

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARENCE* KAPAL  
TERHADAP *BERTHING TIME* KAPAL YANG DIAGENI  
OLEH PT. ISS MARINDO CABANG MERAK**

Oleh :

**REFIANA**  
**NRP. 12. 7158/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2016**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARANCE* KAPAL  
TERHADAP *BERTHING TIME* KAPAL YANG DIAGENI  
OLEH PT. ISS MARINDO CABANG MERAK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**REFIANA  
NRP. 12. 7158/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2016**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Refiana  
**NRP** : 12.7158 /K  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan  
Kepelabuhanan  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARANCE*  
KAPAL TERHADAP *BERTHING TIME* KAPAL  
YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO  
CABANG MERAK

Jakarta, Agustus 2016

**Pembimbing Materi**

**Pembimbing Penulisan**

**IWAN KURNIAWAN, M.Pd**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19710215 199709 1 001

**Ir. Theo J Frans Kalangi, MsTr**  
Pembina Tk. 1 (IV/b)  
NIP. 19560208 199003 1 003

**Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK**

**APRIL GUNAWAN MALAU, S. Si. M.M.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19720413 199803 1 005

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Refiana  
**NRP** : 12. 7158 /K  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : KALK  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARENCE*  
*KAPAL TERHADAP BERTHING TIME KAPAL*  
*YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO*  
*CABANG MERAK*

**Penguji I**

**Penguji II**

**Penguji III**

**Larsen Barasa, SE.,M.MTr**

**Penata Tk. I (III/d)**

**NIP. 19720415 199803 1 002**

**Vidya Selasdini, M.MTr**

**Penata Muda Tk. I (III/b)**

**NIP. 19831227 200812 1 001**

**Purnama N.F. Lumban Batu, S.Pd, M.Hum**

**Penata (III/c)**

**NIP. 19830228 200912 2 006**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan KALK**

**April Gunawan Malau S.Si.,M.M**

**Penata Tk.1 (III/d)**

**NIP. 1972 0413 199803 1005**

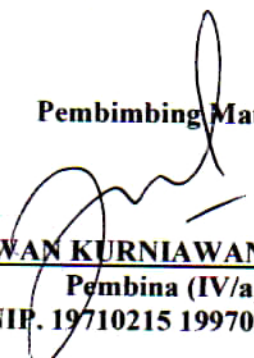
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

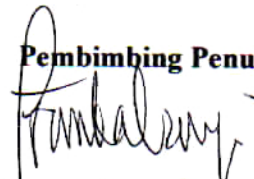
Nama : Refiana  
NRP : 12.7158 /K  
Program Pendidikan : Diploma IV  
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan  
Kepelabuhanan  
Judul : PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARANCE*  
KAPAL TERHADAP *BERTHING TIME* KAPAL  
YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO  
CABANG MERAK

Pembimbing Materi

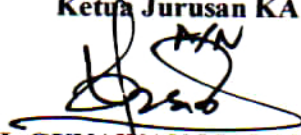
  
IWAN KURNIAWAN, M.Pd  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19710215 199709 1 001

Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Penulisan

  
Ir. Theo J Frans Kalangi, MsTr  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19560208 199003 1 003

Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK

  
APRIL GUNAWAN MALAU, S. Si. M.M.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19720413 199803 1 005

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : REFIANA  
NRP : 12. 7158 /K  
Program Pendidikan : Diploma IV  
Program Studi : KALK  
Judul : PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARENCE*  
KAPAL TERHADAP *BERTHING TIME* KAPAL  
YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO  
CABANG MERAK

Penguji I

Larsen Barasa, SE., M.MTr

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP. 19720415 199803 1 002

Penguji II

Vidya Selasdini, M.MTr

Penata Muda Tk. I (III/b)

NIP. 19831227 200812 2 002

Penguji III

Purnama NF Lumban Batu, S.Pd., M.Hum.

Penata (III/c)

NIP. 19830228 200912 2 006

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

April Gunawan Malau S.Si., M.M  
Penata Tk.1 (III/d)  
NIP. 1972 0413 199803 1005

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran TUHAN yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan kasih-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan sahabat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir guna memenuhi persyaratan kurikulum pendidikan Diploma IV (D IV) Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP). Untuk itu penulis membuat skripsi dengan judul:

**“PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARANCE* KAPAL TERHADAP  
*BERTHING TIME* KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO  
CABANG MERAK”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik ditinjau dari cara penyajian penulisan, penyajian materi, serta dalam penggunaan bahasa, mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis.

Akan tetapi dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merangkai skripsi ini dengan sebaik-baiknya didasarkan atas pengalaman yang diperoleh penulis selama menjalankan praktek kerja nyata di PT. ISS Marindo Cabang Merak dan dipandu oleh materi-materi yang diperoleh selama melaksanakan pendidikan dari beberapa buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dari lubuk hati teruntuk pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Pranyoto Spi. M.A.P Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak April Gunawan Malau, S.Si.,M.M Selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Bapak Larsen Barasa, S.E, M.M.T.r selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan .

4. Bapak Iwan Kurniawan, M.Pd. selaku dosen pembimbing materi skripsi yang banyak memberikan waktu untuk membimbing, memberi masukan, serta pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Ir. Theo J Frans Kalangi, MsTr. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang banyak memberikan pengarahan, koreksi, dan inspirasi kepada penulis.
6. Seluruh pelaksana jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis belajar di kampus STIP.
7. Seluruh staff perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran terima kasih atas bantuannya dalam mencari buku – buku yang penulis butuhkan selama menyusun skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Irwan dan Ibu Rohmah 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, Serta adik saya Umairah dan Dedi Setiawan yang senantiasa menjadi sosok adik yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dikalah sedih.
9. Kekasih tercinta, Agie, terimakasih telah meemberikan dukungan, doa, motivasi, serta mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Roommate Nofrita dan Ariyanti terima kasih atas kehadiran kalian yang selalu membuat penulis merasa nyaman di DO 203 selama 4 bulan dan terima kasih kepada Sely, Amira, Kumala, Maria Jenni, Atik selaku anak kamar yang dulu di DJ 101.
11. Seluruh member DO 203 Mora, Berniati, Gita, Yaya, Sion, Leva, Uli dan juga kepada DJ 101 Ruli, Drelia, Waode, Anisa gambol, Mayanti, Anov, Sanmon, Cristin, Fikria yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman terbaikku Risma, Retno, Laras, Lita, Okta, Santa, Ratna, Rabitha, Wahyu, Farida, Elgi, Yasti, terima kasih atas kebahagiaan yang telah diberikan serta semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada senior tercinta Galia Ayu Lestari, Andira Sri Laraswati, Novia Kurniasih, Fitria, Winny Wanda, Azelia Yedida telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.



14. Juniorku angkatan 56, 57 dan 58 khususnya Puput Karuniasih, Ririn Liana Ode dan Jihan Nibras terima kasih atas bantuan dan doanya.
15. Teman – teman istimewa Kelas KALK VIII b yang setia menemani, membantu dan menghiburku dalam suka atau sedih.
16. Kepada seluruh taruni angkatan 55 yang selalu saya banggakan terimakasih atas pelajaran tentang kehidupan di dalam asrama
17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu terima kasih atas informasinya dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan tanggapan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, 2016

Penulis

**REFIANA**  
**NRP. 12.7158/K**



## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penyusunan Skripsi.....	4
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	16
C. Hipotesis.....	19
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
C. Subjek Penelitian.....	22
D. Teknik Analisis Data.....	22

BAB IV :	ANALISA DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data.....	29
B.	Analisis Data.....	48
C.	Alternatif Pemecahan Masalah.....	55
BAB V :	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	58
B.	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Grafik jumlah kapal yang diageni perusahaan .....	37
Gambar 4.2 Grafik perpotongan variable X dan variable Y .....	53
Gambar 4.3 Kurva distribusi normal .....	55

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1    Instrumental Input .....	17
Bagan 2.2    Kerangka Pemikiran .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SIUPAL
Lampiran 2	Surat Izin Perusahaan Perdagangan
Lampiran 3	Surat Izin Tempat Usaha
Lampiran 4	Tanda Daftar Perusahaan
Lampiran 5	Surat Keanggotaan INSA
Lampiran 6	Laporan kapal bulan Agustus 2014
Lampiran 7	Laporan kapal bulan September 2014
Lampiran 8	Laporan kapal bulan Oktober 2014
Lampiran 9	Laporan kapal bulan November 2014
Lampiran 10	Laporan kapal bulan Desember 2014
Lampiran 11	Laporan kapal bulan Januari 2015
Lampiran 12	Laporan kapal bulan Februari 2015
Lampiran 13	Laporan kapal bulan Maret 2015
Lampiran 14	Laporan kapal bulan April 2015
Lampiran 15	Laporan kapal bulan Mei 2015
Lampiran 16	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Agustus 2014
Lampiran 17	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan September 2014
Lampiran 18	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Oktober 2014
Lampiran 19	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan November 2014
Lampiran 20	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Desember 2014
Lampiran 21	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Januari 2015
Lampiran 22	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Februari 2015
Lampiran 23	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Maret 2015
Lampiran 24	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan April 2015
Lampiran 25	Jumlah waktu pelayanan jasa <i>clearance</i> bulan Mei 2015
Lampiran 26	Grafik bulan Agustus 2014
Lampiran 27	Grafik bulan September 2014
Lampiran 28	Grafik bulan Oktober 2014
Lampiran 29	Grafik bulan November 2014
Lampiran 30	Grafik bulan Desember 2014
Lampiran 31	Grafik bulan Januari 2015
Lampiran 32	Grafik bulan Februari 2015

Lampiran 33	Grafik bulan Maret 2015
Lampiran 34	Grafik bulan April 2015
Lampiran 35	Grafik bulan Mei 2015
Lampiran 36	Emergency contact list
Lampiran 37	Hand Over Document
Lampiran 38	Certificate of Registry
Lampiran 39	Tonnage Certificate
Lampiran 40	Safety Management Certificate
Lampiran 41	Document Of Compliance
Lampiran 42	Ship Safety Construction Certificate
Lampiran 43	Ship Safety Equipment Certificate
Lampiran 44	Ship Safety Radio Certificate
Lampiran 45	Certificate of Fitness
Lampiran 46	IOPP Certificate
Lampiran 47	IAPP Certificate
Lampiran 48	Certificate of Class
Lampiran 49	Load Line Certificate
Lampiran 50	Quarantine Certificate
Lampiran 51	Ship Security Certificate
Lampiran 52	Port State Control
Lampiran 53	Continuos Synopsis Record
Lampiran 55	Certifiacate of Insurance
Lampiran 56	Fire Extinguisher
Lampiran 57	Inflatable Liferaft
Lampiran 58	Daftar pemeriksaan fisik kapal
Lampiran 59	Warta kapal
Lampiran 60	Port Clearence
Lampiran 61	Ship Particular
Lampiran 62	Voyage Memo
Lampiran 63	Crew List
Lampiran 64	Persetujuan Keagenan Kapal Asing
Lampiran 65	Pemberitahuan Kedatangan Kapal
Lampiran 66	Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat
Lampiran 67	Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal



Lampiran 68	Memorandum
Lampiran 69	Surat Keterangan Pengawasan Pergerakan Kapal
Lampiran 70	Surat Pengawasan Bongkar Muat Bahan Kimia
Lampiran 71	Pembayaran uang rambu
Lampiran 72	Bill Of Lading
Lampiran 73	Cargo Manifest
Lampiran 74	Inward Manifest
Lampiran 75	Stowage Plan
Lampiran 76	Surat Persetujuan Berlayar

## DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2001

Kosasih, Engkos dan Hananto Soewedo, 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Jakarta: Rajawali Pers.

Suyono, R. P. *Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut (Edisi keempat)*. Jakarta: PPM. 2007.

