keterlambatan peti kemas untuk *gate in* ke *CY* untuk meminta *extend closing* ke pihak Pelayaran PT Yang Ming Line dan kemudian akan dilanjutkan ke divisi Operasional Keagenan yaitu PT Pelayaran Mana Lagi untuk diinfokan kembali ke pihak *shipper* batas waktu dari *extend closing* yang diberikan, ini dilakukan agar waktu *extend* yang di minta tidak melebihi dari waktu yang sudah ditentukan oleh terminal.
2. Untuk menghindari terjadinya *Closing time* yang dipengaruhi oleh proses dari pemuatan peti kemas disarankan perlu adanya evaluasi-evaluasi terhadap hasil kegiatan produktivitas bongkar muat peti kemas di dermaga terminal setempat untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dan hambatan serta ketersediaan alat-alat mekanik yang masih kurang pada saat kegiatan bongkar muat peti kemas, yang dapat mempengaruhi produktivitas bongkar muat peti kemas didermaga. Adanya faktor penyebab kerusakan peralatan bongkar muat peti kemas saat ada kegiatan bongkar muat peti kemas dari kapal atau sebaliknya, terpaksa harus menunggu perbaikan alat mekanik tersebut, disarankan agar perawatan alat, dirawat dengan baik, selalu dikontrol agar didalam kegiatan bongkar muat peti

kemas tidak terjadi kerusakan pada alat dengan perawatan dan pengecekan alat-alat mekanik secara teratur, sehingga performasi alat menjadi optimal sehingga produktivitas bongkar muat peti kemas dapat tercapai dengan maksimal, bongkar muat cepat selesai, waktu tambat kapal didermaga sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan atau lebih cepat selesai, waktu tambat lebih cepat.

3. Untuk meningkatkan kinerja dari karyawan keagenan, diharapkan PT Pelayaran Mana Lagi dalam hal perlu meningkatkan kinerja terutama dalam hal mencapai target kerja serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan dokumen dengan ketelitian demi kelancaran proses pelayanan sesuai harapan perusahaan, sebaiknya segala sesuatu yang telah dikerjakan agar diteliti dan dicek ulang kembali dengan membuat *form checklist* sehingga tidak ada yang terlewatkan dan terjadi kesalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya, (Jakarta: Kencana,2007)

Irham. Manajemen Kinerja. (Alfabeta 2010)

F.D.C. Sudjatmiko, *Pokok-pokok Pelayaran Niaga*. Jakarta Bhratara Karya Aksara, 2015

Fidel Miro, Sarana Pengangkut. (Penerbit : Erlangga 2005)

Hermansyah Willy. Kebijakan Transportasi, Diakses 18 Februari 2022

<https://sites.google.com/site/vioceofearth/Home/kebijakkan-transportasi/kepelabuhanan>

Marlop Tanjung. Export Import Perdagangan Internasional. Salemba Empat, Jakarta 2016

Mangkunegara. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Refika Aditama 2016

Mangkuprawira dan Hubeis, Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.2017

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pemuatan adalah proses. Diakses 15 January 2022

<https://kbbi.lektur.id/pemuatan>

pasal 309 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Diakses 15 Januari 2022

<https://samuelbonaparte.com/blog/2017/02/25/pengertian-kapal-perengkapan-kapal-dan-bagian-kapal/>

Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1988 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Pengangkutan Laut

Undang – Undang No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan. In *Undang – Undang No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan*. Di akses 19 Februari 2022.

<https://repository.beacukai.go.id/>

Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D). Bandung: Penerbit Alfabeta.2016

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi pert. Jakarta: penerbit kencana 2019

Sudjatmiko dalam pasal 506 KUHD-RI. Diakses 15 Januari 2022

<https://supplychainindonesia.com/mitigasi-risiko-penyerahan-bill-of-loading-pada-industri-freight-forwarding/>

Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Prenada Media (2014: hlm43).

