

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH SISTEM MANUAL DALAM PENGURUSAN  
DOKUMEN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* PELAYANAN  
KAPAL, BONGKAR MUAT KAPAL YANG DI AGENI OLEH  
PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG  
SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

Oleh :

**GANDA TORAS SIREGAR**

**NRP 18.9717/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH SISTEM MANUAL DALAM PENGURUSAN  
DOKUMEN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* PELAYANAN  
KAPAL, BONGKAR MUAT KAPAL YANG DI AGENI OLEH  
PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG  
SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**GANDA TORAS SIREGAR**

**NRP 18.9717/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : GANDA TORAS SIREGAR  
NRP : 18.9717/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
Judul : PENGARUH SISTEM MANUAL DALAM PENGURUSAN  
DOKUMEN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* PELAYANAN  
KAPAL, BONGKAR MUAT KAPAL YANG DI AGENI  
OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG  
SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR

Jakarta, 25 Juli 2022

DOSEN PEMBIMBING I

Roma Dormawaty, S.SiT., M.M  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP: 19790413 200212 2 001

DOSEN PEMBIMBING II

Nur Patria P.S., M.Pd  
Dosen STIP

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., 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**

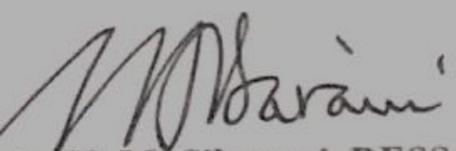
Nama : GANDA TORAS SIREGAR  
NRP : 18.9717/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
Judul : PENGARUH SISTEM MANUAL DALAM PENGURUSAN  
DOKUMEN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* PELAYANAN  
KAPAL, BONGKAR MUAT KAPAL YANG DI AGENI  
OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG  
SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR

Jakarta, 26 Juli 2022

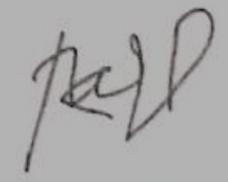
**KETUA PENGUJI**

**ANGGOTA PENGUJI I**

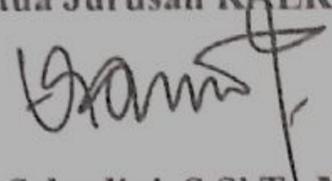
**ANGGOTA PENGUJI II**

  
Ir. Mauritz H. M. Sibarani, DESS, ME  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19681129 199403 1022

  
Irwansyah, SH., MH  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19500706 198003 1 002

  
Nur Patria P.S., M.Pd  
Dosen STIP

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

  
Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang tidak terduga serta diiringi doa orang tua dan juga keluarga sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna 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 praktik darat di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul penelitian yang Penulis ajukan. Adapun judul penelitian yang penulis pilih adalah :

**“PENGARUH SISTEM MANUAL DALAM PENGURUSAN DOKUMEN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* PELAYANAN KAPAL, BONGKAR MUAT KAPAL YANG DI AGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR”**

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

1. Bapak Capt. Sudiono, M.Mar., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini., M.MTr., selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Ibu Sari Kusumaningrum,SS, M.Hum, selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
4. Ibu Roma Dormawaty, S.SiT., M.M, selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan dalam penulisan skripsi
5. Ibu Nur Patria P.S., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Yth. Seluruh Civitas Akademi, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran

7. Kepada ibu tersayang dan tercinta, Ibu Lisa Sinaga dan mendiang Ayah saya Alm. Morhan Siregar serta mendiang Abang saya Luminggot Horasion Siregar dan Adik tersayang Boni Tua Siregar yang setiap waktu selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada seorang terkasih Yoane Tresha Sweditha Putri Budhiono yang selalu memberikan dukungan & semangat kepada saya dalam penulisan skripsi.
9. Teman-teman angkatan LXI Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, terimakasih atas suka-dukanya selama ini, khususnya KALK VIII C & KALK IV B terimakasih untuk cerita indahny.
10. Seluruh penghuni dormitory K Lt.2 khususnya penghuni K202 terimakasih atas segala bantuan, motivasi, kebersamaan dan cerita indahny.
11. Teman-teman tim musik Angkatan LXI, terimakasih atas suka-dukanya, bantuan, dan dukungannya selama ini.
12. Kepada teman-teman mantan anak kamar M202 animalia room, Andre, Arnold, Alfrits, Gerald, Imanuel, Simon, dan Jordan terimakasih sudah memberikan pengalaman dan pelajaran terbaik dan terindah selama kita berada di asrama.
13. Kepada seluruh karyawan PT. Bahari Eka Nusantara, terutama Senior Capt. Jekson Tampubolon angkatan XLIII yang sudah memberikan banyak ilmu serta pelajaran yang sangat berharga selama penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA).
14. Semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

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.

Jakarta, 26 Juli 2022

Penulis

GANDA TORAS SIREGAR

NRP. 18.9717/K

## 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 LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	2
C. BATASAN MASALAH.....	2
D. RUMUSAN MASALAH.....	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	3
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	4
<b>BAB II</b>	
<b>LANDASAN TEORI</b>	
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
B. KERANGKA PIKIR PENELITIAN.....	15
C. HIPOTESIS.....	16
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN</b>	
A. WAKTU & TEMPAT PENELITIAN.....	17
B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	18
C. SUBJEK PENELITIAN.....	20
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	22

**BAB IV**

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. DESKRIPSI DATA .....	27
B. ANALISIS DATA .....	47
C. PEMECAHAN MASALAH.....	54