UU No. 17 tahun 2008 tentang Pelayaran

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1      Hubungan Interval Koefisien Korelasi.....	24
Tabel 4.1      Jumlah Karyawan PT. ISS Marindo Cabang Merak.....	31
Tabel 4.2      Jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan.....	32
Tabel 4.3      Jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan.....	36
Tabel 4.4      Waktu pelayanan jasa.....	38
Tabel 4.5      Total waktu pelayanan jasa.....	42
Tabel 4.6      Jumlah <i>Berthing Time</i> kapal.....	43
Tabel 4.7      Total <i>Berthing Time</i> kapal.....	47
Tabel 4.8      Analisis waktu pelayanan jasa dengan <i>berthing time</i> kapal.....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan dunia perdagangan yang saat ini semakin maju dan meningkat berpengaruh pesat terhadap luasnya jaringan perdagangan antar Negara, termasuk hubungan antara produsen dengan konsumen satu negara dengan negara lainnya terutama kegiatan distribusi atau kegiatan niaga yang mencakup dalam pengangkutan barang dari tempat produksi sampai ke tempat penjualan atau pengguna jasa. Dalam proses kegiatan distribusi barang, penentuan jenis angkutan merupakan hal yang sangat penting dan menentukan, karena sangat erat kaitannya dengan pemilihan moda angkutan dan juga biaya yang harus dikeluarkan secara efektif.

Untuk memperoleh efisiensi pengangkutan barang, di tuntut kecepatan, kelancaran, keamanan, dan biaya yang murah. Pendistribusian barang dan jasa sebagian besar menggunakan angkutan laut, karena selain biaya yang relatif murah, pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat, dan biaya terkait dalam pungutan administrasi tersebut.

Kegiatan ekspor-impor melalui pelabuhan di Indonesia menjadi sangat tinggi, yang dapat dibuktikan dengan banyak kapal-kapal asing maupun domestik yang melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia.

Perusahaan pelayaran yang tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia di ikuti dengan peningkatan pelayanan jasa perusahaan agen pelayaran. Mengantisipasi hal tersebut, maka pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal. Untuk melancarkan proses kegiatan tersebut diperlukan adanya kerjasama dan koordinasi antar instansi terkait di pelabuhan untuk melancarkan proses arus ekspor impor barang. Institusi dimaksud tersebut antara lain Syahbandar, Otoritas Pelabuhan, Karantina, Bea Cukai, Imigrasi, Kesehatan, Pihak Keamanan, serta pihak lain yang terkait.

*General agent* merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal - kapal milik perusahaan tersebut, selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Dalam melaksanakan tugas keagenan, *general agent* akan menunjuk *port agent* sebagai pelaksana yang mengageni kapal tersebut. Bila suatu pelabuhan tidak mempunyai cabang, *general agent* akan menunjuk cabang dari perusahaan pelayaran sebagai *sub agent*. Aspek dalam pelaksanaan keagenan di bagi atas dua yaitu pelayanan terhadap operasional kapal dan pelayanan terhadap muatan yang akan di muat atau di bongkar dari/ke kapal.

Setiap perusahaan keagenan akan berusaha untuk membuat cara yang efisien terutama bagaimana memberikan pelayanan jasa *clearence in* dan *out* kapal dalam waktu yang cepat dan lancar, tanpa mengalami hambatan apapun, guna mencegah terjadinya keterlambatan kapal tiba pada pelabuhan berikutnya. Memberikan pelayanan keagenan kapal yang sebaik-baiknya merupakan bentuk persaingan para perusahaan pelayaran.

Pada kegiatannya PT. ISS Marindo Cabang Merak merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal asing dimana perusahaan tersebut berperan sebagai *Port Agent* atau *Local Agent*

PT. ISS Marindo Cabang Merak memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Peningkatan pelayanan jasa keagenan kapal oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapal *tanker* yang diageninya. Selama ini alam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak masih terdapat

kendala yang menyebabkan pelayanan jasa yang diberikan belum optimal. Seperti kurangnya pemantauan mengenai muatan yang akan di muat atau di bongkar dari/ke atas kapal kepada pihak yang terkait, serta masih lambatnya proses penyelesaian dokumen-dokumen persyaratan untuk *clearence*, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan jasa *clearence in* dan *clearence out* yang dilakukan oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak. Hal ini menyebabkan lamanya kapal berada di pelabuhan Maka dari itu penulis merencanakan judul untuk pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**“PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARANCE* KAPAL TERHADAP  
*BERTHING TIME* KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO  
CABANG MERAK”**

Penulis berharap dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan jasa *clearence* terhadap perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak.

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, penulis mengidentifikasi masalah, yaitu pada :

1. Pelayanan jasa *clearence* yang dilakukan oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak menghabiskan waktu yang lama sehingga kapal berada lama di pelabuhan.
2. Kurangnya jumlah tenaga kerja yang bekerja di perusahaan.
3. Kurangnya sarana penunjang kegiatan yang dimiliki oleh perusahaan.

**C. BATASAN MASALAH**

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini penulis melakukan pembatasan luasnya kajian karena terbatasnya waktu dan kesempatan. Dengan pembatasan ini maka fokus kajian yang diteliti oleh penulis, yaitu :

“Pelayanan jasa *clearence* yang dilakukan oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak menghabiskan waktu yang lama sehingga kapal berada lama di pelabuhan.”

#### **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang sebelumnya penulis merumuskan permasalahan antara lain :

1. Apakah pelayanan jasa *clearence* kapal berpengaruh terhadap lamanya kapal berada di pelabuhan ?

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

1. Adapun tujuan penelitian

Untuk mengetahui apakah proses pelayanan jasa *clearence* kapal yang dilakukan oleh PT. ISS MARINDO Cabang Merak berpengaruh terhadap lamanya kapal sandar di pelabuhan.

2. Manfaat penelitian

- a. Bagi Penulis

Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan menerapkan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan keagenan kapal.

- b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan apa saja yang terjadi pada kegiatan operasional pelayanan kapal.

#### **F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Untuk memudahkan penulis dalam membahas dan mengkaji materi skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yang diawali hal-hal bersifat umum, dan dengan penulisan yang disajikan pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahaminya apa yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah penulisan skripsi, menguraikan mengenai alasan mengapa penulis memilih judul tersebut, tujuan dan kegunaan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta menjelaskan teori - teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi - asumsi yang timbul atau terbentuk setelah adanya dalil, hukum yang relevan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang waktu dan tempat penulis dalam mengamati dan melakukan penelitian melalui teknik pengumpulan data yang penulis pilih. Teknik tersebut dapat berupa observasi, dokumentasi dan wawancara serta teknik analisis data yang penulis gunakan.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang data yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian, dengan pendiskripsian yang jelas serta dilanjutkan dengan analisis data dan alternatif pemecahan masalah dan penulis melakukan evaluasi untuk pemecahan masalah. Pada bagian akhir penulis mengungkapkan pemecahan masalah yang dipilih.



## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan yang berisi tentang jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran - saran yang berguna untuk PT. ISS Marindo Cabang Merak.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

Berikut ini akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan dasar dari penulisan skripsi ini, yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan diambil dari beberapa buku-buku, kutipan-kutipan, teori serta aturan-aturan kemaritiman baik nasional maupun internasional.

##### **1. Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 849), “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.”

Mengutip dalam sebuah situs internet <http://emiranas.blogspot.com/2013/09>

- a. Menurut Wiratno “Pengaruh merupakan took formal maupun informal di dalam masyarakat, mempunyai ciri lebih cosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibanding pihak yang dipengaruhi.”
- b. Menurut M. Suyanto (Amikom Yogyakarta) “Pengaruh merupakan nilai kualitas iklan melalui media tertentu.”
- c. Menurut Uwe Becker “Pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang, yang berbeda dengan kekuasaan, tidak begitu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.”

##### **2. Pelayanan**

Pengertian pelayanan menurut para pakar ahli yang diambil dari jejaring sosial (<http://www.referensimakalah.com>) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.

Moenir menyatakan, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Bharata seperti dikutip Erlando, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan, pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sedangkan dalam Kep.MenPan No. 81/93 dinyatakan, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan.

Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- a. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) : kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (*Assurance*) : pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

### 3. Kapal

#### a. Pengertian Kapal

Menurut Suranto, SE dalam bukunya “Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan serta Prosedur Impor Barang”, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apa pun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau tunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Pengertian kapal menurut **Suranto (2004 : 7)** mendefinisikan kapal menurut peraturan pemerintah nomor 82 tahun 1999, yaitu : Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apa pun yang de gerakan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau tunda, termasuk kendaraan berdaya dukun dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah-pindah.

Sedangkan **Suyono (2005 : 15)** mendefinisikan secara lebih singkat, “ kapal yaitu kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut “.

#### b. Jenis-jenis Kapal Niaga

Kapal niaga terdiri dari beberapa jenis berikut.

##### a) Kapal barang (*Cargo Vessel*), seringjuga disebut Kapal Konvensional

Berdasarkan jenis muatannya, kapal barang (*cargo vessel*) dapat dibedakan menjadi tujuh jenis, yaitu :

- 1) *General Cargo Carrier*, untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*) yaitu muatan yang terdiri dari bermacam-macam barang dalam bentuk potongan maupun yang dibungkus, dalam peti, keranjang, dan lain-lain. Muatan tersebut dikapalkan oleh

banyak pengirim (*shipper*) dan ditujukan kepada banyak penerima (*consignee*) di beberapa pelabuhan tujuan.

Kapal ini biasanya dibangun dalam beberapa palka (*holds, hatches*) dan beberapa lantai geladak (*deck*) sehingga pengaturan tempat muatan dalam ruangan kapal (*compartement*) menjadi mudah, tidak bertumpuk, dan tidak sulit dalam membongkarnya serta terhindar dari kerusakan karena kontaminasi oleh muatan lain.

2) *Bulk Cargo Carrier*, untuk mengangkut muatan curah dengan jumlah banyak dalam sekali jalan. Bentuk muatan biasanya berbutir-butir (*grain cargo*), seperti beras, gandum, biji besi, batu bara, dan sebagainya. Biasanya ruang kapal tidak dibagi dalam geladak-geladak. Hal ini berbeda dengan *general cargo carrier* yang dibagi dalam geladak-geladak sehingga muatan tidak ditumpuk dalam *tier* (susunan) yang menyebabkan kerusakan ditumpukan paling bawah.

3) Kapal Tanker, untuk mengangkut muatan cair. Karena muatan cair bisa bebas bergerak ke belakang/depan, kiri/kanan yang membahayakan stabilitas kapal, maka ruangan kapal dibagi dalam beberapa *compartement* vertikal yang terdiri dari tangki-tangki dan sekat-sekat vertikal. Selain aman untuk stabilitas, kekuatan tekanan juga dipecah-pecah menjadi kecil sehingga memerlukan banyak pipa dan perlengkapan pompa.

Biasanya mesin dan bangunan kamar-kamar *bridge/wheelhouse* berada di belakang sehingga dapat mencegah melebarnya kebakaran dan ruangan muatan menjadi besar. Dari kapal-kapal tanker ada yang ukuran besar, misalnya VLCC (Very Large Crude Carrier) yang berukuran 160.000 – 300.000 DWT dan ada juga ULCC (Ultra Large Crude Carrier) yang berkapasitas lebih dari 300.000 DWT.

4) *Combination Carrier*, kombinasi kapal tanker dan *dry bulk*, dengan tujuan bila *return cargo* tidak ada maka bisa dimuati *dry bulk cargoes*, misalnya :

a) Kapal O/O (*Ore or Oil*)

- b) Kapal OBO (*Ore, Bulk or Oil*). Untuk memenuhi ketentuan IMO tentang pencegahan polusi maka kapal tanker harus mempunyai *double skin*.
- 5) *Offshore Supply Ship*, untuk mengangkut bahan/peralatan, makanan, dan lain-lain untuk anjungan. Pengeboran minyak di tengah laut, juga termasuk melaksanakan tugas penundaan, pemadam kebakaran, dan sebagai *sludge tank* (membuang minyak bekas/kotor).
- 6) *Special Design Ship*, kapal yang khusus dibangun untuk muatan tertentu, seperti daging, LNG, misalnya *refrigerated cargo carrier, liquified gas carrier*, dan sebagainya.
- 7) Kapal Container atau kapal *cellular container* untuk mengangkut muatan *general cargo* yang dimasukkan ke dalam container atau muatan-muatan yang perlu dibekukan dalam *reefer container*. *Container* yang dimuat bisa ukuran 20 feet (Teu = Twenty Equivalent Unit) dengan kapasitas  $\pm 18$  ton, atau ukuran 40 feet (Feu = Fourty Equivalent Unit) dengan kapasitas  $\pm 27$  ton muatan, bahkan sekarang sudah berkembang sampai ukuran 35, 45, 55 feet.