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT* KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DIPELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA**

**A. Data Responden**

Berilah tanda *check list* (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu pilih:

1. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

2. Usia

≤ 30 tahun

36 - 40 tahun

31 - 35 tahun

≥ 40 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SMA/SMK

S1

Diploma

S2

4. Lamanya Menggunakan Jasa

≤ 1 tahun

6 - 9 tahun

2 - 5 tahun

≥ 10 tahun

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda centang (✓) sesuai pilihan alternatif jawaban Bapak/Ibu dan Saudara/I pada kolom yang telah disediakan:

Keterangan

| Pernyataan          | Kode | Skor |
|---------------------|------|------|
| Sangat Setuju       | SS   | 5    |
| Setuju              | S    | 4    |
| Ragu-Ragu           | RG   | 3    |
| Tidak Setuju        | TS   | 2    |
| Sangat Tidak Setuju | STS  | 1    |

| No.<br>Item | Item Pertanyaan<br>Pengaruh <i>Closing Time</i> ( $X_1$ )   | Alternatif Jawaban |   |    |    |     |
|-------------|---|--------------------|---|----|----|-----|
|             |   | SS                 | S | RG | TS | STS |
|             |   | 5                  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 1           | Keandalan karyawan dalam bekerja untuk menyelesaikan dokumen dengan handal dan akurat                               |                    |   |    |    |     |
| 2           | Keandalan karyawan dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang mudah untuk dijangkau dan dihubungi oleh pelanggan |                    |   |    |    |     |
| 3           | Diperlukan ketrampilan karyawan yang baik dalam mengolah data atau dokumen yang bermasalah                          |                    |   |    |    |     |
| 4           | Cepat tanggap dalam menerima keluhan atau saran dari pelanggan  |                    |   |    |    |     |
| 5           | Diperlukan pengetahuan dan kecakapan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan                          |                    |   |    |    |     |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 6  | Diperlukan komunikasi yang baik untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan |  |  |  |  |  |
| 7  | Memahami kebutuhan dan keinginan <i>Crew</i> kapal dengan baik                               |  |  |  |  |  |
| 8  | Memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan tanpa membedakan status golongan apapun |  |  |  |  |  |
| 9  | Kebersihan dan tata kelola lingkungan perusahaan dikelola dengan baik                        |  |  |  |  |  |
| 10 | Pelayanan dokumen perizinan secara tepat, jujur, dan dapat dipercaya oleh pelanggan          |  |  |  |  |  |

| No.<br>Item | Item Pertanyaan<br>Proses Pemuatan Peti Kemas (X <sub>2</sub> )   | Alternatif Jawaban |   |    |    |     |
|-------------|---|--------------------|---|----|----|-----|
|             |   | SS                 | S | RG | TS | STS |
|             |   | 5                  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 1           | Karyawan dapat meningkatkan mutu untuk memberikan hasil kerja yang memuaskan  |                    |   |    |    |     |
| 2           | Peralatan muat peti kemas selalu di rawat dan di kontrol, sehingga tidak terjadi kerusakan pada saat proses pemuatan <i>container</i> |                    |   |    |    |     |
| 3           | Pengaturan <i>stowage</i> yang sudah lebih berimbang antara <i>bay-bay</i> yang ada   |                    |   |    |    |     |
| 4           | Pemuatan peti kemas selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan                            |                    |   |    |    |     |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5  | Karyawan memiliki kesadaran diri Dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas  |  |  |  |  |  |
| 6  | Sarana dan Fasilitas penunjang kegiatan proses bongkar/muat muatan di dermaga sudah memadai sehingga dapat menghasilkan output yang tinggi  |  |  |  |  |  |
| 7  | Kecepatan dan tanggap karyawan jika ada alat pemuat container yang rusak agar tidak mengganggu proses bongkar/muat peti kemas ke atas kapal |  |  |  |  |  |
| 8  | Karyawan harus benar-benar mengetahui pekerjaan yang ditekuninya  |  |  |  |  |  |
| 9  | Proses interaksi saling pengertian satu sama lain baik dengan atasan, pelanggan, ataupun sesama karyawan                                    |  |  |  |  |  |
| 10 | Selalu teliti dan cermat proses pemuatan Peti kemas ke atas kapal sesuai <i>planner</i>   |  |  |  |  |  |