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

A. KESIMPULAN.....	57
B. SARAN.....	58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang ..... 28

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala likert .....	19
Tabel 3. 2 Tabel kisi-kisi kuesioner variabel (X) dan (Y) .....	21
Tabel 3. 3 Penilaian responden .....	23
Tabel 3. 4 Interval rata-rata jawaban responden.....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	31
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	31
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	32
Tabel 4. 4 Deskripsi responden terhadap sistem manual <i>clearance in</i> dan <i>out</i> (X) .....	33
Tabel 4. 5 Indikator proses <i>clearance</i> No.1 .....	34
Tabel 4. 6 Indikator pelayanan dengan jam yang terbatas No. 2.....	35
Tabel 4. 7 Indikator dokumen pendukung .....	35
Tabel 4. 8 Indikator dokumen original .....	36
Tabel 4. 9 Indikator penerbitan <i>port clearance</i> .....	37
Tabel 4. 10 Indikator surat permohonan .....	37
Tabel 4. 11 Indikator mengurus <i>clearance in dan out</i> .....	38
Tabel 4. 12 Indikator mati listrik .....	39
Tabel 4. 13 Indikator padatnya kegiatan.....	39
Tabel 4. 14 Indikator beresiko .....	40
Tabel 4. 15 Deskripsi responden terhadap pelayanan kapal yang di ageni (Y).....	41
Tabel 4. 16 Indikator kendaraan operasional.....	42
Tabel 4. 17 Indikator koneksi internet.....	43
Tabel 4. 18 Indikator kinerja karyawan.....	43
Tabel 4. 19 Indikator kesalahan karyawan .....	44
Tabel 4. 20 Indikator kurang sigapnya karyawan.....	44
Tabel 4. 21 Indikator kurangnya koordinasi .....	45
Tabel 4. 22 Indikator kurangnya pemahaman karyawan.....	45
Tabel 4. 23 Indikator tertinggalnya dokumen.....	46
Tabel 4. 24 Indikator menyediakan pelayanan .....	46
Tabel 4. 25 Indikator informasi yang di <i>update</i> .....	47
Tabel 4. 26 Validitas butir-butir pernyataan kuesioner sistem manual .....	48
Tabel 4. 27 Validitas butir-butir pernyataan pelayanan kapal yang di ageni .....	49
Tabel 4. 28 Hasil uji reliabilitas variabel sistem manual <i>clearance in</i> dan <i>out</i> (X).....	50

Tabel 4. 29 Hasil Uji reliabilitas variabel pelayanan kapal yang di ageni (Y) .....	50
Tabel 4. 30 Regresi (X) terhadap (Y) .....	51
Tabel 4. 31 Koefisien determinasi (X) terhadap (Y) .....	52
Tabel 4. 32 Interpretasi nilai r .....	52
Tabel 4. 33 Koefisien korelasi (X) terhadap (Y) .....	53
Tabel 4. 34 <i>Coefficients</i> <sup>a</sup> .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data pelayanan kapal yang diageni.....	61
Lampiran 2 Data kapal yang di ageni bulan Agustus 2020 .....	63
Lampiran 3 Data kapal yang di ageni bulan September 2020 .....	64
Lampiran 4 Data kapal yang di ageni bulan Oktober 2020 .....	65
Lampiran 5 Data kapal yang di ageni bulan November 2020 .....	66
Lampiran 6 Data kapal yang di ageni bulan Desember 2020 .....	67
Lampiran 7 Data kapal yang di ageni bulan Januari 2021 .....	68
Lampiran 8 Data kapal yang di ageni bulan Februari 2021 .....	69
Lampiran 9 Data kapal yang di ageni bulan Maret 2021 .....	70
Lampiran 10 Data kapal yang di ageni bulan April 2021 .....	71
Lampiran 11 Data kapal yang di ageni bulan Mei 2021 .....	72
Lampiran 12 Data kapal yang di ageni bulan Juni 2021 .....	73
Lampiran 13 Data kapal yang di ageni bulan Juli 2021 .....	74
Lampiran 14 Data kapal yang di ageni bulan Agustus 2021 .....	75
Lampiran 15 Identitas responden.....	76
Lampiran 16 Pernyataan kuesioner variabel (X) .....	77
Lampiran 17 Pernyataan kuesioner variabel (Y) .....	79
Lampiran 18 Uji validitas (X).....	81
Lampiran 19 Uji Validitas (Y).....	82
Lampiran 20 R Tabel .....	83
Lampiran 21 T Tabel .....	84

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

PT. Bahari Eka Nusantara merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal. Untuk memudahkan pelayanan proses *clearance in* dan *clearance out* maka dibukalah kantor cabang PT. Bahari Eka Nusantara di beberapa wilayah Indonesia termasuk di Sangkulirang, Kalimantan Timur. Dan jenis kapal yang dilayani di wilayah Sangkulirang yaitu adalah *bulk carrier* yang menjadi sarana pengangkut muatan batu bara dari wilayah sangkulirang ke wilayah yang di tuju, baik dalam negeri maupun luar negeri. Maka dari itu perusahaan pelayaran harus mengatur kapal yang dioperasikan pada saat di pelabuhan yang disinggahinya. Pengaturan dimulai dari awal kedatangan kapal saat di pelabuhan hingga waktu keberangkatan. Dalam mengoperasikan kapal curah terdapat berbagai kegiatan/ aktivitas penanganan kedatangan dan keberangkatan kapal, serta mengatur segala keperluan kapal. Kegiatan penanganan kapal curah tidak dapat dipisahkan dari rencana pelayanan penanganan kapal yaitu kedatangan dan keberangkatan kapal.

Sebelum proses kedatangan dan keberangkatan kapal dilakukan beberapa kegiatan yang ditetapkan terlebih dahulu oleh perusahaan pelayaran bersama pihak pengelola pelabuhan dan harus disampaikan kepihak kapal. Pelaksanaan kapal datang dan berangkat, bongkar muat batu bara, permintaan kebutuhan kapal, pengurusan dokumen *clearance in* dan *clearance out* melalui Syahbandar secara manual yang pelayanan jam nya terbatas yakni mulai dari pagi jam 8 hingga jam 10 malam dikarenakan kelas syahbandar yang masih tergolong KUPP kelas III dan berada di wilayah terpencil, dan juga sangat membatasi gerak dan pelayanan keagenan kapal yang dilayani oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.

Proses yang telah disebutkan tentunya memberi pengaruh pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur sebagai penyedia jasa pelayaran. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk penelitian dengan judul :

**“PENGARUH SISTEM MANUAL DALAM PENGURUSAN DOKUMEN *CLEARANCE IN* DAN *OUT* PELAYANAN KAPAL, BONGKAR MUAT KAPAL YANG DI AGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR”**

Judul ini dipilih penulis karena dinilai bermanfaat dan dapat memberi kontribusi tentang bagaimana pelayanan publik ditingkatkan semakin baik sehingga dapat mengoptimalkan kegiatan pelayanan proses *Clearance in* dan *Clearance out* di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat beberapa masalah pokok yang perlu dikaji dalam penelitian ini. Di antaranya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pengurusan dokumen *clearance in* dan *out* menjadi lebih lama
2. Pelayanan jam operasional yang terbatas
3. Tertundanya proses bongkar muat kapal

## **C. BATASAN MASALAH**

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

Pengaruh sistem manual dalam pengurusan dokumen *clearance in* dan *out* pelayanan kapal, bongkar muat kapal yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.

## D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh sistem manual dalam pengurusan dokumen *clearance in* dan *out* pelayanan kapal, bongkar muat kapal yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur ?
2. Seberapa besar pengaruh sistem manual dalam pengurusan dokumen *clearance in* dan *out* pelayanan kapal, bongkar muat kapal yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur?