#### **4. Keagenan Kapal Laut**

##### **a. Pengertian Keagenan**

Menurut P. Suyono dalam bukunya *Shipping* (hal 223), keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan yang harus dipenuhi tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Secara

garis besar, dikenal tiga jenis agen kapal, yaitu general agent, sub-agent atau agen, dan cabang agen.

Pengertian agen umum dan sub agen menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. KM. 33 Tahun 2001 Pasal 1 :

- 1) Agen umum adalah perusahaan angkutan laut yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal *charter* maupun kapal yang dioperasikan).
- 2) Sub agen adalah perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjukkan oleh agen umum untuk melayani kepentingan kapal yang diageni oleh agen umum di pelabuhan tertentu.

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 11, ayat 4 dan 5 menjelaskan, perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.

Perusahaan angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke atau dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri secara berkesinambungan dapat menunjuk perwakilannya di Indonesia.

Menurut pasal 29 ayat (2) UU Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran menyatakan bahwa orang perseorangan Warga Negara Indonesia (WNI) atau badan usaha dapat melakukan kerja sama dengan perusahaan angkutan laut asing atau badan hukum asing atau Warga Negara Asing (WNA) dalam bentuk usaha patunga (*Joint Venture*) dengan membentuk perusahaan angkutan laut yang memiliki kapal berbendera Indonesia paling sedikit 1 (satu) unit kapal dengan ukuran GT 5000 (lima ribu *Gross Tonnage*) dan diawaki oleh awak berkewarganegaraan Indonesia.

Pebentukan perusahaan angkutan laut merupakan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan bagi pihak asing. Hal ini karena ada batasan jumlah komposisi maksimal yang dapat diinvestasikan. Oleh karena itu,

apabila pihak asing akan menanamkan modalnya dalam pendirian perusahaan angkutan laut, maka jumlah maksimum investasinya tunduk pada ketentuan Peraturan Presiden No. 36 Tahun 2010 tentang Daftar Bidang Usaha yang Tertutup dan Bidang Usaha yang Terbuka dengan persyaratan di Bidang Penanaman Modal.

a. Jenis-jenis Keagenan

Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut :

- 1) *General Agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain di Indonesia atau perusahaan pelayaran asing di luar negeri (selaku *principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal *principal* tersebut (kapal milik, kapal *charter* yang dioperasikan *principal*). Jadi perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal membutuhkan pelayanan kapalnya, tetapi juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal dibutuhkan untuk melayani kapal perusahaan lain.
- 2) Sub-agen adalah perusahaan pelayaran yang oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal-kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*.
- 3) Cabang agen adalah cabang dari *general agent* di pelabuhan tertentu.

b. Tugas Keagenan Kapal :

1) Tugas Agen Umum

Secara garis besar, tugas agen umum ada dua jenis, yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi. Adapun tugas koordinasi meliputi :

a) Koordinasi Keuangan

Koordinasi keuangan merupakan tugas agen umum untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama dipelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering



terlambat, maka sebagian *disbursement* bertugas menyelesaikan tagihan yang belum diselesaikan.

b) Penunjukan Sub-Agen

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, untuk pelaksanaan tugas tertentu atau dipelabuhan tertentu, agen umum tidak melakukan sendiri. Agen umum memerintahkan cabangnya atau perusahaan lainnya sebagai agennya.

c) Mengumpulkan biaya pengeluaran kapal

Bagian *disbursement* mengumpulkan segala tagihan selama kapal dipelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan (*finance*).

2) Tugas Sub-Agen atau Agen

Secara garis besar tugas sub-agen atau agen ada 2 (dua), yaitu pelayanan kapal (*ship's husbanding*), dan operasi keagenan (*ceago operation*). Tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal, dan sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar muat, *stowage*, *lashing*, dan dokumen muatan.

3) Fungsi Unit Agen

Menurut Engkos Kosasih dan Hananto Soewodo dalam bukunya "Manajemen Perusahaan Pelayaran", unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramper*.
- b) Memonitor pelaksanaan penanganan dan pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.

- c) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- d) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.
- e) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulant terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

b. Pengertian *Clearence In* dan *Clearence Out*

*Clearence In* adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen kedatangan kapal baik dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan, Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai oleh agen

*Clearence Out* adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen keberangkatan kapal ke dalam maupun ke luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan, Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai untuk mendapatkan *Port Clearence*.

Perusahaan pelayaran merupakan perusahaan yang memperoleh keuntungan atau pendapatan dari penjualan jasa angkutan laut, sehingga kualitas dari pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan harus selalu ditingkatkan demi menjaga kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa keagenan dalam hal ini *clearence in* dan *out* merupakan suatu evaluasi yang berbentuk suatu penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Jasa *clearence in* dan *out* memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. ISS MARINDO Cabang Merak, karena jika kualitas pelayanan jasa *clearence in* dan *out*

semakin cepat, maka kapal-kapal yang diageni tidak perlu menunggu di pelabuhan dengan waktu yang lama.

Dengan demikian pelanggan akan merasa puas yang pada akhirnya mengakibatkan semakin besar pengaruh terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS MARINDO Cabang Merak.

### 5. *Berthing Time*

Pengertian *Berthing Time* dalam Kamus Pelayaran adalah Waktu keseluruhan yang terpakai selama kapal bertambat.

*Berthing time* adalah waktu mulai merapat di dermaga untuk melakukan bongkar muat sampai kapal keluar dari dermaga. *Berthing time* terdiri dari :

- a) *Effective time* adalah waktu yang benar-benar atau efektif digunakan untuk melakukan bongkar muatan di dermaga.
- b) *Idle Time* adalah waktu yang terbuang dalam melakukan bongkar muat kapal yang disebabkan karena beberapa hal seperti menunggu truk yang akan menerima muatan dari kapal, kerusakan alat bongkar muatan, serta terlambatnya proses penyelesaian dokumen.
- c) *Non operational time* adalah waktu yang memang tidak direncanakan bekerja karena istirahat makan atau shift yang tidak dikerjakan.

## B. KERANGKA PEMIKIRAN

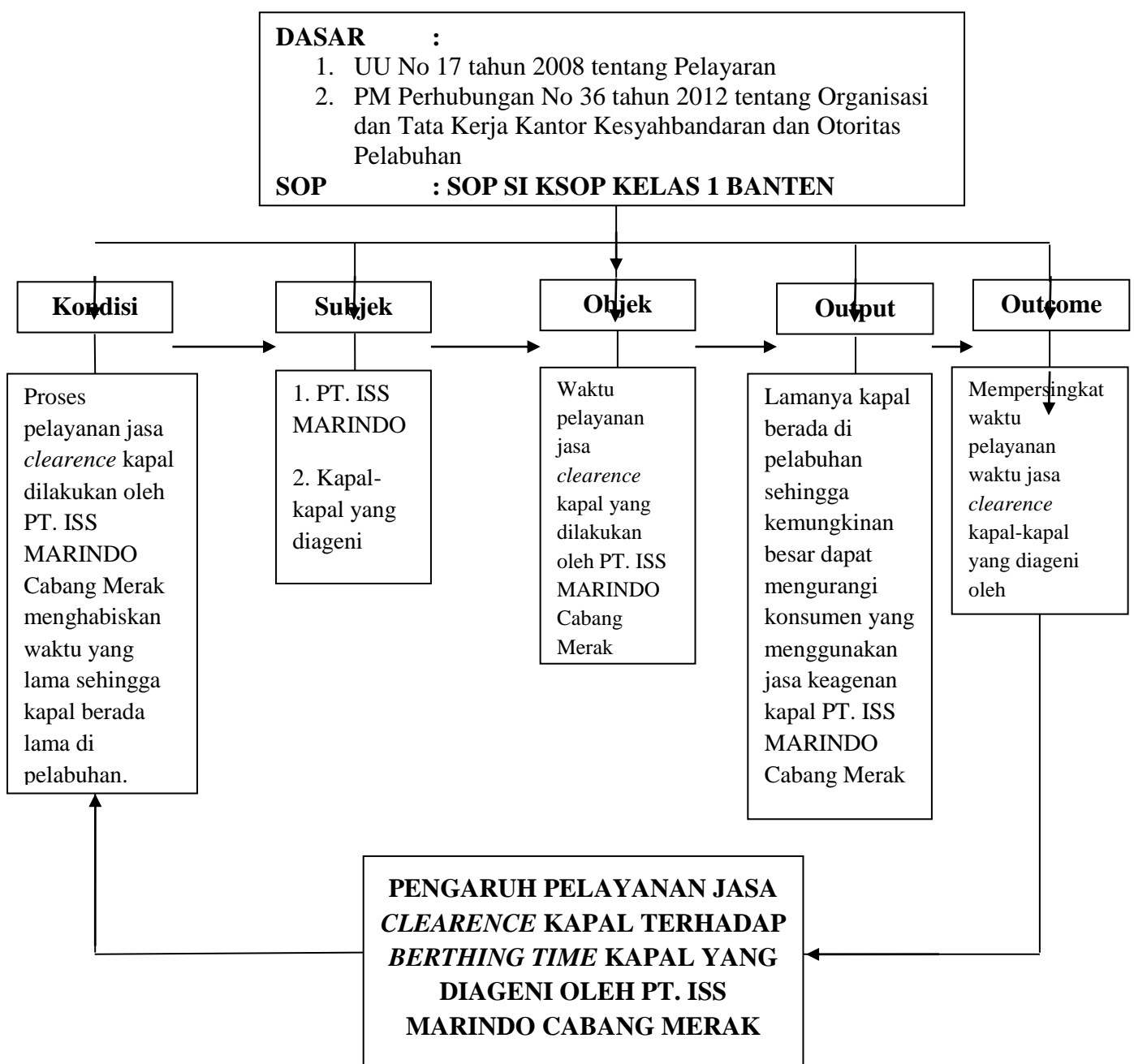
Kerangka pemikiran adalah suatu konsep yang menyajikan hubungan antara variabel yang diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai **“PENGARUH PELAYANAN JASA *CLEARANCE* KAPAL TERHADAP *BERTHING TIME* KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. ISS MARINDO CABANG MERAK”**

Dalam kajian teori yang dibahas, kinerja pelayanan di perusahaan pelayaran dapat mempengaruhi jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh perusahaan. Keinginan *principal* (*ship owner* dan *charterer*) yaitu bahwa kapalnya akan