| No.<br>Item | Item Pertanyaan<br>Kinerja Karyawan Keagenan (Y)                                  | Alternatif Jawaban |   |    |    |     |
|-------------|---|--------------------|---|----|----|-----|
|             |   | SS                 | S | RG | TS | STS |
|             |   | 5                  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 1           | Pihak keagenan selalu tepat waktu dan responsible saat menginfokan ETA/ATD Kapal  |                    |   |    |    |     |
| 2           | Apakah pihak keagenan melaksanakan tugas dan tanggung jawab keagenan dengan benar |                    |   |    |    |     |
| 3           | Apakah Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar                       |                    |   |    |    |     |
| 4           | Apakah pelayanan dokumen selesai tepat waktu sesuai harapan                       |                    |   |    |    |     |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5  | Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas keagenan dalam memberiinformasi yang benar dan lengkap  |  |  |  |  |  |
| 6  | <i>Crew</i> kapal memepercayakan semua kebutuhan di atas kapal kepada pihak keagenan kapal  |  |  |  |  |  |
| 7  | Apakah pihak keagenan selalu tepat dalam proses penginputan data ke portal INAPORTNET sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses <i>Clearance in/out</i> kapal |  |  |  |  |  |
| 8  | tugas keagenan ramah saat berkomunikasi dengan sub - sub agen lainnya   |  |  |  |  |  |
| 9  | Apakah pihak keagenan Mengetahui secara langsung bagaimana keagenan dalam melaksanakan peranannya dilapangan untuk mengangani <i>Clearance in</i> dan <i>out</i> .    |  |  |  |  |  |
| 10 | Kebersihan pada di PT. Pelayanan Mana Lagi selalu terjaga dengan baik   |  |  |  |  |  |

**DAFTAR PELANGGAN PT YANG MING LINE**

1. PT SAMCHEM PRASANDHA
2. PT CLARIANT INDONESIA
3. PT PCM KIMIA INDONESIA
4. PT SINAR SYNO KIMIA
5. PT JOTUN INDONESIA
6. PT RIKEN INDONESIA
7. PT JAVA TAIKO DRUM INDUSTRIES
8. PT FOSECO TRADING INDONESIA
9. PT DUNIA TEKNIK
10. PT BUKITMEGA MASABADI
11. PT PLASTRADE WORLD
12. PT PANCA BUDI PRATAMA
13. PT INDOCHEMICAL CITRA KIMIA
14. PT DYNAPLAST
15. PT KRAKATAU POSCO
16. PT PEACE INDUSTRIAL PACKAGING
17. PT PUTRA BANGSINGJA PERKASA
18. PT UNITED CHEMICALS INTER ANEKA
19. PT PILAR ARTHA OETAMA
20. PT SINERGI MENTARI
21. PT JOENoes IKAMULYA
22. PT AGILITY INTERNATIONAL
23. PT RHEEM INDONESIA
24. CV HIMPUNAN ABADI
25. PT BINA NIAGA MULTIUSAHA
26. PT AICA INDRIA
27. PT AKINO INDONESIA TRADING
28. PT BUMIMULIA INDAH LESTARI
29. PT BUDI MAKMUR PERKASA
30. PT BERLINA TBK
31. PT FAJAR UNGGUL PERKASA
32. PT SADIKUN NIAGAMAS RAYA
33. PT KYORAKU BLOWMOLDING INDONESIA
34. PT LION WINGS
35. PT HALONI JANE
36. PT GANINDO MARINE TRANSPORT
37. PT SMIPTEC ADITAMA GEMILANG
38. PT POLYTECH INDO HAUSEN
39. PT NOVO COMPLAST INDONESIA
40. PT KING PLASTIC
41. PT HECOPERKASA PRATAMA
42. PT SINTA PERTIWI
43. PT SIGMA BIMED
44. PT TEMPO NAGADI TRADING
45. PT SANPAK UNGGUL
46. PT BUKIT WARNA ABADI
47. PT ASIAN PAINT INDONESIA
48. PT MCL TRANS INDONESIA
49. PT HYPER MEGA SHIPPING
50. PT HONDA TRADING INDONESIA
51. PT INDO BHARAT RAYON
52. PT GUNUNG RAJA PAKSI TBK
53. PT SIGN WORLD MEDIA
54. PT NUFARM INDONESIA
55. PT SHOWA INDONESIA MANUFACTURING
56. PT BANGUN KARUNIA CHEMINDOTAMA