## E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh pengurusan dokumen *clearance in* dan *out* menjadi lebih lama, pelayanan jam operasional yang terbatas dan tertundanya proses bongkar muat kapal, yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengurusan dokumen *clearance in* dan *out* menjadi lebih lama, pelayanan jam operasional yang terbatas dan tertundanya proses bongkar muat kapal, yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis

Untuk mencari tahu, apakah permasalahan yang diangkat dalam judul penelitian memiliki pengaruh atau tidak terhadap sebuah sistem manual *clearance in* dan *out* bagi pelayanan kapal yang dilayani, dan sangat penting bagi penulis untuk mencari solusi dan memecahkan masalah yang terjadi sesuai dengan judul penelitian ini.

b. Bagi instansi

Sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas dan mutu pelayanan instansi terlebih pada saat proses *clearance in* dan *clearance out*.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Adapun maksud dari sistematika penulisan penelitian ini adalah untuk mempermudah penyusunan secara menyeluruh serta agar lebih mudah memahami isi dari penelitian. Penyusunan penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan antara bab yang satu dengan bab berikutnya. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang penulis gunakan dalam penyusunan penelitian ini:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah yang merupakan alasan pemilihan judul, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

### **BAB II                    LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang membuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, termasuk didalamnya mengenai pengertian dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan serta kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai keterkaitan variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

### **BAB III                    METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode-metode yang digunakan oleh penulis dalam hal penulisan penelitian. Bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan serta teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

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

Pada bab ini membahas pokok masalah penelitian. Penulis akan membahas tentang depenelitian data, analisis data dari masalah yang ada, alternatif pemecahan masalah dan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah serta pemecahan masalah yang dipilih.

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

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana akan disampaikan kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian, serta juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Pada bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dan diambil dari beberapa buku-buku referensi dan pendapat para ahli untuk memudahkan dalam penulisan penelitian ini

#### **1. Sistem Manual Terhadap Pelayanan *Clearance in dan out***

##### ***a. Clearance***

Menurut pendapat Purwosutjipto (2003:147) clearance adalah pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan bagi kapal, sangatlah penting bagi keselamatan kapal, barang yang diangkut, penumpang dan awaknya.

Dalam Kamus Istilah Pelayaran & Ensiklopedia Maritim terdapat definisi *Clearance* sebagai berikut :

*“Clearance* adalah izin resmi yang dikeluarkan oleh pejabat pelabuhan atau syahbandar untuk memberikan izin kapal siap berangkat, jika semua surat kapal dan surat muatan sesuai persyaratan dan semua biaya telah lunas dibayar dan semua kewajiban telah terpenuhi” (Istopo, 1999:102).

Clearance dibedakan menjadi dua, berikut definisinya :

##### **1) *Clearance In***

Pengertian clearance in menurut Capt. RP. Suyono, M.Mar (2007) dalam buku *shipping* definisi clearance in adalah penyelesaian segala sesuatu yang

berkaitan tentang dokumen – dokumen kapal, muatan dan awak kapal pada saat kedatangan kapal dipelabuhan.

## 2) *Clearance out*

Menurut Bambang Widiatmoko (2014) *clearance out* adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal, dan muatannya secara teknis – administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan maritim.

Dalam peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 82 Tahun 2014 dijelaskan tentang cara penerbitan Surat Persetujuan Berlayar untuk kapal dalam negeri maupun luar negeri.

Menurut Suyono (2007 : 239-240) dokumen pengurusan *port clearance* sebagai berikut:

### a) **Dokumen-dokumen sebelum kapal tiba di pelabuhan:**

- (1) PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing) dari *sea comm.*
- (2) PPKB (Pusat Pelayanan Kapal dan Barang) dari *port authority.*
- (3) RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) diajukan oleh agen ke Bea & Cukai.
- (4) Memorandum pemeriksaan dokumen kapal diajukan ke *harbour master.*
- (5) *Letter of Appointment* dari *owners/kapal.*
- (6) *Tonnage Certificate (copy)* dari *owners/kapal.*
- (7) *Master Cable* dari master yang menyatakan bahwa kapal akan masuk pelabuhan.
- (8) *ISSC (Internasional Ship Security Certificate)* dari *owners.*
- (9) *Ship Particulars* dari *owners/kapal.*
- (10) *Crew List* sebagai laporan pemberitahuan ke imigrasi.
- (11) *Cargo Manifest/Bill of Lading(copy)* dari *owners/charterers*

### b) **Dokumen yang disiapkan pada saat tiba di pelabuhan:**

- (1) *Crew list.*

- (2) *Crew personal effect list*
- (3) *Store list*
- (4) *Voyage memo*
- (5) *Ammunition list*
- (6) *Provision list*

**c) Dokumen yang diperlukan sewaktu keberangkatan kapal:**

- (1) *Sailing Declaration* dari karantina
- (2) *Cargo Manifest*
- (3) *Port Clearance Out*
- (4) *Immigration Clearance*
- (5) *Quarantine Clearance*
- (6) *Custom Clearance*
- (7) *Light Dues (copy)*
- (8) *PPKB out* dari *port authority*

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa waktu pelayanan *clearance* adalah serangkaian usaha dalam mengurus suatu perizinan kapal yang ditentukan dalam satuan waktu tertentu. Artinya bahwa dalam melakukan suatu aktivitas tertentu terkait dengan pelayanan perizinan akan ditetapkan standar waktu guna meningkatkan nilai dari pelayanan itu sendiri.

**b. Pelayanan**

Tentang pengertian pelayanan dari berbagai pakar, sebagai berikut:

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi keempat (2008:797) didefinisikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Kosasih dan Soewedo (2007 : 205 – 207) Pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan agen kapal adalah sebagai berikut :

**1) Pelayanan operasional kapal-kapal**

- a) *Port information (port facility, port formality, custom of the port).*
- b) Melayani keperluan kapal, seperti *bunker, air, provision, repair, maintenance, crewing, surat-surat dan sertifikat kapal.*
- c) Menyelesaikan dokumen *bill of lading, manifest, stowage plan, crew list*, dan dokumen untuk bongkar muat.

- d) Permintaan *advance payment* untuk *port expenses*, *cargo expenses*, dan keperluan kapal.
- e) Memberikan informasi kepada *principal*, sebagai berikut:
- (1) Sebelum kapal tiba.
    - (a). *Port* agen melalui general agen memberikan informasi kepada *principal* tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, posisi gudang, peralatan bongkar muat, *cargo booking* yang sudah pasti, dan kalkulasi biaya *disbursement*.
    - (b). Agen memberitahukan kapal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, prospek muatan, dan program bongkar muat.
  - (2) Waktu kapal tiba.