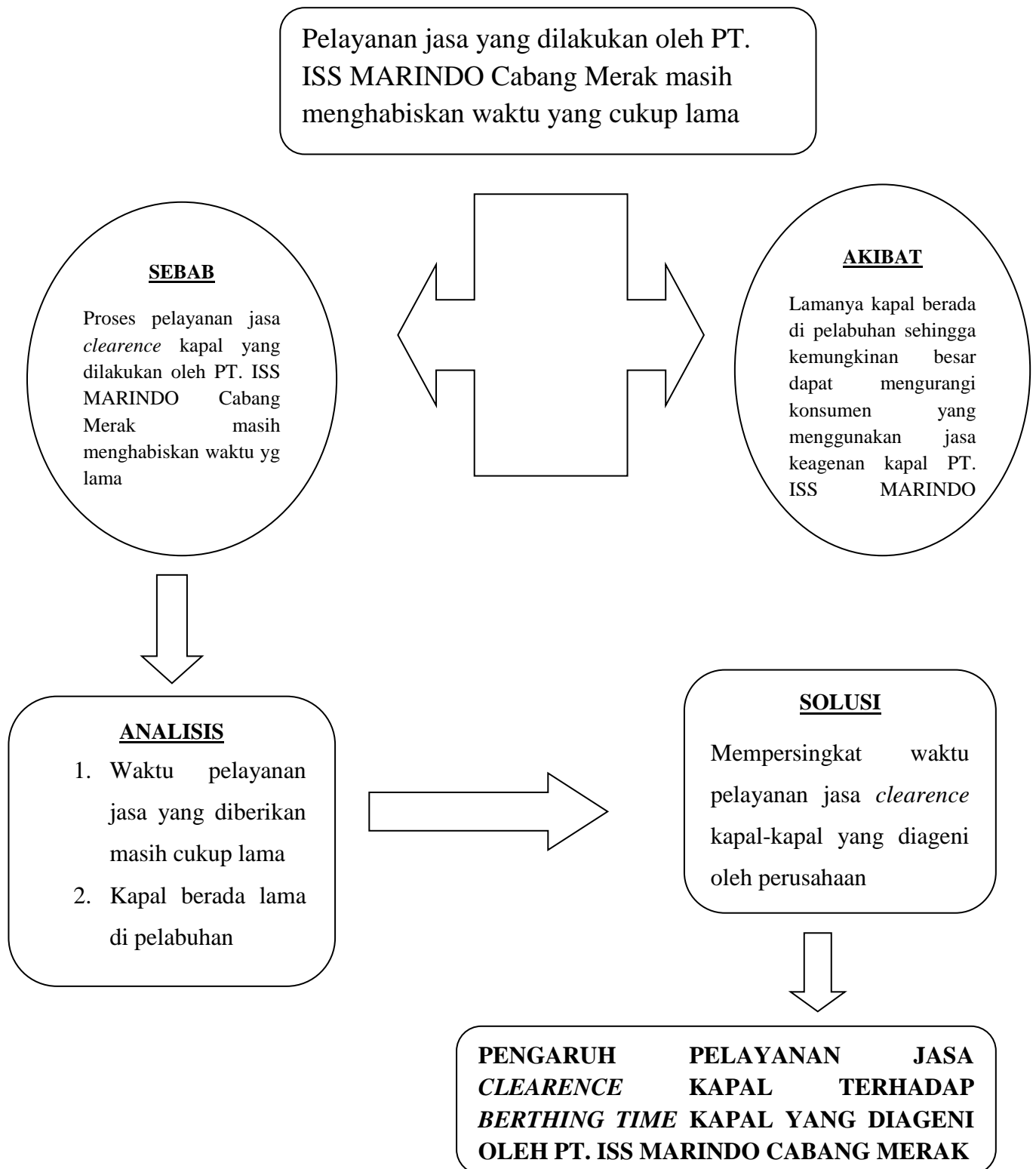
sesingkat mungkin berada dipelabuhan dan meninggalkan pelabuhan dengan keadaan sarat muatan.

Dan hal ini hanya dapat dilakukan oleh agen yang berkualitas dan bermutu dalam memberikan pelayanannya, serta dapat dilakukan oleh agen yang mengetahui keinginan dari pada pelanggannya (*customer*). Dalam asumsi tersebut perusahaan harus meningkatkan pelayanan keagenan semaksimal mungkin agar kapal-kapal yang diageni tidak berada lama di pelabuhan.

**Bagan 2.1**  
**Instrumental Input**



**Bagan 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



### C. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis membuat hipotesis untuk topik yang disajikan. Dimana untuk memberikan jawaban sementara atau perkiraan pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara pelayanan jasa *clearence* kapal terhadap *berthing time* kapal.

Dirumuskan  $H_a$  = diterima

2. Tidak ada hubungan antara antara pelayanan jasa *clearence* kapal terhadap *berthing time* kapal.

Dirumuskan  $H_o$  = ditolak

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada saat dimana penulis melakukan praktik darat di perusahaan tersebut yang ditujukan untuk persyaratan pemenuhan program D-IV yang ditempuh penulis terhitung dari tanggal 11 Agustus 2014 sampai dengan tanggal 10 Mei 2015, serta berlanjut selama penulis menjalani semester VII dan semester VIII.

##### **2. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian yang digunakan penulis adalah PT. ISS Marindo Cabang Merak yang bergerak dalam usaha keagenan kapal, penulis melakukan penelitian tentang masalah peningkatan pelayanan jasa *clearence in* dan *clearence out* kapal yang diageni oleh perusahaan tempat penulis praktik, dengan data-data perusahaan sebagai berikut :

Nama Perusahaan	: PT. ISS Marindo Cabang Merak
Alamat	: Perum ABP Jl. Argda Bromo Blok A6 No.23 RT 11/03 Kel. Kotasari Kec. Grogol, 42436, Kota Cilegon
Telepon	: + 62 254 570 273
Fax	: + 62 254 570 721
Email	: <a href="mailto:operations.merak@iss-marindo.com">operations.merak@iss-marindo.com</a>
Website	: <a href="http://www.iss-shipping.com">www.iss-shipping.com</a>

## **B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Metode Pendekatan**

Pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak masih belum memuaskan, karena belum optimalnya pelayanan jasa *clearence in* dan *clearence out* yang sangat berpengaruh terhadap lamanya kapal berada di pelabuhan. Dalam hal ini penulis membahas mengenai pengaruh pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. ISS Marindo Cabang Merak sehingga penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif.

Dengan metode deskriptif kuantitatif ini penulis akan mencari solusi dari permasalahan yang ada yaitu pengaruh pelayanan jasa *clearence* kapal terhadap kapal-kapal asing yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang Merak

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam membahas dan meneliti suatu masalah dibutuhkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, kemudian disusun dan dianalisa sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas guna memudahkan penulis untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Untuk mendapatkan data dalam menyusun skripsi ini, penulis melakukan penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sekunder yang di dapat melalui :

#### **a. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan meneliti dokumen-dokumen yang sudah menjadi arsip perusahaan. Dokumentasi yang dianalisa antara lain data-data mengenai *vessel line up*, proses *clearence in* dan *clearence out* yang terdapat di bagian operasional pada perusahaan keagenan PT. ISS Marindo Cabang Merak.



b. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada.

Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

**C. SUBJEK PENELITIAN**

Merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian.

1. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekumpulan objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang dapat berbentuk benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek penelitian. Populasi dari penelitian skripsi ini adalah jumlah dari kapal-kapal yang menggunakan jasa agen, jumlah waktu *clearance in* dan *clearance out*, jumlah waktu kegiatan bongkar muat dari PT. ISS Marindo Cabang Merak selama 10 (sepuluh) bulan.

**D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Tujuan pengolahan data ini adalah untuk memperkirakan atau menghitung korelasi jumlah muatan dengan jumlah waktu kegiatan bongkar muat terhadap pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* yang dilakukan oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak.

Dalam skripsi ini penulis mengemukakan 2 (dua) variabel, yaitu :

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya menjadi sebab perusahaan yang akan mempengaruhi secara positif ataupun negatif variabel terikat.

Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini berupa :

X = Waktu Pelayanan Jasa Clearance

## 2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya dipengaruhi variabel bebas. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini berupa :

$Y = \text{Berthing Time}$

Penulis mengemukakan langkah teknik menganalisis data dengan mengidentifikasikan pada dua variable yang saling berkaitan dengan satu sama lain. Analisis ini didasarkan pada kekuatan hubungan antara dua variabel yang dianalisa sehingga besarnya keterkaitan variabel tersebut dapat diketahui.

### 1. Analisis Koefisien Korelasi

Korelasi statistik adalah yang mengukur keserasian hubungan diantara dua variabel yang masing – masing diukur pada skala interval atau rasio, dengan asumsi bahwa masing – masing variabel itu terdistribusi menurut distribusi normal (Gulo, 2002 : 181).

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antar variabel bebas (*independent variabel*) yang dinyatakan dalam (x) dan variabel tidak bebas (*dependent variabel*) yang dinyatakan dalam (Y), ada pun persamaannya adalah :

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

Dimana :

$r$  = besarnya korelasi atau hubungan antara variable X dan Y

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

n = jumlah sampel

Besarnya r dapat dinyatakan dari  $-1 < r < 1$  artinya :

- a. Bila  $r = +1$  atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel X dan variabel Y, dimana hubungan sangat kuat dan positif.

- b. Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y atau sangat lemah
- c. Bila  $r = -1$  atau mendekati  $-1$ , ada hubungan antara variabel X dan variabel Y, dimana hubungan sangat kuat dan negatif.

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan adalah :

**Tabel 3.1**  
**Hubungan Interval Koefisien Korelasi**

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 - 0,19	Korelasi Sangat Rendah
0,20 - 0,39	Korelasi Rendah
0,40 - 0,59	Korelasi Cukup Kuat
0,60 - 0,79	Korelasi Kuat
0,80 – 1,00	Korelasi Sangat Kuat

## 2. Analisis Koefisien Penentu

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau pengaruh dari variabel X terhadap naik turunnya variabel Y (dalam %). Rumus yang digunakan dalam koefisien penentu ialah :

$$Kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kp = Koefisien penentu

$r$  = Koefisien korelasi

fungsi dari koefisien penentu adalah :

- a. Menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier.  
Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan.
- b. Menentukan peranan variabel tak terikat dan mempengaruhi variabel terikat (%)

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi yang menyangkut sebuah variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$b = \frac{n \cdot [\sum XY] - [\sum X] \cdot [\sum Y]}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(\sum Y) - b \cdot (\sum X)}{n}$$

dimana:

X = waktu pelayanan jasa *clearance*

Y = *berthing time*

a = merupakan titik potong sumbu y dengan garis regresi ( $Y = a + bX$ )

b = merupakan regresi, mengukur kenaikan yang sebenarnya dalam Y persatuan kenaikan X

n = jumlah bulan

### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah uji hipotesis berbanding terbalik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  untuk mengetahui nilai  $t_{hitung}$  digunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Dengan keterangan :

- 1)  $H_0$  = hipotesis semula atau hipotesis o, dimana tidak ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.
- 2)  $H_a$  = hipotesis statistik atau hipotesis analisis, dimana ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan – permasalahan atau fakta – fakta yang terjadi dan menguraikan sebagian dari peristiwa yang penulis alami pada saat melaksanakan Praktek Darat (Prada). Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data, dimana deskripsi tentang data – data terkait tersebut antara lain :

##### **1. Sejarah Perusahaan PT. ISS Marindo**

PT. ISS Marindo merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada sektor pelayanan jasa keagenan kapal. PT. ISS Marindo Cabang Merak semenjak berdiri sudah mempunyai komitmen yang jelas di dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Selama perjalanannya di bidang yang dirambahnya itu, ISS Marindo sudah menempatkan posisinya di pasar Indonesia pada bidang pelayanan jasa keagenan kapal, dimana perusahaan tersebut telah mendapatkan reputasi yang bagus di mata para pelanggannya.

##### **2. Struktur Organisasi PT. ISS Marindo Cabang Merak**

Pada perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak, terdapat struktur jabatan yang terdiri dari :

###### **a. Kepala Cabang**

- 1) Merencanakan penyediaan dan pelaksanaan perusahaan jasa labuh kapal
- 2) Merencanakan penyediaan dan melaksanakan perusahaan jasa pandu, tunda, kepil serta selalu berkoordinasi dengan pihak jasa kepanduan
- 3) Memantau pelaksanaan pengolahan keuangan dan perbendaharaan cabang perusahaan

- 4) Melaksanakan pengumpulan data operasional bulanan untuk kegiatan laporan ke kantor pusat di Jakarta
- 5) Melaksanakan penyiapan dan penyusunan rencana anggaran biaya operasional kapal dan laporan realisasi ke kantor pusat di Jakarta
- 6) Membuat laporan kegiatan-kegiatan perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak.
- 7) Melakukan koordinasi instansi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan cabang perusahaan maupun dalam hubungan antar instansi untuk kesatuan gerak yang sesuai dengan tugas pokok.