## TABULASI DATA HASIL KUESIONER

| No.<br>Resp | KUALITAS PELAYANAN (X <sub>1</sub> ) |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total<br>X <sub>1</sub> |
|-------------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------------------------|
|             | X1_1                                 | X1_2 | X1_3 | X1_4 | X1_5 | X1_6 | X1_7 | X1_8 | X1_9 | X1_10 |                         |
| 1           | 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4     | 44                      |
| 2           | 4                                    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     | 36                      |
| 3           | 5                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 41                      |
| 4           | 3                                    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3     | 35                      |
| 5           | 5                                    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 43                      |
| 6           | 4                                    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4     | 46                      |
| 7           | 4                                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3     | 37                      |
| 8           | 4                                    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 3     | 40                      |
| 9           | 5                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 43                      |
| 10          | 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 40                      |
| 11          | 5                                    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 45                      |
| 12          | 3                                    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 32                      |
| 13          | 4                                    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4     | 37                      |
| 14          | 5                                    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4     | 46                      |
| 15          | 5                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 43                      |
| 16          | 5                                    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 43                      |
| 17          | 4                                    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4     | 44                      |
| 18          | 4                                    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3     | 42                      |
| 19          | 3                                    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4     | 35                      |
| 20          | 5                                    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4     | 46                      |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 24 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 42 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 39 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 42 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |

| No.<br>Resp | KINERJA KARYAWAN (X <sub>2</sub> ) |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total<br>X <sub>2</sub> |
|-------------|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------------------------|
|             | X2_1                               | X2_2 | X2_3 | X2_4 | X2_5 | X2_6 | X2_7 | X2_8 | X2_9 | X2_10 |                         |
| 1           | 5                                  | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 44                      |
| 2           | 3                                  | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     | 37                      |
| 3           | 5                                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 41                      |
| 4           | 4                                  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4     | 36                      |
| 5           | 5                                  | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5     | 48                      |
| 6           | 5                                  | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4     | 44                      |
| 7           | 4                                  | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3     | 37                      |
| 8           | 5                                  | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     | 48                      |
| 9           | 4                                  | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5     | 44                      |
| 10          | 4                                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 40                      |
| 11          | 4                                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 44                      |
| 12          | 3                                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 30                      |
| 13          | 4                                  | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 38                      |
| 14          | 5                                  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4     | 49                      |
| 15          | 4                                  | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     | 43                      |
| 16          | 5                                  | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 43                      |
| 17          | 4                                  | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4     | 45                      |
| 18          | 5                                  | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     | 48                      |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 48 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 42 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |

| No. Resp | KEPUASAN PELANGGAN |     |     |     |     |     |     |     |     |      | Total Y |
|----------|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---------|
|          | Y_1                | Y_2 | Y_3 | Y_4 | Y_5 | Y_6 | Y_7 | Y_8 | Y_9 | Y_10 |         |
| 1        | 4                  | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 41      |
| 2        | 4                  | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3    | 39      |
| 3        | 4                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 40      |
| 4        | 3                  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 38      |
| 5        | 4                  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 41      |
| 6        | 3                  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 39      |
| 7        | 3                  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 36      |
| 8        | 4                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4    | 41      |
| 9        | 4                  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 42      |
| 10       | 4                  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4    | 42      |
| 11       | 5                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 42      |
| 12       | 3                  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3    | 33      |
| 13       | 3                  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 37      |
| 14       | 4                  | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 45      |
| 15       | 4                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 42      |
| 16       | 4                  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4    | 43      |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 38 |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 26 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 42 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 34 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 40 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 46 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 36 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 41 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |

### HASIL UJI VALIDITAS

#### Uji Validitas X<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan Dokumen Impor)

##### Correlations

|      |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1.9   | X1.10 | TOTAL_X1 |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1      | .543** | .255   | .330*  | .445** | .344** | .247   | .330*  | .524** | .282* | .716**   |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .058   | .013   | .001   | .009   | .066   | .013   | .000   | .035  | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56    | 56       |
| X1.2 | Pearson Correlation | .543** | 1      | .248   | .304*  | .315*  | .509** | .202   | .273*  | .282*  | .243  | .655**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .065   | .023   | .018   | .000   | .136   | .042   | .035   | .071  | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56    | 56       |
| X1.3 | Pearson Correlation | .255   | .248   | 1      | .260   | .000   | .200   | .354** | .288*  | .146   | .000  | .446**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .058   | .065   |        | .053   | 1.000  | .139   | .007   | .031   | .282   | 1.000 | .001     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56    | 56       |
| X1.4 | Pearson Correlation | .330*  | .304*  | .260   | 1      | .578** | .393** | .377** | .376** | .386** | .201  | .694**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .013   | .023   | .053   |        | .000   | .003   | .004   | .004   | .003   | .138  | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56    | 56       |
| X1.5 | Pearson Correlation | .445** | .315*  | .000   | .578** | 1      | .407** | .048   | .344** | .446** | .263  | .642**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   | .018   | 1.000  | .000   |        | .002   | .723   | .009   | .001   | .050  | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56    | 56       |
| X1.6 | Pearson Correlation | .344** | .509** | .200   | .393** | .407** | 1      | .093   | .222   | .583** | .032  | .639**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .009   | .000   | .139   | .003   | .002   |        | .494   | .100   | .000   | .813  | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56    | 56       |
| X1.7 | Pearson Correlation | .247   | .202   | .354** | .377** | .048   | .093   | 1      | .344** | .144   | .055  | .458**   |