*Port* agen memberitahu general agen tentang tanggal kapal sandar, *bunker on board*, rencana bongkar muat dan keadaan muatan kapal.
  - (3) Waktu kapal di pelabuhan.

*Port* agen memberitahu unit general agen tentang hasil bongkar muat dan hambatan bongkar muat.
  - (4) Waktu kapal berangkat.

*Port* agen memberitahu ke general agen untuk diteruskan ke *principal* tentang tanggal dan jam selesai bongkar muat/berangkat, *draft* kapal, *bunker on board*, jumlah muatan yang dibongkar atau dimuat, sisa ruangan kapal, perkiraan *freight*, dan perkiraan biaya *disbursement*. Selanjutnya *port* agen segera mengirimkan dokumen bongkar muat (*tally sheet*, *outrn report*, *damage cargo list*), dan dokumen pemuatan (*stowage plan*, *copy bill of lading*, *manifest*), untuk selanjutnya dikirim ke *principal* dan pelabuhan tujuan.
- f) Memonitor perkembangan muatan.
- (1) Menjalankan hubungan baik dengan para *shipper* dan *member* pelayanan informasi kepada *consignee*.
  - (2) Menandatangani dokumen *bill of lading* atas nama *principal*.
  - (3) Bila *consignee* belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya seizin *principal*.
- g) Memberikan pelayanan terhadap kapal dan muatan.

- h) Menyelesaikan masalah klaim.
- i) Memberikan pelayanan lain yang menyangkut keputusan *owner's representative* untuk menyelesaikan izin-izin dari instansi-instansi terkait di kantor pelabuhan (Dinas Perhubungan, Direktorat Jendral Imigrasi, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai, Karantina Kesehatan Pelabuhan, dan lain-lain).

Kotler dan Keller (2012:215) mendefinisikan lima indikator dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

**1. Berwujud (*tangible*)**

Berwujud yaitu, kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini meliputi fasilitas fisik (bangku, AC, dan lain-lain).

**2. Keandalan (*reliability*)**

Keandalan yaitu, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

**3. Ketanggapan (*responsiveness*)**

Ketanggapan yaitu, suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu (akan menciptakan) persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (contoh: tujuan transit dan ketepatan waktu).

**4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)**

Jaminan dan kepastian yaitu, pengetahuan, kesopanan, kesantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competency*), dan sopan santun (*courtesy*). (contoh: asuransi kecelakaan dan asuransi jiwa).

#### **5. Empati (*empathy*)**

Empati yaitu, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (contoh: pelayanan kondektur).

#### **c. Pengaruh**

Tentang pengertian pengaruh dari berbagai pakar, sebagai berikut:

1. Menurut Wiryanto, pengaruh adalah tokoh formal dan informal di masyarakat yang memiliki ciri-ciri kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibandingkan dengan pihak yang dipengaruhi.
2. Menurut M. Suyanto, pengaruh adalah nilai kualitas suatu iklan melalui media tertentu.
3. Menurut Uwe Becker, pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang dan tidak terlalu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.
4. Menurut Norman Barry, pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan agar bertindak dengan cara tertentu, terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya.

### **2. Jumlah Kunjungan Kapal Keagenan**

#### **a. Kunjungan Kapal**

Mengutip dari sebuah situs internet <https://www.kamusbesar.com> dinyatakan bahwa Kunjungan Kapal adalah kapal yang datang di pelabuhan baik untuk berlabuh

di perairan maupun bersandar di dermaga. Adapun dalam konteks penulisan penelitian ini, penulis mengambil pendapat tentang definisi kunjungan kapal yaitu jumlah kedatangan kapal (*ship's call*) dalam jangka waktu tertentu yang diageni oleh perusahaan.

Kapal menurut UU No. 17 Tahun 2008 adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Alat- alat apung tersebut merupakan alat penghubung antara pulau ke pulau lainnya.

Menurut Suwarno (2009:131) jenis jenis kapal laut niaga sebagai berikut:

**1) Kapal penumpang**

Kapal laut ini digunakan untuk mengangkut penumpang, dibangun dengan banyak geladak dan ruang (cabin) terdiri dari beberapa kapal tingkat/kelas.

**2) Kapal general cargo**

Jenis kapal laut ini untuk mengangkut muatan umum (general cargo), yang terdiri dari bermacam macam barang dalam bentuk potongan maupun bungkus, dalam peti, keranjang, dan lain – lain.

**3) Kapal bulk carrier**

Jenis kapal untuk mengangkut muatan curah dengan jumlah yang banyak dalam sekali jalan. Bentuk muatan biasanya berbutir – butir (grain cargo), seperti beras, gandum, beji besi, batu bara dan sebagainya.

**4) Kapal tanker**

Kapal jenis ini untuk mengangkut muatan cair. Karena muatan cair bisa bebas bergerak dan dapat membahayakan stabilitas kapal, maka ruangan kapal dibagi dalam beberapa kompartmen vertical yang berupa tenki.

**5) Off shore supply ship**

Kapal laut jenis ini untuk mengangkat bahan/peralatan, makanan dan lain – lain untuk anjungan. Pengeboran minyak ditengah laut, juga

termasuk dalam tugas penundaan, pemadam kebakaran, dan sebagai sludge tank (membuang minyak bekas/kotor)

#### **6) Kapal kontainer**

Kapal ini khusus dibangun untuk muatan general cargo yang dimasukkan kedalam container atau muatan yang perlu dibekukan dalam reefer container

### **b. Keagenan Kapal**

Menurut R.P Suyono (2005:223) dalam bukunya "*shipping*" keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk melayani berbagai keperluan tersebut. keagenan dapat diartikan sebagai perwakilan atau kuasa dari pihak lain, dalam pelaksanaannya tidak semua perusahaan asing dapat melaksanakan kegiatan dipelabuhan tujuan seperti pengisian bahan bakar, bahan makanan, penggantian nahkoda, anak buah kapal (ABK) dan lain- lain.

Perusahaan pelayaran asing tersebut dapat mewakilkan perusahaan-perusahaan yang dianggap mampu untuk pengurusan atau dalam memberikan kebutuhan- kebutuhan kapal yang akan diageninya baik dalam pengurusan dokumennya maupun *port facility*.

Jenis usaha keagenan tersebut sebagai berikut :

#### **1) General agent (agen umum)**

Adalah perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing diluar negeri untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan pelayaran asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia.

#### **2) Sub Agen**

Perusahaan pelayaran ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan tertentu dipelabuhan tertentu. Tugasnya antara lain:

### a) Pelayanan Kapal

Pelayanan kapal, ABK, Perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil kapal atau suku cadang kapal lainnya.