Kepala cabang bertanggung jawab kepada *General Agent* PT. ISS Marindo yang berkedudukan di Jakarta dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas :

1. Bagian operasional cabang
2. Bagian keuangan

b. Bagian Operasional

- 1) Menyediakan perencanaan dan melaksanakan kegiatan operasional serta menjaga kelancaran dan keselamatan kapal yang diageni
- 2) Menyiapkan dan menyediakan perlengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk kegiatan *clearence* kapal yang diageni
- 3) Menyediakan data dan dokumentasi yang dibutuhkan dalam penanganan kapal yang diageni
- 4) Merencanakan dan menyediakan perlengkapan dalam kegiatan bongkar muat barat

c. Bagian Keuangan

- 1) Merencanakan dan melaksanakan anggaran yang dibutuhkan untuk kegiatan perusahaan
- 2) Melaksanakan administrasi dengan pihak instansi pelabuhan dan menyiapkan laporan keuangan
- 3) Melaksanakan administrasi hutang piutang dan perbendaharaan cabang perusahaan
- 4) Mengawasi pelaksanaan tugas dilingkungan bagian keuangan

- 5) Melaksanakan koordinasi dan kegiatan pengendalian keuangan cabang perusahaan
- 6) Menyiapkan dan melaksanakan penyusunan laporan keuangan ke kantor pusat di Jakarta.

### 3. Potensi Perusahaan Yang Dimiliki

Kepegawaian di PT. ISS Marindo Cabang Merak, disini penulis akan menjelaskan jumlah personil yang ada pada PT. ISS Marindo Cabang Merak yang berjumlah 4 orang yang masing-masing ditempatkan dibagian operasi usaha dan bagian keuangan, yaitu sebagai berikut :

#### a. Kedudukan masing-masing pegawai

- 1) Kepala Cabang : Kurniawan
- 2) Bagian Keuangan : Joko William Sugiyanto
- 3) Bagian Operasional : Ibnu Basuki  
Iyus Pantiast

#### b. Tingkat pendidikan pegawai

- 1) Sarjana S1 : 3 Orang
- 2) SMA : 1 Orang

**Tabel 4.1**

**Jumlah karyawan PT. ISS Marindo Cabang Merak**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Cabang	1
2	Staff Operational	2
3	Accounting	1
<b>Total</b>		<b>4</b>



4. Data jumlah kapal yang diageni

Berikut ini data mengenai jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang Merak periode bulan Agustus 2014 sampai dengan periode bulan Mei 2015.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. ISS Marindo Cabang Merak**  
**periode Agustus 2014 sampai Mei 2015**

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	LPG/C, GASCHEM SHINANO	Aug'14	08/08/2014 15:00	08/08/2014 23:15	ETHYLENE	5945 MT
2.	LPG/C.GASCHEM WARNO	Aug'14	11/08/2014 14:00	11/08/2014 23:45	ETHYLENE	5961 MT
3.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	Aug'14	13/08/2014 15:30	13/08/2014 21:00	ETHYLENE	5945 MT
4.	LPG/C, GASCHEM SHINANO	Aug'14	23/08/2014 8:00	24/08/2014 2:00	ETHYLENE	5945 MT
5.	MT. POLARIS	Aug'14	27/08/2014 21:00	28/08/2014 7:00	PARAXYLENE	5945 MT
6.	MT. YOU SHEN 2	Aug'14	31/08/2014 16:00	31/08/2014 23:45	MEG	9618 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	Sep'14	03/09/2014 18:30	04/09/2014 9:00	ETHYLENE	13879 MT
2.	MT. YOU SHEN 8	Sep'14	10/09/2014 19:00	12/09/2014 1:00	EDC	4.160 MT
3.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	Sep'14	19/09/2014 14:00	20/09/2014 6:00	ETHYLENE	5945 MT
4.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	Sep'14	25/09/2014 10:30	26/09/2014 2:00	ETHYLENE	5945 MT
5.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	Sep'14	28/09/2014 18:00	29/09/2014 10:00	ETHYLENE	5945 MT
6.	MT. SC GUANGZHOU	Sep'14	28/09/2014 22:00	29/09/2014 16:00	PARAXYLENE	11709 MT
7.	LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	Sep'14	30/09/2014 2:30	30/09/2014 20:00	ETHYLENE	13879 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	Oct'14	10/10/2014 14:00	10/10/2014 0:00	ETHYLENE	5945 MT
2.	MT. YOU SHEN 8	Oct'14	10/10/2014 20:30	11/10/2014 7:00	MEG	4.160 MT
3.	LPG/C.GASCHEM RHONE	Oct'14	17/10/2014 17:00	18/10/2014 6:00	ETHYLENE	5970 MT
4.	MT. WOJIN EMERALD	Oct'14	19/10/2014 8:00	20/10/2014 11:00	EDC	5998 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	MT. YOU SHEN 3	Nov'14	07/11/2014 7:00	08/11/2014 10:00	EDC	4.608 MT
2.	LPG/C.GASCHEM WARNO	Nov'14	18/11/2014 16:30	19/11/2014 2:00	ETHYLENE	59,61 MT
3.	MT. POLARIS	Nov'14	19/11/2014 15:00	20/11/2014 7:00	PARAXYLENE	11290 MT
4.	PVT. SEA LION	Nov'14	21/11/2014 7:00	22/11/2014 11:00	METHANOL	9544 MT
5.	MT. YOU SHEN 3	Nov'14	27/11/2014 13:00	30/11/2014 8:00	PARAXYLENE	4.608 MT
6.	MT. YOU SHEN 9	Nov'14	27/11/2014 20:00	28/11/2014 12:00	MEG/EDC	6111 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	MT. GASCHEM LEDA	Dec'14	15/12/2014 2:00	16/12/2014 6:00	ETHYLENE	5945 MT
2.	LPG/C. GASCHEM MOSEL	Dec'14	27/12/2014 19:30	28/12/2014 11:30	ETHYLENE	5945 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	LPG/C.GASCHEM SHINANO	Jan'15	03/01/2015 11:30	04/01/2015 7:30	ETHYLENE	4970 MT
2.	LPG/C.CHARLOTE KOSAN	Jan'15	06/01/2015 20:00	07/01/2015 8:00	PROPYLENE	3857 MT
3.	MT.JEIL CRYSTAL	Jan'15	10/01/2015 22:30	11/01/2015 19:30	MEG	11616 MT
4.	LPG/C.GASCHEM WARNO	Jan'15	13/01/2015 17:00	14/01/2015 10:00	ETHYLENE	4970 MT
5.	LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	Jan'15	17/01/2015 8:00	19/01/2015 9:00	ETHYLENE	19000 MT
6.	MT.NAN YANG LAN	Jan'15	23/01/2015 9:00	24/01/2015 9:00	ETHYL ACETAT	5807 MT
7.	LPG/C.GASCHEM SHINANO	Jan'15	26/01/2015 16:30	27/01/2015 10:30	ETHYLENE	4970 MT
8.	LPG/C.CHARLOTE KOSAN	Jan'15	28/01/2015 10:00	28/01/2015 23:00	PROPYLENE	3857 MT
9.	LPG/C.GASCHEM ANTARCTIC	Jan'15	29/01/2015 11:00	31/01/2015 7:00	ETHYLENE	19000 MT
10.	LPG/C.GASCHEM SHINANO	Jan'15	30/01/2015 11:00	31/01/2015 9:00	ETHYLENE	4970 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	MT. YOU SHEN 8	Feb'15	05/02/2015 19:00	06/02/2015 21:00	PARAXYLENE	4160 MT
2.	MT. SC SHANGHAI	Feb'15	12/02/2015 17:30	13/02/2015 21:30	PARAXYLENE	8,562 MT
3.	MT. SC DALIAN	Feb'15	16/02/2015 0:30	17/02/2015 2:30	PARAXYLENE	8539 MT
4.	MT. SC DGUOJI	Feb'15	18/02/2015 7:00	20/02/2015 7:00	PARAXYLENE	8,562 MT
5.	LPG/C. GASCHEM MOSEL	Feb'15	23/02/2015 10:00	24/02/2015 7:00	ETHYLENE	5,945 MT
6.	MT. YOU SHEN 3	Feb'15	24/02/2015 22:30	26/02/2015 0:30	MEG	4.608 MT
7.	LPG/C.GASCHEM WARNO	Feb'15	26/02/2015 12:00	26/02/2015 9:00	ETHYLENE	5961 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	LPG/C.GASCHEM WARNO	March'15	16/03/2015 15:00	17/03/2015 9:00	ETHYLENE	5961 MT
2.	LPG/C.GASCHEM WARNO	March'15	20/03/2015 7:00	21/03/2015 1:00	ETHYLENE	5961 MT
3.	MT. DONGBANG CHEMI	March'15	24/03/2015 17:30	25/03/2015 14:30	EDC	5,372 MT
4.	MT. LONDON TRADER	March'15	28/03/2015 2:30	30/03/2015 4:30	BASE OIL	8515 MT
5.	LPG/C.GASCHEM WARNO	March'15	30/03/2015 11:00	31/03/2015 3:00	ETHYLENE	5961 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	MT. YOU SHEN 3	April'15	07/04/2015 11:00	08/04/2015 9:00	TOLUENE	4.608 MT
2.	MT. YOU SHEN 3	April'15	13/04/2015 14:00	13/04/2015 0:00	MEG	4.608 MT
3.	LPG/C.GASCHEM WARNO	April'15	14/04/2015 8:00	15/04/2015 1:00	ETHYLENE	5961 MT
4.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	April'15	21/04/2015 8:00	21/04/2015 23:00	ETHYLENE	5945 MT
5.	LPG/C.GASCHEM WARNO	April'15	26/04/2015 17:00	27/04/2015 20:00	ETHYLENE	5961 MT
6.	LPG/C. GASCHEM SHINANO	April'15	29/04/2015 13:00	30/04/2015 17:00	ETHYLENE	5945 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

No	Vessel	Month	ETA	ETD	Cargo	GRT
1.	MT. FALCON GRACE	May'15	01/05/2015 17:00	05/05/2015 12:00	NAPTHA	28,238 MT
2.	LPG/C GASCHEM WARNOW	May'15	04/05/2015 22:00	05/05/2015 23:00	ETHYLENE	5,961 MT
3.	MT. CHEMBULK SINGAPORE	May'15	05/05/2015 17:00	07/05/2015 12:00	PARAXYLENE	11,534 MT
4.	MT. YOU SHEN 8	May'15	08/05/2015 19:00	09/05/2015 11:00	TOLUENE, XYLENE	4,160 MT
5.	MT. JEIL CRYSTAL	May'15	09/05/2015 14:00	10/05/2015 9:00	LAWS, C10, HEPTANE	6,301 MT
6.	LPG/C GASCHEM MOSEL	May'15	12/05/2015 8:00	14/05/2015 23:00	ETHYLENE	5,945 MT
7.	MT BTS ELIZABETH	May'15	16/05/2015 16:00	17/05/2015 9:00	BASE OIL	5,589 MT
8.	LPG/C GASCHEM SHINANO	May'15	19/05/2015 10:00	20/05/2015 8:00	ETHYLENE	5,945 MT
9.	LPG/C GASCHEM WARNOW	May'15	20/05/2015 22:00	21/05/2015 17:00	PROPYLENE	5,961 MT
10.	LPG/C GASCHEM SHINANO	May'15	22/05/2015 15:00	23/05/2015 7:00	ETHYLENE	5,945 MT
11.	MT. ORIENTAL CHEMI	May'15	23/05/2015 9:00	24/05/2015 16:00	EDC	5,372 MT
12.	MT. YOU SHEN 3	May'15	24/05/2015 12:00	25/05/2015 10:00	PHENOL, TOLUENE, XYLENE, ACETONE	4,608 MT
13.	LPG/C GASCHEM MOSEL	May'15	25/05/2015 21:00	26/05/2015 16:00	ETHYLENE	5,945 MT
14.	MT. YOU SHEN 8	May'15	27/05/2015 12:00	28/05/2015 8:00	BASE OIL, TOLUENE	4,160 MT
15.	LPG/C GASCHEM SHINANO	May'15	29/05/2015 8:00	30/05/2015 4:00	ETHYLENE	5,945 MT