|          |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | Sig. (2-tailed)     | .066   | .136   | .007   | .004   | .723   | .494   |        | .009   | .288   | .690   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X1.8     | Pearson Correlation | .330*  | .273*  | .288*  | .376** | .344** | .222   | .344** | 1      | .348** | .428** | .657** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .013   | .042   | .031   | .004   | .009   | .100   | .009   |        | .009   | .001   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X1.9     | Pearson Correlation | .524** | .282*  | .146   | .386** | .446** | .583** | .144   | .348** | 1      | .185   | .682** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .035   | .282   | .003   | .001   | .000   | .288   | .009   |        | .171   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X1.10    | Pearson Correlation | .282*  | .243   | .000   | .201   | .263   | .032   | .055   | .428** | .185   | 1      | .437** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .035   | .071   | 1.000  | .138   | .050   | .813   | .690   | .001   | .171   |        | .001   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| TOTAL_X1 | Pearson Correlation | .716** | .655** | .446** | .694** | .642** | .639** | .458** | .657** | .682** | .437** | 1      |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .001   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   |        |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Validitas X<sub>2</sub> (Kinerja Karyawan)

### Correlations

|      |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2.6   | X2.7   | X2.8   | X2.9   | X2.10  | TOTAL_X2 |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1      | .520** | .509** | .256   | .532** | .515** | .487** | .656** | .400** | .483** | .754**   |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .056   | .000   | .000   | .000   | .000   | .002   | .000   | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56       |
| X2.2 | Pearson Correlation | .520** | 1      | .487** | .421** | .622** | .633** | .463** | .523** | .483** | .538** | .810**   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .001   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|      | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56       |
| X2.3 | Pearson Correlation | .509** | .487** | 1      | .568** | .282*  | .520** | .487** | .460** | .300*  | .263   | .678**   |

|          |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .035   | .000   | .000   | .000   | .025   | .050   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.4     | Pearson Correlation | .256   | .421** | .568** | 1      | .292*  | .441** | .439** | .340*  | .136   | .317*  | .592** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .056   | .001   | .000   |        | .029   | .001   | .001   | .010   | .317   | .017   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.5     | Pearson Correlation | .532** | .622** | .282*  | .292*  | 1      | .556** | .538** | .569** | .352** | .466** | .744** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .035   | .029   |        | .000   | .000   | .000   | .008   | .000   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.6     | Pearson Correlation | .515** | .633** | .520** | .441** | .556** | 1      | .571** | .579** | .502** | .415** | .806** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.7     | Pearson Correlation | .487** | .463** | .487** | .439** | .538** | .571** | 1      | .553** | .222   | .326*  | .719** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   | .000   |        | .000   | .099   | .014   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.8     | Pearson Correlation | .656** | .523** | .460** | .340*  | .569** | .579** | .553** | 1      | .402** | .421** | .776** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .010   | .000   | .000   | .000   |        | .002   | .001   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.9     | Pearson Correlation | .400** | .483** | .300*  | .136   | .352** | .502** | .222   | .402** | 1      | .385** | .568** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .002   | .000   | .025   | .317   | .008   | .000   | .099   | .002   |        | .003   | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| X2.10    | Pearson Correlation | .483** | .538** | .263   | .317*  | .466** | .415** | .326*  | .421** | .385** | 1      | .652** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .050   | .017   | .000   | .001   | .014   | .001   | .003   |        | .000   |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| TOTAL_X2 | Pearson Correlation | .754** | .810** | .678** | .592** | .744** | .806** | .719** | .776** | .568** | .652** | 1      |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|          | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas Y (Kepuasan Pelanggan)