### b) Pelayanan Operasi Kapal

Pengurusan bongkar muat, *Stowage lashing* dan dokumen muatannya.

## 3) Cabang Agen

Cabang dari *general agent* di pelabuhan tertentu

Fungsi keagenan secara umum adalah memimpin, mengawasi dan bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas keagenan baik untuk kapal pemilik, carter, maupun pihak ketiga lainnya serta aktif dalam usaha peningkatan dan pengembangan kegiatan keagenan dalam rangka pelaksanaan kebijaksanaan serta rencana kerja bisang komersil dan penerapan anggaran biaya yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kecepatan pelayanan jasa keagenan dalam hal ini *clearance* merupakan suatu evaluasi yang berbentuk penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Jasa *clearance* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. Bahari Eka Nusantara , karena jika pelayanan jasa *clearance* semakin cepat, maka kapal-kapal yang diageni tidak perlu menunggu dengan waktu yang lama

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

Kerangka pemikiran merupakan suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang diperkirakan akan terjadi serta diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan dari penelitian ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu :

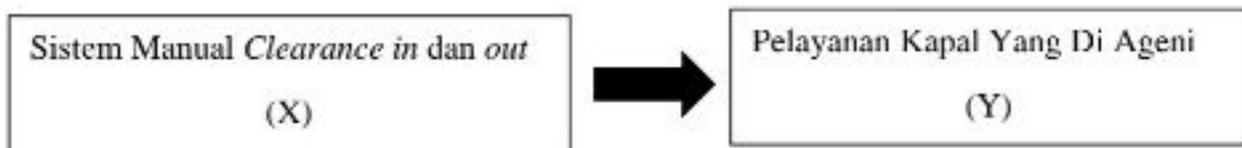
Pengaruh sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal, yang diageni maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut diperoleh sebab-sebab lamanya waktu pelayanan jasa *clearance in* dan *out* kapal disebabkan oleh kurang maksimalnya waktu pelayanan yang diberikan unit penyelenggara pelabuhan terhadap proses *clearance in* dan *out*, sudah seharusnya pihak – pihak terkait dengan pengurusan *clearance in* dan *out* dalam hal ini unit penyelenggara pelabuhan agar lebih lagi memaksimalkan waktu pelayanannya agar setiap kepengurusan kapal menjadi cepat dan tepat waktu

Berdasarkan masalah tersebut maka akan dikemukakan berbagai alternatif penyelesaian masalah sebagai solusi yang menjadi pilihan penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

**PENGARUH SISTEM MANUAL *CLEARANCE IN* DAN *OUT* TERHADAP  
PELAYANAN KAPAL YANG DI AGENI OLEH PT. BAHARI EKA  
NUSANTARA CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

---

**Bagan  
Kerangka Pemikiran**



**C. HIPOTESIS**

Menurut Kuncoro (2003:47), hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi.

Dengan demikian, berdasarkan perumusan masalah, kajian teori serta kerangka pikir diatas, maka penulis mendapatkan hipotesis yaitu sebagai berikut:

- Ho = Tidak ada pengaruh sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur
- Ha = Ada pengaruh sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

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

Penulis melaksanakan penelitian selama 12 (dua belas) bulan yang tercatat sejak Agustus 2020 – Agustus 2021 di wilayah Sangkulirang, Kalimantan Timur.

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

Tempat pelaksanaan penelitian tersebut, adalah pada PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang – Kalimantan Timur.

Berikut adalah data - data perusahaan:

Nama Perusahaan	:	PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang
Jenis Perusahaan	:	Keagenan
Alamat	:	Jl. Wana Bhakti Benua Baru Ulu No. 53 RT/RW 00/00 Kel. Benua Baru Ilir Kec. Sangkulirang Kab. Kutai Timur. Prov. Kalimantan Timur Kode Pos 75684
Telepon	:	+62 812 1228 7662
Email	:	skg-portservices@benline.co.id
Nomor SIUPAL	:	BXXXIV – 195/AT.54

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

### **1. Metode Pendekatan**

Penulisan ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif karena teknik analisis yang penulis gunakan adalah teknik yang digunakan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan atau gambaran umum dari suatu fenomena atau gejala berdasarkan teori, asumsi atau andaian, dalam hal ini dapat diartikan sebagai kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antara variabel - variabel yang akan diteliti, serta mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan adalah untuk merumuskan hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan.

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

Dalam membahas dan meneliti suatu masalah, dibutuhkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas, kemudian disusun dan dianalisis sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas untuk memudahkan penulis dalam memecahkan masalah tersebut. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan diperoleh melalui :

#### **a. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet, maupun secara langsung dengan bertatap muka antara peneliti dan responden. Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 26 owner kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur. Dalam setiap kuesioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari dua bagian pernyataan, yaitu :

- 1) Bagian pertama berisikan 10 pernyataan mengenai sistem manual *clearance in dan out*.
- 2) Bagian kedua berisikan 10 pernyataan mengenai pelayanan kapal.

Masing-masing pernyataan akan diberikan setiap pilihan jawaban yang diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono (2010) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut :

**TABEL 3.1**  
**Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan meneliti dokumentasi yang sudah menjadi arsip perusahaan. Hal ini dapat berupa dokumen muatan kapal, data kunjungan kapal, dan data lain yang berhubungan dengan pelayanan keagenan yang terdapat pada bagian operasional PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang– Kalimantan Timur.

#### **c. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung seluruh kegiatan di lapangan melalui praktik Kerja Nyata yang dilaksanakan selama 12 bulan di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang– Kalimantan Timur. Teknik ini mengacu pada kegiatan pelayanan yang diberikan unit penyelenggara pelabuhan terkait dalam melayani jasa *clearance in* dan *out* menggunakan system manual terhadap kapal-kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara selama berada di wilayah Sangkulirang.

#### **d. Studi Pustaka**

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan cara membaca, meneliti, mengutip dari buku atau referensi yang dapat disajikan sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dilihat dari teori yang ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori dengan membaca buku – buku dan dokumen – dokumen lain yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

### **C. SUBJEK PENELITIAN**

Merupakan informasi tentang subjek yang akan menjadi fokus penelitian.

#### **1. Populasi**

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekumpulan objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang berbentuk benda-benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek atau sasaran penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh owner kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang – Kalimantan Timur sebanyak 26 perusahaan.

## 2. Sampel

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 dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014:149). Desain sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sampling jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus (Sugiyono, 2014 : 156). Sehingga sampel yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah seluruh seluruh owner kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang – Kalimantan Timur sebanyak 26 perusahaan. Dalam hal ini, populasi yang diambil oleh penulis dalam penyusunan penelitian ini yaitu adalah seluruh owner kapal yang diageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang – Kalimantan Timur yang berjumlah 26 perusahaan.