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

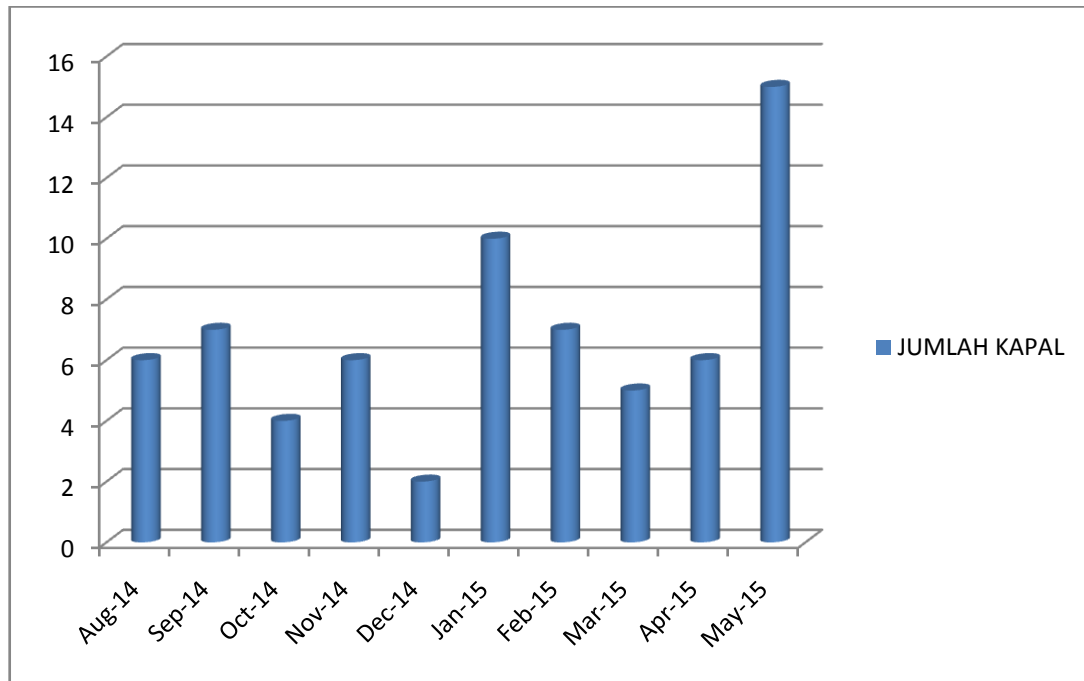
**Tabel 4.3**

**Jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang Merak  
periode bulan Agustus 2014 sampai dengan periode bulan Mei 2015**

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH KAPAL</b>
Agustus 2014	6
September 2014	7
Oktober 2014	4
November 2014	6
Desember 2014	2
Januari 2015	10
Februari 2015	7
Maret 2015	5
April 2015	6
Mei 2015	15
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

**Gambar 4.1**

**Grafik jumlah kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak periode bulan Agustus 2014 sampai dengan periode bulan Mei 2015**



Sumber data hasil diolah

5. Data waktu pelayanan jasa *clearence in* dan *clearence out*

Berikut data mengenai waktu pelayanan jasa *clearence in* dan *out* kapal periode bulan Agustus 2014 sampai dengan periode bulan Mei 2015 dihitung dalam satuan jam.

**Tabel 4.4**

**Jumlah waktu pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang Merak per kapal per bulan**

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
LPG/C, GASCHEM SHINANO	2	2	4
LPG/C.GASCHEM WARNO	2	3	5
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3	2	5
LPG/C, GASCHEM SHINANO	1	3	4
MT. POLARIS	2	4	6
MT. YOU SHEN 2	2	4	6
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan Agustus 2014</b>			<b>30</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	2	3	5
MT. YOU SHEN 8	2	3	5
LPG/C. GASCHEM SHINANO	2	5	7
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3	4	7
LPG/C. GASCHEM SHINANO	2	4	6
MT. SC GUANGZHOU	2	3	5
LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	2	5	7
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan September 2014</b>			<b>42</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
LPG/C. GASCHEM SHINANO	2	2	4
MT. YOU SHEN 8	3	3	6
LPG/C.GASCHEM RHONE	2	5	7
MT. WOJIN EMERALD	2	3	5

<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan Oktober 2014</b>	<b>22</b>
--	-----------

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
MT. YOU SHEN 3	2	5	7
LPG/C.GASCHEM WARNO	2	5	7
MT. POLARIS	4	6	10
PVT. SEA LION	2	5	7
MT. YOU SHEN 3	3	3	6
MT. YOU SHEN 9	3	3	6
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan November 2014</b>			<b>43</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
MT. GASCHEM LEDA	1	4	5
LPG/C. GASCHEM MOSEL	2	5	7
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan Desember 2014</b>			<b>12</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak



<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
LPG/C.GASCHEM SHINANO	2	6	8
LPG/C.CHARLOTE KOSAN	1	2	3
MT.JEIL CRYSTAL	4	4	8
LPG/C.GASCHEM WARNOW	2	3	5
LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	3	5	8
MT.NAN YANG LAN	2	2	4
LPG/C.GASCHEM SHINANO	2	5	7
LPG/C.CHARLOTE KOSAN	1	3	4
LPG/C.GASCHEM ANTARCTIC	3	5	8
LPG/C.GASCHEM SHINANO	1	8	9
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan Januari 2015</b>			<b>64</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
MT. YOU SHEN 8	3	3	6
MT. SC SHANGHAI	2	6	8
MT. SC DALIAN	3	4	7
MT. SC DGUOJI	3	5	8
LPG/C. GASCHEM MOSEL	2	6	8
MT. YOU SHEN 3	2	4	6
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3	6	9
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan Februari 2015</b>			<b>52</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
LPG/C.GASCHEM WARNOW	2	6	8
LPG/C.GASCHEM WARNOW	1	4	5
MT. DONGBANG CHEMI	3	4	7
MT. LONDON TRADER	2	4	6
LPG/C.GASCHEM WARNOW	2	4	6
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan Maret 2015</b>			<b>32</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
MT. YOU SHEN 3	3	4	7
MT. YOU SHEN 3	2	3	5
LPG/C.GASCHEM WARNOW	2	3	5
LPG/C, GASCHEM SHINANO	2	3	5
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3	4	7
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3	5	8
<b>Total waktu pelayanan clearance pada bulan April 2015</b>			<b>37</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

<b>Nama Kapal</b>	<b>Waktu Clearance In (Jam)</b>	<b>Waktu Clearance Out (Jam)</b>	<b>Total Waktu Clearance</b>
MT. FALCON GRACE	2	4	6
LPG/C GASCHEM WARNOW	2	3	5
MT. CHEMBULK SINGAPORE	2	5	7
MT. YOU SHEN 8	3	3	6
MT. JEIL CRYSTAL	3	4	7
LPG/C GASCHEM MOSEL	2	5	7
MT BTS ELIZABETH	3	5	8
LPG/C GASCHEM SHINANO	2	7	9
LPG/C GASCHEM WARNOW	3	4	7
LPG/C GASCHEM SHINANO	2	3	5

MT. ORIENTAL CHEMI	4	4	8
MT. YOU SHEN 3	3	3	6
LPG/C GASCHEM MOSEL	2	6	8
MT. YOU SHEN 8	3	7	10
LPG/C GASCHEM SHINANO	3	5	8
<b>Total waktu pelayanan clearence pada bulan Mei 2015</b>			<b>107</b>

Sumber data di peroleh dari bagian operasional perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak

**Tabel 4.5**

**Total waktu pelayanan jasa *clearence* kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang Merak periode bulan Agustus 2014 sampai dengan periode bulan Mei 2015**

<b>BULAN</b>	<b>Total Waktu Clearence</b>
Agustus 2014	30
September 2014	42
Oktober 2014	22
November 2014	43
Desember 2014	12
Januari 2015	64
Februari 2015	52
Maret 2015	32
April 2015	37
Mei 2015	107
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>

**Tabel 4.6**

**Jumlah *Berthing Time* kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak di Pelabuhan**

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
LPG/C, GASCHEM SHINANO	3500 MT	08/08/2014 15:00	08/08/2014 23:15	8 jam 15 menit
LPG/C.GASCHEM WARNO	2500 MT	11/08/2014 14:00	11/08/2014 23:45	7 jam 45 menit
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3000 MT	13/08/2014 15:30	13/08/2014 21:00	5 jam 30 menit
LPG/C, GASCHEM SHINANO	3500 MT	23/08/2014 8:00	24/08/2014 2:00	18 jam
MT. POLARIS	5000 MT	27/08/2014 21:00	28/08/2014 7:00	10 jam
MT. YOU SHEN 2	3300 MT	31/08/2014 16:00	31/08/2014 23:45	7 jam 45 menit
<b>Total BT Bulan Agustus 2104</b>				<b>47 jam 25 menit</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BWT</b>
LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	2850 MT	03/09/2014 18:30	04/09/2014 9:00	14 jam 30 menit
MT. YOU SHEN 8	5000 MT	10/09/2014 19:00	12/09/2014 1:00	30 jam
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3500 MT	19/09/2014 14:00	20/09/2014 6:00	16 jam
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3500 MT	25/09/2014 10:30	26/09/2014 2:00	15 jam 30 menit
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3500 MT	28/09/2014 18:00	29/09/2014 10:00	16 jam
MT. SC GUANGZHOU	4700 MT	28/09/2014 22:00	29/09/2014 16:00	18 jam
LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	2850 MT	30/09/2014 2:30	30/09/2014 20:00	17 jam 30 menit
<b>Total BT Bulan September 2104</b>				<b>127 jam 30 menit</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
LPG/C. GASCHEM SHINANO	1900 MT	10/10/2014 14:00	10/10/2014 0:00	10 jam
MT. YOU SHEN 8	2000 MT	10/10/2014 20:30	11/10/2014 7:00	10 jam 30 menit
LPG/C.GASCHEM RHONE	1700 MT	17/10/2014 17:00	18/10/2014 6:00	13 jam
MT. WOJIN EMERALD	3083 MT	19/10/2014 8:00	20/10/2014 11:00	21 jam
<b>Total BT Bulan Oktober 2104</b>				<b>54 jam 30 menit</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
MT. YOU SHEN 3	5000 MT	07/11/2014 7:00	08/11/2014 10:00	21 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3000 MT	18/11/2014 16:30	19/11/2014 2:00	9 jam 30 menit
MT. POLARIS	10.000 MT	19/11/2014 15:00	20/11/2014 7:00	16 jam
PVT. SEA LION	5000 MT	21/11/2014 7:00	22/11/2014 11:00	20 jam
MT. YOU SHEN 3	8250 MT	27/11/2014 13:00	30/11/2014 8:00	67 jam
MT. YOU SHEN 9	10300 MT	27/11/2014 20:00	28/11/2014 12:00	16 jam
<b>Total BT Bulan November 2104</b>				<b>149 jam 30 menit</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
MT. GASCHEM LEDA	3500 MT	15/12/2014 2:00	16/12/2014 6:00	28 jam
LPG/C. GASCHEM MOSEL	3517 MT	27/12/2014 19:30	28/12/2014 11:30	17 jam
<b>Total BT Bulan Desember 2014</b>				<b>45 jam</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BWT</b>
LPG/C.GASCHEM SHINANO	3000 MT	03/01/2015 11:30	04/01/2015 7:30	21 jam
LPG/C.CHARLOTE KOSAN	1700 MT	06/01/2015 20:00	07/01/2015 8:00	12 jam
MT.JEIL CRYSTAL	2700 MT	10/01/2015 22:30	11/01/2015 19:30	22 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3000 MT	13/01/2015 17:00	14/01/2015 10:00	17 jam
LPG/C.GASCHEM ADRIATIC	9000 MT	17/01/2015 8:00	19/01/2015 9:00	49 jam
MT.NAN YANG LAN	4000 MT	23/01/2015 9:00	24/01/2015 9:00	24 jam
LPG/C.GASCHEM SHINANO	3000 MT	26/01/2015 16:30	27/01/2015 10:30	19 jam
LPG/C.CHARLOTE KOSAN	1700 MT	28/01/2015 10:00	28/01/2015 23:00	13 jam
LPG/C.GASCHEM ANTARCTIC	9000 MT	29/01/2015 11:00	31/01/2015 7:00	44 jam
LPG/C.GASCHEM SHINANO	3000 MT	30/01/2015 11:00	31/01/2015 9:00	22 jam
<b>Total BT Bulan Januari 2015</b>				<b>243 jam</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
MT. YOU SHEN 8	4,750 MT	05/02/2015 19:00	06/02/2015 21:00	26 jam
MT. SC SHANGHAI	5000 MT	12/02/2015 17:30	13/02/2015 21:30	28 jam
MT. SC DALIAN	4,800 MT	16/02/2015 0:30	17/02/2015 2:30	26 jam
MT. SC DGUOJI	10.000 MT	18/02/2015 7:00	20/02/2015 7:00	48 jam
LPG/C. GASCHEM MOSEL	3500 MT	23/02/2015 10:00	24/02/2015 7:00	21 jam
MT. YOU SHEN 3	5,249 MT	24/02/2015 22:30	26/02/2015 0:30	50 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3000 MT	26/02/2015 00:00	26/02/2015 9:00	9 jam
<b>Total BT Bulan Februari 2015</b>				<b>208 jam</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
LPG/C.GASCHEM WARNOW	2500 MT	16/03/2015 15:00	17/03/2015 9:00	18 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3500 MT	20/03/2015 7:00	21/03/2015 1:00	18 jam
MT. DONGBANG CHEMI	4000 MT	24/03/2015 17:30	25/03/2015 14:30	21 jam
MT. LONDON TRADER	4945 MT	28/03/2015 2:30	30/03/2015 4:30	45 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3500 MT	30/03/2015 11:00	31/03/2015 3:00	16 jam
<b>Total BT Bulan Maret 2015</b>				<b>118 jam</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
MT. YOU SHEN 3	3800 MT	07/04/2015 11:00	08/04/2015 9:00	22 jam
MT. YOU SHEN 3	1000 MT	13/04/2015 14:00	13/04/2015 0:00	10 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3500 MT	14/04/2015 8:00	15/04/2015 1:00	17 jam
LPG/C. GASCHEM SHINANO	2500 MT	21/04/2015 8:00	21/04/2015 23:00	15 jam
LPG/C.GASCHEM WARNOW	3500 MT	26/04/2015 17:00	27/04/2015 20:00	21 jam
LPG/C. GASCHEM SHINANO	3500 MT	29/04/2015 13:00	30/04/2015 17:00	28 jam
<b>Total BT Bulan April 2015</b>				<b>113 jam</b>