#### Correlations

|     |                     | Y.1   | Y.2    | Y.3   | Y.4   | Y.5   | Y.6   | Y.7    | Y.8   | Y.9   | Y.10   | TOTAL_Y |
|-----|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|---------|
| Y.1 | Pearson Correlation | 1     | .061   | .269* | .046  | .115  | .132  | .222   | .236  | .209  | .290*  | .552**  |
|     | Sig. (2-tailed)     |       | .657   | .045  | .738  | .400  | .334  | .100   | .080  | .122  | .030   | .000    |
|     | N                   | 56    | 56     | 56    | 56    | 56    | 56    | 56     | 56    | 56    | 56     | 56      |
| Y.2 | Pearson Correlation | .061  | 1      | .059  | .167  | .140  | .090  | .606** | -.055 | -.080 | .077   | .423**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .657  |        | .667  | .219  | .305  | .508  | .000   | .686  | .559  | .571   | .001    |
|     | N                   | 56    | 56     | 56    | 56    | 56    | 56    | 56     | 56    | 56    | 56     | 56      |
| Y.3 | Pearson Correlation | .269* | .059   | 1     | .297* | -.059 | -.059 | .113   | -.051 | .288* | .063   | .420**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .045  | .667   |       | .026  | .666  | .667  | .409   | .709  | .032  | .642   | .001    |
|     | N                   | 56    | 56     | 56    | 56    | 56    | 56    | 56     | 56    | 56    | 56     | 56      |
| Y.4 | Pearson Correlation | .046  | .167   | .297* | 1     | .107  | .193  | -.056  | .070  | .328* | .438** | .561**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .738  | .219   | .026  |       | .431  | .155  | .683   | .610  | .013  | .001   | .000    |
|     | N                   | 56    | 56     | 56    | 56    | 56    | 56    | 56     | 56    | 56    | 56     | 56      |
| Y.5 | Pearson Correlation | .115  | .140   | -.059 | .107  | 1     | .140  | .121   | .000  | .151  | .251   | .406**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .400  | .305   | .666  | .431  |       | .305  | .373   | 1.000 | .267  | .063   | .002    |
|     | N                   | 56    | 56     | 56    | 56    | 56    | 56    | 56     | 56    | 56    | 56     | 56      |
| Y.6 | Pearson Correlation | .132  | .090   | -.059 | .193  | .140  | 1     | .071   | -.015 | .332* | .202   | .410**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .334  | .508   | .667  | .155  | .305  |       | .601   | .912  | .012  | .135   | .002    |
|     | N                   | 56    | 56     | 56    | 56    | 56    | 56    | 56     | 56    | 56    | 56     | 56      |
| Y.7 | Pearson Correlation | .222  | .606** | .113  | -.056 | .121  | .071  | 1      | .188  | .075  | .185   | .521**  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .100  | .000   | .409  | .683  | .373  | .601  |        | .165  | .585  | .173   | .000    |

|         |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|         | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| Y.8     | Pearson Correlation | .236   | -.055  | -.051  | .070   | .000   | -.015  | .188   | 1      | .299*  | .117   | .371** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .080   | .686   | .709   | .610   | 1.000  | .912   | .165   |        | .025   | .389   | .005   |
|         | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| Y.9     | Pearson Correlation | .209   | -.080  | .288*  | .328*  | .151   | .332*  | .075   | .299*  | 1      | .073   | .537** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .122   | .559   | .032   | .013   | .267   | .012   | .585   | .025   |        | .593   | .000   |
|         | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| Y.10    | Pearson Correlation | .290*  | .077   | .063   | .438** | .251   | .202   | .185   | .117   | .073   | 1      | .578** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .030   | .571   | .642   | .001   | .063   | .135   | .173   | .389   | .593   |        | .000   |
|         | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |
| TOTAL_Y | Pearson Correlation | .552** | .423** | .420** | .561** | .406** | .410** | .521** | .371** | .537** | .578** | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .001   | .001   | .000   | .002   | .002   | .000   | .005   | .000   | .000   |        |
|         | N                   | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     | 56     |        |        |        | 56     |

Lampiran 6

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## HASIL UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas  $X_1$  (Kualitas Pelayanan Dokumen Impor)

### *Reliability Statistics*

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .810             | 10         |