**Tabel 3.2**

**Tabel Kisi – kisi kuisioner variabel x dan y**

No	Variabel	Indikator
1	Sistem manual <i>clearance in</i> dan <i>out</i> (X)	1. Efisiensi Waktu 2. Proses
2	Pelayanan kapal yang di ageni (Y)	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati

*Sumber : Data dari observasi yang telah diolah*

## D. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2013) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti,

melakukan perhitungan untuk menjawab perumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

**a. Analisis Data Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau melampirkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Analisa deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5, yaitu :

**Tabel 3.3**  
**Penilaian Responden**

Sangat Setuju (SS)	Skor 5
Setuju (S)	Skor 4
Kurang Setuju (KS)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

Dalam mengukur penilaian per responden menjawab mengenai seluruh item pernyataan variabel yang telah diberi bobot, dengan menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata sebagai berikut :

$$P = \text{Rentang}$$

---

*Banyak Kelas Interval*

Keterangan :

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : Berdasarkan rumus di atas, maka kita dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut :

$$P = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

5

Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel 3.4**

**Interval Rata-Rata Jawaban Responden**

<b>4,20 – 5,00</b>	<b>Sangat Baik (SB)</b>
<b>3,40 – 4,19</b>	<b>Baik (B)</b>
<b>2,60 – 3,39</b>	<b>Kurang Baik (KB)</b>
<b>1,80 – 2,59</b>	<b>Tidak Baik (TB)</b>
<b>1,00 – 1,79</b>	<b>Sangat Tidak Baik (STB)</b>

*Sumber : Sugiyono (2014)*

Untuk menyusun skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menganalisa data dengan cara menyampaikan data-data yang ada dengan se jelas-jelasnya beserta masalah yang ada di dalam skripsi ini.

## **b. Analisis Verifikatif**

Analisis verifikatif digunakan untuk menjawab pernyataan penelitian yang mengungkapkan hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik. Adapun alat verifikatif yang digunakan adalah program SPSS.

## **c. Uji Instrumen**

### **1) Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana alat pengukuritu mengukur karakteristik tertentu yang ingin dihitung. Pengukuran dimaksudkan untuk menunjukkan kevalidan alat ukur itu dalam kemampuan yang akan diukur. Menurut Ghazali (2006), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.

### **2) Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu yang diperoleh dengan cara menghitung koefisien alpha dengan menggunakan metode alpha cronbach's. Dengan kriteria pengujian tersebut, apabila hasil  $\sigma^2$  dengan  $\alpha$  (Alpha Cronbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut dinyatakan handal (reliable), dan sebaliknya apabila hasil  $\sigma^2 < \alpha$  (Alfa Cronbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut adalah tidak handal (unreliable). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

## **d. Analisis Data**

### **Analisis Regresi Linear**

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kelinearan pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen. Pengujian ini menggunakan rumus regresi linear sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

**Keterangan**

a = Konstanta

b = Koefisiensi variabel X

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

A = Harga Y bila X adalah 0 (harga konstan)

B = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

**e. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau Koefisien Penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independen (X) terhadap dependen (Y) digunakan perhitungan koefisien determinasi, yaitu :

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

**f. Uji Hipotesis**

Analisis ini menggunakan pengujian uji signifikan parameter individual (uji statistik t) akan dijelaskan sebagai berikut :

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara tingkat signifikansi t dari hasil pengujian dengan nilai alpha ( $\alpha$ ) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut :

Membandingkan antara t hitung dengan t tabel

Bila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan Probabilitas , Jika probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

Dalam menyusun skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang sistematis terhadap bagian – bagian dan fenomena serta hubungan–hubungannya. Pengukuran data kuantitatif dan statistic objektif melalui perhitungan ilmiah dengan menggunakan rumusan untuk mencapai hasil dengan tingkat akurasi yang dapat diterima. Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data, dimana deskripsi tentang data-data terkait tersebut antara lain :

#### **1. Sejarah singkat PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang**

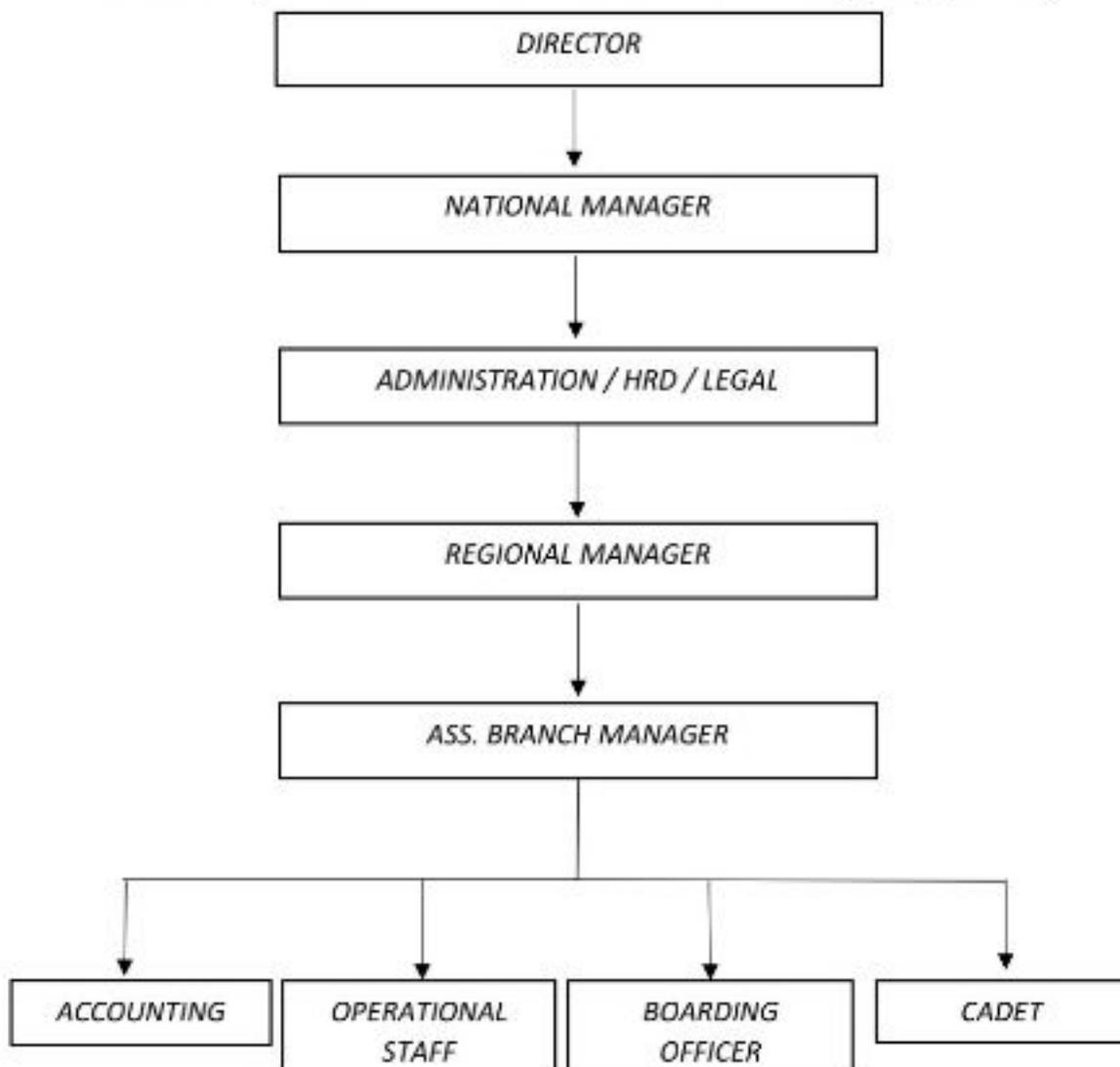
PT. Bahari Eka Nusantara didirikan oleh ibu Yustina Utami berdasarkan akte notaris No. 2 pada tanggal 23 November 2006 dari Notaris Elly Halida, SH. PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang merupakan perusahaan yang beroperasi dibidang keagenan kapal yang dimana melayani segala kebutuhan kapal yang berlabuh dan sandar di daerah Sangkulirang, Kalimantan Timur. Kegiatan *clearance in* dan *out* kapal adalah salah satu kegiatan vital dalam kegiatan operasional kapal. Agar kegiatan tersebut berjalan dengan lancar perusahaan keagenan kapal harus memiliki beberapa elemen supaya menunjang kinerja perusahaan keagenan itu tersebut seperti memiliki fasilitas yang lengkap & memadai, memiliki sumber daya manusia yang cekatan, koneksi internet yang lancar serta struktur organisasi perusahaan yang baik untuk menunjang kegiatan Operasionalnya.