Sumber data hasil diolah

<b>Nama Kapal</b>	<b>Jumlah Muatan</b>	<b>ETA</b>	<b>ETD</b>	<b>Total BT</b>
MT. FALCON GRACE	29,932.00 MT	01/05/2015 17:00	05/05/2015 12:00	91 jam
LPG/C GASCHEM WARNOW	5,245.332 MT	04/05/2015 22:00	05/05/2015 23:00	25 jam
MT. CHEMBULK SINGAPORE	9,542.334 MT	05/05/2015 17:00	07/05/2015 12:00	43 jam
MT. YOU SHEN 8	2,577.084 MT	08/05/2015 19:00	09/05/2015 11:00	16 jam
MT. JEIL CRYSTAL	3,181.554 MT	09/05/2015 14:00	10/05/2015 9:00	19 jam
LPG/C GASCHEM MOSEL	6,199.765 MT	12/05/2015 8:00	14/05/2015 23:00	39 jam
MT BTS ELIZABETH	1,817.32 MT	16/05/2015 16:00	17/05/2015 9:00	17 jam
LPG/C GASCHEM SHINANO	3,486.133 MT	19/05/2015 10:00	20/05/2015 8:00	22 jam
LPG/C GASCHEM WARNOW	3,825.877 MT	20/05/2015 22:00	21/05/2015 17:00	19 jam
LPG/C GASCHEM SHINANO	3,540.449 MT	22/05/2015 15:00	23/05/2015 7:00	16 jam
MT. ORIENTAL CHEMI	5,245.146 MT	23/05/2015 9:00	24/05/2015 16:00	31 jam
MT. YOU SHEN 3	4,430.801 MT	24/05/2015 12:00	25/05/2015 10:00	22 jam
LPG/C GASCHEM MOSEL	2,850.035 MT	25/05/2015 21:00	26/05/2015 16:00	19 jam
MT. YOU SHEN 8	2,443.013 MT	27/05/2015 12:00	28/05/2015 8:00	20 jam
LPG/C GASCHEM SHINANO	2,999.992 MT	29/05/2015 8:00	30/05/2015 4:00	20 jam
<b>Total BT Bulan Mei 2015</b>				<b>419 jam</b>

Sumber data hasil diolah

**Tabel 4.7**

**Total *Berthing Time* kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang  
Merak periode bulan Agustus 2014 sampai dengan periode bulan Mei 2015**

<b>BULAN</b>	<b>Total Berhing Time (jam)</b>
Agustus 2014	47 jam 25 menit
September 2014	127 jam 30 menit
Oktober 2014	54 jam 30 menit
November 2014	149 jam 30 menit
Desember 2014	45 jam
Januari 20115	243 jam
Februari 2015	208 jam
Maret 2015	118 jam
April 2015	113 jam
Mei 2015	419 jam
<b>TOTAL</b>	<b>1524 jam 55 menit</b>



## B. ANALISIS DATA

Analisis data merupakan suatu hal yang harus dijabarkan oleh penulis. Karena tujuan pokok dari suatu penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Dan untuk mencapai tujuan pokok tersebut, peneliti harus dapat melakukan proses pengolahan data dan menganalisa data tersebut. Analisis data merupakan salah satu langkah terpenting dalam sebuah penelitian, karena merupakan cara berpikir agar memperoleh temuan-temuan yang dihasilkan dari sebuah penelitian.

Dalam melakukan analisis dalam sebuah penelitian, peneliti perlu mengetahui terlebih dahulu mengenai teknik-teknik dan langkah-langkah dalam menganalisa data yang harus dilakukan agar proses analisa lebih terarah. Begitu pula dalam melakukan analisa data, peneliti memerlukan usaha yang sangat perlu di implementasikan yakni pemikiran para peneliti. Dalam skripsi ini penulis akan menganalisa pengaruh pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal yang menggunakan jasa agen PT. ISS Marindo Cabang Merak.

Dalam analisis data, penulis akan menguraikan beberapa cara untuk dapat memastikan bahwa hal tersebut apakah dapat mempengaruhi lamanya waktu kapal sandar di pelabuhan. Penulis akan menganalisa hal-hal yang diperkirakan dapat mempengaruhi lamanya waktu kapal di pelabuhan.

Oleh karena itu, untuk memudahkan penganalisaan masalah maka dibuat dua kelompok variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Untuk memastikan apakah kedua variabel tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat diuji dengan analisis statistik sebagaimana tercantum dalam tabel dan perhitungan dibawah ini :

Tabel 4.8

**Analisis waktu pelayanan jasa dengan *berthing time* kapal periode bulan Agustus 2014 sampai dengan Mei 2015**

NO	Waktu Pelayanan Jasa Clearance (X)	Berthing Time (Y)	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	30	47,417	900	2248,3719	1422,51
2	42	127,5	1764	16256,25	5355
3	22	54,5	484	2970,25	1199
4	43	149,5	1849	22350,25	6428,5
5	12	45	144	2025	540
6	64	243	4096	59049	15552
7	52	208	2704	43264	10816
8	32	118	1024	13924	3776
9	37	113	1369	12769	4181
10	107	419	11449	175561	44833
<b>n = 10</b>	<b><math>\Sigma X = 441</math></b>	<b><math>\Sigma Y = 1525</math></b>	<b><math>\Sigma X^2 = 25783</math></b>	<b><math>\Sigma Y^2 = 350417</math></b>	<b><math>\Sigma XY = 94103</math></b>

Dalam analisis ini jumlah muatan adalah sebagai variabel bebas (*independent variable*) atau variabel X. Sedangkan waktu kegiatan bongkar muat adalah sebagai variabel tak bebas (*dependent variable*) atau variabel Y.

a. Analisis Koefisien Korelasi

Maksud dari analisis ini adalah untuk mengetahui kuat atau tidaknya korelasi antara dua variabel tersebut. Bila koefisien korelasi (r) positif, maka variabel X dan Y bersifat searah, yang berarti kenaikan atau penurunan nilai X akan terjadi juga pada nilai Y. Sebaliknya bila (r) negatif maka korelasi variabel X dan Y bergerak bertolak belakang.

Dari tabel tersebut diperoleh nilai-nilai yang akan digunakan dalam rumus koefisien korelasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= 10 \\
 \Sigma X &= 441 \\
 \Sigma Y &= 1525 \\
 \Sigma X^2 &= 25783 \\
 \Sigma Y^2 &= 350417
 \end{aligned}$$

$$\sum XY = 94103$$

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam rumus koefisien korelasi sebagai berikut:

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

$$r = \frac{94103,1 - 67248,397}{\sqrt{10 \cdot 25783 - (441)^2} \cdot \sqrt{10 \cdot 350417 - (1525)^2}}$$

$$r = \frac{268541,7}{\sqrt{257830 - 194481} \cdot \sqrt{3504171 - 2325372}}$$

$$r = \frac{268541,7}{(251,7) \cdot (1086)}$$

$$r = 0,98$$

dari perhitungan korelasi (r) diatas diperoleh angka korelasi sebesar 0,98 hal tersebut berarti terdapat hubungan yang kuat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak. Dengan hasil korelasi positif, maka pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* terikat terhadap *berthing time* kapal.

Jadi, apabila waktu pelayanan jasa *clearence* dapat dilaksanakan dengan waktu yang efisien, maka kapal-kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak tidak akan lama berada di pelabuhan. Namun sebaliknya, jika pelayanan jasa *clearence* menghabiskan waktu lebih dari yang ditetapkan, maka akan berpengaruh terhadap lamanya waktu kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak di pelabuhan.

#### b. Analisis Koefisien Penentu

Digunakan untuk dapat mengetahui besarnya kontribusi faktor X terhadap perubahan variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan koefisien korelasi determinan ( $r^2$ ) yaitu :

$$\begin{aligned}
 KP &= r^2 \cdot 100\% \\
 &= (0,98)^2 \cdot 100\% \\
 &= 96 \%
 \end{aligned}$$

Artinya, pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal adalah sebesar 96%, sedangkan 41% adalah pengaruh faktor-faktor lain.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel X terhadap variabel Y. Dari analisis koefisien korelasi diperoleh nilai r positif yang cukup besar dengan hubungan terikat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak, maka dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana dengan variabel X dan Y sebagai berikut,

Keterangan :

X = waktu pelayanan jasa *clearence*

Y = *berthing time*

a = titik potong sumbu Y dengan garis regresi yang menunjukkan harga Y

bila X = 0

b = koefisien regresi, mengukur kenaikan yang sebenarnya dan Y persatuan kenaikan X

$$Y = a + bX$$

Besarnya nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus dalam penyelesaian berikut :