### Item-Total Statistics

|       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1  | 36.70                      | 10.797                         | .617                             | .778                             |
| X1.2  | 36.82                      | 11.022                         | .538                             | .787                             |
| X1.3  | 36.91                      | 12.156                         | .310                             | .811                             |
| X1.4  | 36.82                      | 10.949                         | .592                             | .781                             |
| X1.5  | 36.84                      | 11.228                         | .531                             | .788                             |
| X1.6  | 36.79                      | 11.117                         | .520                             | .789                             |
| X1.7  | 36.88                      | 12.184                         | .332                             | .808                             |
| X1.8  | 36.79                      | 10.935                         | .535                             | .787                             |
| X1.9  | 36.80                      | 10.852                         | .569                             | .783                             |
| X1.10 | 36.86                      | 12.234                         | .305                             | .811                             |

Uji Reliabilitas X2 (Kinerja Karyawan)

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .892             | 10         |

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .624             | 10         |

**Item-Total Statistics**

|       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X2.1  | 37.52                      | 14.872                         | .682                             | .878                             |
| X2.2  | 37.80                      | 13.979                         | .740                             | .874                             |
| X2.3  | 37.52                      | 15.563                         | .600                             | .884                             |
| X2.4  | 37.73                      | 15.763                         | .491                             | .891                             |
| X2.5  | 37.70                      | 14.724                         | .665                             | .879                             |
| X2.6  | 37.48                      | 14.545                         | .746                             | .874                             |
| X2.7  | 37.77                      | 15.091                         | .640                             | .881                             |
| X2.8  | 37.64                      | 14.706                         | .708                             | .876                             |
| X2.9  | 37.68                      | 16.404                         | .489                             | .890                             |
| X2.10 | 37.71                      | 15.408                         | .559                             | .887                             |

Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan)

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Y.1  | 36.00                      | 5.309                          | .363                             | .582                             |
| Y.2  | 36.04                      | 5.817                          | .251                             | .608                             |
| Y.3  | 36.02                      | 5.727                          | .213                             | .618                             |
| Y.4  | 36.05                      | 5.215                          | .358                             | .583                             |
| Y.5  | 35.98                      | 5.800                          | .210                             | .617                             |
| Y.6  | 35.93                      | 5.849                          | .237                             | .611                             |
| Y.7  | 36.00                      | 5.455                          | .336                             | .589                             |
| Y.8  | 35.91                      | 5.901                          | .173                             | .625                             |
| Y.9  | 35.96                      | 5.599                          | .396                             | .581                             |
| Y.10 | 35.95                      | 5.324                          | .412                             | .572                             |

**HASIL ANALISIS REGRESI**

Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                       | 18.529                      | 2.572      |                           | 7.203 | .000 |
|       | Kualitas Pelayanan Dokumen Impor | .285                        | .105       | .410                      | 2.725 | .009 |
|       | Kinerja Karyawan                 | .234                        | .090       | .389                      | 2.586 | .012 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Sig. F Change |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .760 <sup>a</sup> | .577     | .561              | 1.706                      | .000          |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dokumen Impor

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 210.745        | 2  | 105.373     | 36.209 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 154.237        | 53 | 2.910       |        |                   |
|       | Total      | 364.982        | 55 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dokumen Impor

## Regresi Linier Sederhana

### Correlations

|                                     |                     | Kualitas Pelayanan<br>Dokumen Impor | Kepuasan<br>Pelanggan |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan<br>Dokumen Impor | Pearson Correlation | 1                                   | .724**                |
|                                     | Sig. (2-tailed)     |                                     | .000                  |
|                                     | N                   | 56                                  | 56                    |
| Kepuasan Pelanggan                  | Pearson Correlation | .724**                              | 1                     |
|                                     | Sig. (2-tailed)     | .000                                |                       |
|                                     | N                   | 56                                  | 56                    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

|                    |                     | Kinerja Karyawan | Kepuasan<br>Pelanggan |
|--------------------|---------------------|------------------|-----------------------|
| Kinerja Karyawan   | Pearson Correlation | 1                | .720**                |
|                    | Sig. (2-tailed)     |                  | .000                  |
|                    | N                   | 56               | 56                    |
| Kepuasan Pelanggan | Pearson Correlation | .720**           | 1                     |
|                    | Sig. (2-tailed)     | .000             |                       |
|                    | N                   | 56               | 56                    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .724 <sup>a</sup> | .524     | .515              | 1.794                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Dokumen Impor