## 2. Struktur organisasi PT. Bahari Eka Nusantara

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi mekanisme kerja sebuah perusahaan. Demikian halnya, pada PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang dalam menjalankan roda perusahaan juga membuat dan menyusun organisasi sesuai dengan kebutuhan yang dianggap paling efektif oleh perusahaan. Selanjutnya penulis akan menguraikan struktur organisasi yang ada di PT. Bahari Eka Nusantara.

**Gambar 4. 1**

**Struktur Organisasi PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang**



Pada perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara, terdapat struktur jabatan yang terdiri dari :

a. *Director*

- 1) memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi.
- 2) memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manager) atau wakil direktur.
- 3) menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi.

b. *National manager*

Bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan organisasi perusahaan, ia bertindak sebagai *Chief Executive Officer (CEO)*. Ia mengelola sebuah perusahaan dengan fungsi-fungsi lengkap. Fungsi lengkap ini tidak selalu berupa fisik karena sering terjadi satu atau beberapa fungsi ditangani dari kantor induknya, misalnya *Information and Technology (IT)* berada di kantor induk, tetapi ada koordinasi dengan *National Manager* yang ada di sana.

c. *Administration / HRD / Legal*

Mengelola sumber daya manusia di perusahaan, mulai dari tugas perencanaan, rekrutmen dan pengembangan sumber daya manusia.

d. *Regional Manager*

*Regional Manager* adalah adalah anggota tim dan sekaligus pimpinan tim, Ia adalah anggota dari tim manajemen di kantor pusat dan pada saat yang sama juga memimpin timnya sendiri di daerah, yaitu para *Medical representatif* atau *salesman* atau semua anggota di bawah tanggung jawabnya untuk membantu semua proses pencapaian target yang dibebankan oleh perusahaan.

e. *Ass. Branch Manager*

- (1) Membuat rencana kegiatan untuk perusahaan yang di pimpin.

- (2) Bertanggung jawab atas segala aktivitas yang berkaitan dengan perusahaan yang dipimpin.
- (3) Monitoring segala kegiatan kapal yang di ageni.
- (4) Bertanggung jawab terhadap kesejahteraan karyawan.

*f. Accounting*

Bertanggung jawab memeriksa dan melakukan verifikasi transaksi keuangan perusahaan, melakukan pencatatan dan dokumentasi, serta bertugas menyusun laporan keuangan secara akurat.

*g. Operational Staff*

Bertanggung jawab terhadap kegiatan *clearance in* dan *out* kapal-kapal baik lokal maupun asing di instansi pemerintah seperti syahbandar.

*h. Boarding Officer*

Bertanggung jawab terhadap kegiatan keagenan kapal asing dan lokal.

*i. Cadet*

Tugas Cadet adalah membantu pekerjaan staff-staff di kantor terkait kegiatan-kegiatan keagenan kapal.

### **3. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dapat memberikan perbedaan tanggapan terhadap pelayanan kapal yang di ageni. Oleh karena itu, maka identitas responden sangat penting untuk diketahui dan dianalisis sesuai dengan peran yang bersangkutan. Untuk mengetahui variasi identitas responden sesuai dengan jumlah responden yang disebarkan dan seluruhnya dikembalikan yaitu sebanyak 26 orang PIC (Person in Charge) owner kapal yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur dapat diperlihatkan sebagai berikut:

**a. Jenis Kelamin**

Perwakilan PIC (Person in Charge) owner kapal dalam merespon kuesioner yang diberikan oleh penulis. Jumlah responden sebanyak 26 orang. Secara ringkas hasil penelitian tersebut dapat ditunjukkan dalam tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4. 1****Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentasi (%)
1	Pria	19	73%
2	Wanita	7	27%
Total		<b>26</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, di olah 2022*

Berdasarkan tabel 4.1 Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebanyak 26 orang responden tentang jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa 19 responden (73%) berjenis kelamin pria dan 7 responden (27%) berjenis kelamin wanita. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar berjenis kelamin pria.

b. Kelompok Usia

Berdasarkan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 26 responden dan dapat ditunjukkan kelompok usia dalam tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4. 2****Karakteristik responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentasi (%)
1	21-30 tahun	13	50%
2	31-40 tahun	9	35%
3	41-50 tahun	4	15%
Total		<b>26</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, di olah 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, menunjukkan bahwa responden sebagian besarnya adalah pria dan sedikit wanita dengan sebaran usia usia 21-30 tahun (50%) sebanyak 13 orang, usia antara 31-40 tahun (35%) sebanyak 9 orang, sebaran usia 41-50 tahun (15%) sebanyak 4 orang.

c. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Untuk mengetahui frekuensi jumlah dan persentase penyebaran jenis atau tingkatan pendidikan yang dimiliki responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 26 responden, dapat diperlihatkan dalam tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4. 3**

**Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentasi (%)
1	D III	10	39%
2	D IV/S 1	12	46%
3	S2	4	15%
Total		<b>26</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, di olah 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa semua responden yang diteliti mayoritas memiliki tingkat pendidikan S2 (15%) sebanyak 4 orang dan D IV/S 1 (46%) sebanyak 12 orang, serta D III (39%) sebanyak 10 orang.