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{10 (94103) - (441) (1524,9)}{10 (25783) - (441)^2}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{941030,1 - 672488,397}{(257830) - 194481}$$

$$= \frac{268541,703}{63349}$$

$$= 4,23$$

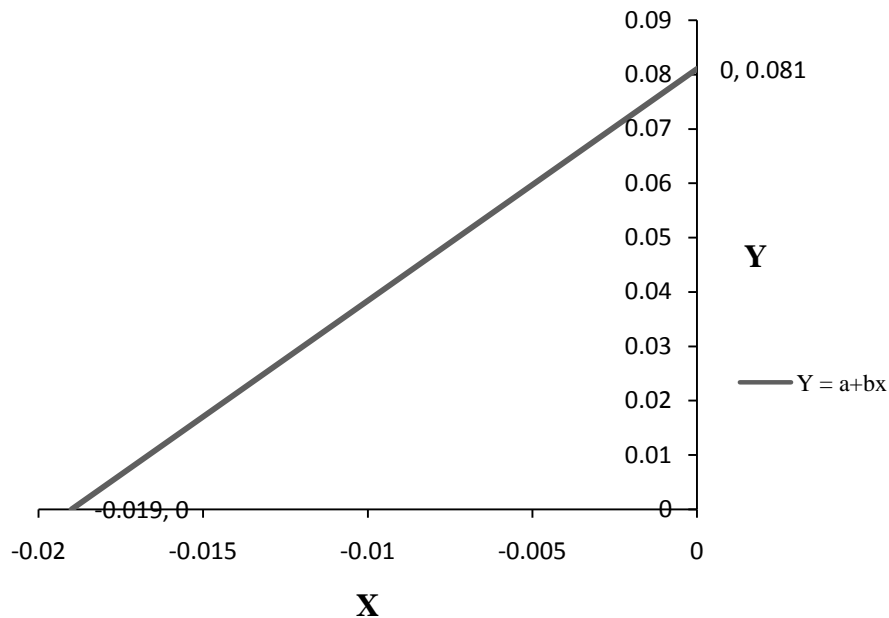
$$\begin{aligned} a &= \frac{\sum Y - b \cdot (\sum X)}{n} \\ &= \frac{1524,9 - 4,23 \cdot (441)}{10} \\ &= \frac{1524,9 - 1865,43}{10} \\ &= 0,081 \end{aligned}$$

Dengan ini, maka persamaan yang menggambarkan hubungan antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* (X) dengan *berthing time* (Y) adalah :

$$Y = 0,081 + 4,23X$$

Jika X = 0, maka	$Y = a + bx$ $Y = 0,081 + 4,23(0)$ $Y = 0,081$
Jika Y = 0, maka	$0 = 0,081 + 4,23X$ $X = \frac{0,081}{-4,23}$ $X = - 0,019$

**Gambar 4.2**  
**Garis Perpotongan Titik Koordinat**  
**Variabel X dan Variabel Y**



Dari grafik di atas juga dapat dibaca bahwa variabel X terletak di poin -0,019 dan variabel Y terletak di poin 0,081 dari grafik di atas titik pertemuan variabel X dan Y bersifat searah yang berarti apabila variabel X mengalami kenaikan maka variabel Y juga mengalami kenaikan, dan apabila variabel X mengalami penurunan maka variabel Y juga mengalami penurunan.

d. Uji Hipotesis

Dari perhitungan yang didapat mengenai koefisien korelasi dan juga penentu, maka uji hipotesis dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak.

Keterangan uji hipotesis yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1) Uji hipotesis untuk koefisien korelasi

Apabila tingkat kesalahan 5% atau dengan menggunakan alpha ( $\alpha$ ) 0,05 maka uji pendapat tersebut adalah :

$$\begin{aligned}
t_o &= t_{hitung} \\
t_{hitung} &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
&= \frac{0,98 \sqrt{10-2}}{\sqrt{1-(0,98)^2}} \\
&= \frac{0,98 \times (2,82)}{\sqrt{1-0,96}} \\
&= \frac{2,76}{\sqrt{0,04}} \\
&= \frac{2,76}{0,2} \\
&= 13,818
\end{aligned}$$

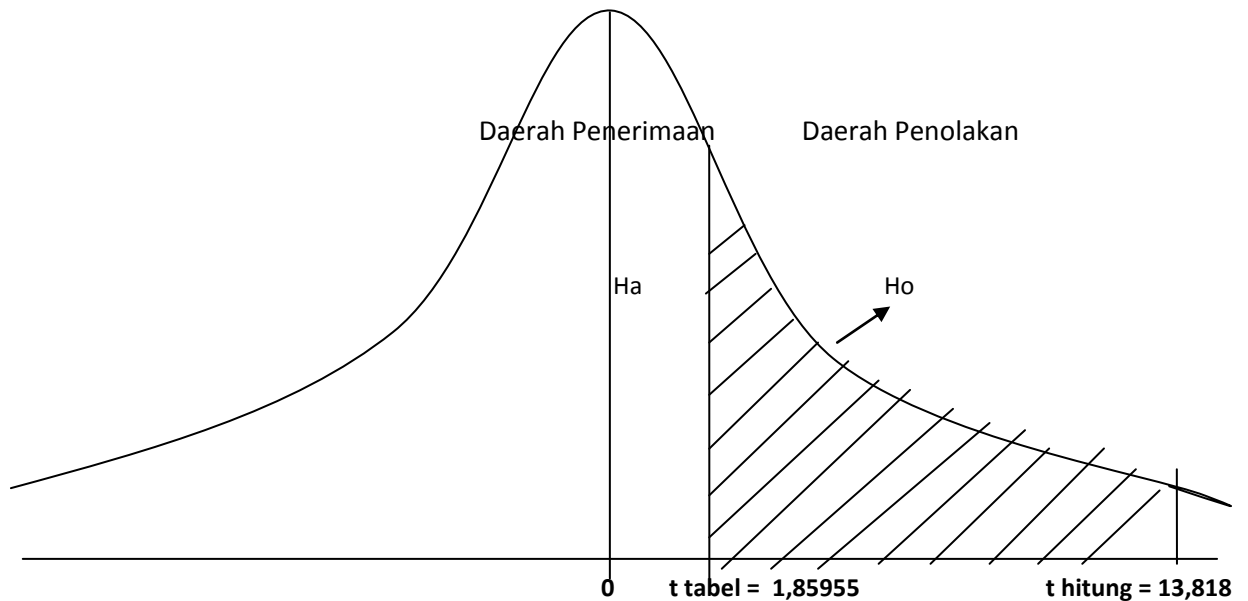
Hasil dari uji hipotesis diatas menyatakan :

$$t_{hitung} = 13,818 > t_{tabel} = 1,85955$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh hasil  $t_{hitung} = 13,818 > t_{tabel} = 1,85955$  dengan demikian maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima.

Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal kapal yang diageni oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak.

**Gambar 4.3**  
**Kurva Distribusi Normal**



### C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Dalam hal ini penulis akan menguraikan alternatif pemecahan masalah antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal oleh PT. ISS Marindo Cabang Merak adalah sebagai berikut :

Dikarenakan hasil perhitungan :

- a. Analisis korelasi yang menghasilkan nilai  $r = 0,98$

Dari perhitungan korelasi ( $r$ ) diatas diperoleh angka korelasi sebesar 0,98 hal tersebut berarti terdapat hubungan yang kuat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal Dengan hasil korelasi positif, maka pengaruh jumlah muatan bersifat terikat terhadap waktu kegiatan bongkar muat.

- b. Analisis koefisien penentu menghasilkan nilai  $r^2 = 96\%$

Artinya, pengaruh waktu pelayanan jasa *clearence* kapal dengan *berthing time* kapal adalah sebesar 96%, sedangkan 4 % adalah pengaruh faktor lain lain yaitu :



1. Faktor Alam

Faktor alam merupakan faktor yang tidak dapat dihindari, Faktor ini dapat menyebabkan terhambatnya waktu kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* karena dengan terjadinya hujan, angin kencang, dan banjir.

2. Jumlah tenaga kerja

Dengan jumlah tenaga kerja yang hanya memiliki 2 (dua) orang tenaga operasional, maka kegiatan pelayanan jasa pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* dapat terhambat dikarenakan tidak seimbangnya jumlah kapal yang datang dengan jumlah karyawan yang dimiliki.

3. Sarana yang dimiliki perusahaan

Perusahaan hanya memiliki 1 (satu) mobil operasional, apabila mobil tersebut dipakai oleh karyawan yang satu, maka karyawan yang lain terpaksa menggunakan kendaraan umum menuju instansi terkait untuk melaksanakan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out*.

4. Kurangnya komunikasi antara pihak agen dengan pihak pelabuhan

Hal yang dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* salah satunya adalah kurang komunikasi antara pihak agen dengan pihak pelabuhan. Dikarenakan apabila pihak agen dapat mengetahui estimasi kapal tiba di pelabuhan dan waktu selesainya kegiatan bongkar muat, maka pihak agen dapat mempersiapkan dokumen-dokumen apa saja yang di butuhkan untuk proses *clearance in* dan setelah itu satu jam sebelum kegiatan bongkar muat itu selesai pihak agen dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa *clearance out*.

Namun sebaliknya, apabila pihak agen tidak mengetahui atau mendapatkan informasi dari pihak pelabuhan tentang estimasi kapal tiba di pelabuhan dengan waktu selesainya kegiatan bongkar muat, maka pihak agen akan terlambat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out*.

5. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait

Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait juga dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out*. Dikarenakan, banyaknya pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan jasa tersebut.

Setiap alternatif juga harus ada pemecahan masalah dalam kaitannya dengan seberapa baik alternatif itu akan mencapai suatu hasil. Adapun pemecahan masalah dari faktor-faktor tersebut diusulkan sebagai berikut :

1. Faktor alam

Dikarenakan faktor alam tidak dapat dihindari, maka diharapkan pihak perusahaan dapat mempersiapkan segala sesuatu untuk memperlancar kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* kapan pun.

2. Jumlah tenaga kerja

Dikarenakan jumlah tenaga kerja yang bekerja di perusahaan keagenan PT. ISS Marindo Cabang Merak lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah kapal yang datang setiap bulannya, maka diharapkan pihak perusahaan dapat merekrut karyawan baru untuk menunjang kegiatan pelayanan jasa.

3. Sarana yang dimiliki perusahaan

Dikarenakan perusahaan hanya memiliki 1 (satu) unit kendaraan operasional, maka diharapkan perusahaan dapat menambah sarana penunjang kegiatan operasional.

4. Kurangnya komunikasi antara pihak agen dengan pihak pelabuhan

Diharapkan pihak pelabuhan dapat memberikan informasi tentang estimasi kapal tiba dan waktu kegiatan bongkar muat dari mulai *first commence* sampai perkiraan selesai kegiatan kepada pihak agen, agar pihak agen dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* sebelum kapal tersebut selesai kegiatan bongkar atau muat.

5. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait

Dikarenakan banyak pengguna jasa, diharapkan pihak instansi dapat membuat sistem antrian dan pembagian tugas serta standar waktu pelayanan agar pelayanan jasa lebih teratur dan cepat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan yang diuraikan oleh penulis mengenai hubungan antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* kapal dengan *berthing time* kapal, maka diperoleh kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang signifikan antara waktu pelayanan *clearance* kapal terhadap *berthing time* kapal yang mengakibatkan lamanya kapal berada dipelabuhan sehingga kapal mengalami keterlambatan tiba di pelabuhan berikutnya.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dalam kesempatan ini penulis akan menyampaikan saran-saran untuk perusahaan PT. ISS Marindo Cabang Merak agar dapat mempercepat waktu pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* terhadap kapal yang diageni oleh perusahaan tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan harusnya menerapkan target waktu dalam penyelesaian pelayanan jasa *clearance* untuk satu kapal dengan waktu yang ideal dalam pelayanan *clearance* untuk satu kapal adalah 1 jam.
2. Pihak agen harus selalu menanyakan informasi kepada pihak kapal mengenai estimasi terbaru tentang kedatangan kapal sehingga dalam pengurusan proses *clearance in* di instansi-instansi terkait dapat dilakukan dengan tepat waktu.
3. Pihak agen harus selalu memberikan informasi kepada pihak kapal mengenai prosedur kapal dalam memasuki pelabuhan dan apa saja yang harus dipersiapkan untuk keperluan *clearance* di instansi-instansi terkait sehingga proses pelayanan jasa lebih cepat.
4. Pihak agen sebelum kapal datang harus mempersiapkan dokumen *clearance* secara lengkap sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi-

instansi terkait sehingga pada saat kapal datang tidak lagi disibukan dengan permasalahan dokumen.

5. Perusahaan sebaiknya menambah jumlah tenaga kerja agar dapat memperlancar kegiatan pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan dikarenakan jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan semakin meningkat.
6. Perusahaan sebaiknya menambah jumlah sarana penunjang kegiatan operasional.