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .720 <sup>a</sup> | .518     | .509              | 1.805                      |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN S D M PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**

---

**PENGAJUAN SINOPSIS SKRIPSI**

NAMA : Dewangga Prima Adjie  
NRP : 802200008  
BIDANG KEAHLIAN : Ketatalaksanaan Angkutan Laut & Kepelabuhanan  
SEMESTER : VII ( Tujuh )

Mengajukan Sinopsis Skripsi sebagai berikut ;

**A. JUDUL**

**“PENGARUH *CLOSING TIME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT.PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN *CLEARANCE OUT* KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA”**

**B. MASALAH POKOK**

*Closing time* ini bertujuan untuk membantu perencanaan penyusunan peti kemas ke atas kapal agar tidak terjadi kejadian-kejadian yang tidak di inginkan nantinya. Seperti pergeseran peti kemas, peti kemas yang terbawa ke pelabuhan yang berbeda dengan tujuan semula yang semuanya itu dapat merugikan berbagai pihak.

Selama empat hari sebelum kapal tiba di pelabuhan, petugas dari pelayaran setiap hari memantau setiap peti kemas yang akan memasuki wilayah terminal bongkar muat melalui pintu masuk. Sebelum peti kemas masuk ke dalam terminal, pihak EMKL meminta permohonan pemeriksaan yang ditujukan untuk memeriksa kondisi fisik peti kemas berupa formulir EIR (Equipment Interchange Receipt). EIR mencantumkan keterangan-keterangan seperti nomor peti kemas, tujuan pengangkutan, nomor seal dari Bea Cukai, isi, dan berat peti kemas. EIR sangat berguna bagi pihak pelayaran sebagai bukti apakah barang yang ada dalam peti kemas ada kerusakan atau tidak. Apabila ada kerusakan atau kekurangan peti kemas yang diterima di terminal bongkar muat, pihak pelayaran dapat memperotes dengan memiliki bukti yang cukup kuat berupa EIR tersebut.

### C. KERANGKA PIKIRAN

PENGARUH CLOSING TIME TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT.PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN CLEARANCE OUT KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA



#### MASALAH

1. Masih adanya container yang terkena *closing time* disaat pemuatan di terminal penumpukan petikemas
2. Terjadinya keterlambatan pemuatan petikemas kosong oleh pihak Ekpedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)
3. Belum tercapainya pengurusan muatan sesuai target yang ditetapkan perusahaan.



#### PENYEBAB

1. Disebabkan oleh lambatnya *stuffing* yang dilakukan digudang *exportir*
2. Tidak ada ketersediaan peti kemas di Depo
3. Peti kemas yang seharusnya *on time*, menjadi delay dikarenakan ketinggalan kapal



#### SOLUSI

1. Pihak pelayaran dengan *intens* memberi *notice* kepada *exportir* bahwa jadwal kapal *on time*
2. *Liner* selalu memantau ketersediaan peti kemas di depo

Jakarta, 25 Mei 2021

Menyetujui ;

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa

( Dr. April Gunawan, M.M )  
NIP: 19720413 199803 1 005

(P. Nancy Lumban Batu, M. Hum )  
NIP: 19830228 200912 2 006

( Dewangga Prima Adjie )  
NIS : 802200008

Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK

Vidya Selasdini, M.MTr  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

Judul Skripsi ;

**PENGARUH CLOSING TIME TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT.PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN CLEARANCE OUT KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA**

Dosen Pembimbing I Skripsi : Dr. April Gunawan, M.M

Bimbingan I :

| No. | Tanggal | Uraian | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|---------|--------|-------------------------|
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Catatan; .....

.....

Judul Skripsi ;

**PENGARUH CLOSING TIME TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL PT.PELAYARAN MANA LAGI PADA SAAT PENGURUSAN CLEARANCE OUT KEBERANGKATAN KAPAL-KAPAL YANG DIAGENI OLEH PERUSAHAAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK JAKARTA**

Dosen Pembimbing II Skripsi : Purnama Nancy Lumban Batu, M. Hum

Bimbingan II :

| No. | Tanggal | Uraian | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|---------|--------|-------------------------|
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |
|     |         |        |                         |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Catatan; .....

.....

.....