**4. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Sistem Manual Clearance In Dan Out Terhadap Pelayanan Kapal Yang Di Ageni**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu Variabel X (Sistem Manual Clearance In dan Out) dan Variabel Y (Pelayanan Kapal Yang Di Ageni). Didalam menganalisis data penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui angket (kuisisioner) yang diberikan kepada responden. Untuk penelitian ini penulis mengambil populasi responden berjumlah 26 responden . Berikut penjabaran setiap variabel :

**(a).Deskripsi Data Variabel Kompetensi (X)**

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel X (Sistem Manual Clearance In Dan Out) berdasarkan dimensi yang telah ditentukan. Kuisisioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 26 responden yang merupakan PIC (Person in Charge) dari setiap owner kapal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

**Deksripsi Responden Terhadap Sistem Manual  
Clearance In Dan Out (X)**

RESPONDEN	KODE PERNYATAAN										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	4	2	3	5	4	2	4	5	5	39
2	4	3	1	1	1	5	1	4	4	4	28
3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
4	2	1	4	3	1	1	3	4	3	2	24
5	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	44
6	1	5	2	4	2	3	5	5	3	5	35
7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
8	2	4	5	3	4	4	4	3	5	3	37
9	1	5	4	4	5	2	2	2	4	4	33
10	3	2	1	2	3	2	3	5	5	5	31
11	1	2	3	5	4	3	2	4	4	3	31
12	4	3	1	5	1	4	2	1	5	4	30
13	5	5	3	4	3	3	3	2	3	1	32
14	5	5	3	3	4	4	2	4	4	5	39
15	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	45
16	5	3	4	3	1	4	2	4	4	5	35
17	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	42
18	3	3	4	3	5	5	2	2	2	5	34
19	5	2	5	5	1	3	4	5	5	4	39
20	4	3	2	3	5	4	3	4	4	5	37
21	3	4	5	5	4	4	5	1	3	4	38
22	4	4	3	3	5	5	2	4	5	5	40
23	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	47
24	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	42
25	5	3	5	3	1	4	2	3	4	3	33
26	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	43
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>101</b>	<b>81</b>	<b>99</b>	<b>110</b>	<b>107</b>	<b>972</b>

Sumber : Data Diolah oleh Penulis

Variabel Sistem Manual Clearance In Dan Out terdiri dari 10 (sepuluh) pernyataan dan keseluruhan responden berjumlah 26 responden. Dan total keseluruhan Sistem Manual *Clearance In Dan Out* 972. Dengan pernyataan tertinggi berjumlah 110 padatnya kegiatan proses *clearance in dan out* di syahbandar . Pernyataan terendah berjumlah 81 dengan pernyataan dalam mengurus *clearance in dan out* di syahbandar memerlukan banyak kertas.

**Tabel 4.5**

**Indikator Proses Clearance No.1**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Proses <i>clearance in dan out</i> dengan sistem manual membutuhkan waktu lebih lama.	SS	5	9	45
	S	4	8	32
	KS	3	4	12
	TS	2	2	4
	STS	1	3	3
<b>Jumlah</b>				<b>96</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan proses *clearance in dan out* dengan sistem manual membutuhkan waktu lebih lama, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, skala setuju (S) berjumlah 8 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 4 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 3 orang.

**Tabel 4.6**  
**Indikator Pelayanan Dengan Jam Yang Terbatas No.2**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Pelayanan dengan jam yang terbatas akan berdampak terhadap proses bongkar muat kapal yang mengalami keterlambatan.	SS	5	8	40
	S	4	7	28
	KS	3	7	21
	TS	2	3	6
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>96</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pernyataan pelayanan dengan jam yang terbatas akan berdampak terhadap proses bongkar muat kapal yang mengalami keterlambatan, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, skala setuju (S) berjumlah 7 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 7 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 3 orang dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**Tabel 4.7**  
**Indikator Dokumen Pendukung No.3**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Pihak syahbandar tidak mau melayani apabila dokumen pendukung untuk proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> tidak lengkap.	SS	5	9	45
	S	4	6	24
	KS	3	5	15
	TS	2	3	6
	STS	1	3	3
<b>Jumlah</b>				<b>93</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pernyataan pihak syahbandar tidak mau melayani apabila dokumen pendukung untuk proses *clearance in* dan *out* tidak lengkap, jawaban responden pada skala

sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, skala setuju (S) berjumlah 6 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 5 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 3 orang dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 3 orang.

**Tabel 4.8**  
**Indikator Dokumen Original No.4**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Dokumen original kapal wajib dibawa agen dan diserahkan kepada syahbandar sebagai persyaratan mengurus <i>clearance</i> .	SS	5	8	40
	S	4	5	20
	KS	3	11	33
	TS	2	1	2
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>96</b>

Sumber : Data Diolah Penulis

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa pernyataan dokumen original kapal wajib dibawa agen dan diserahkan kepada syahbandar sebagai persyaratan mengurus *clearance*, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 8 orang, skala setuju (S) berjumlah 5 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 11 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**Tabel 4.9**  
**Indikator Penerbitan Port Clearance No.5**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Penerbitan <i>port clearance</i> secara manual rentan terhadap kesalahan dalam penulisan data kapal.	SS	5	12	60
	S	4	4	16
	KS	3	3	9
	TS	2	1	2
	STS	1	6	6
<b>Jumlah</b>				<b>93</b>

*Sumber : Diolah oleh Penulis*

Pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa pernyataan penerbitan port clearance secara manual rentan terhadap kesalahan dalam penulisan data kapal, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, skala setuju (S) berjumlah 4 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 3 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 6 orang.

**Tabel 4.10**  
**Indikator Surat Permohonan No.6**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Surat permohonan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut hilang di syahbandar sehingga menunda proses <i>clearance in</i> .	SS	5	9	45
	S	4	9	36
	KS	3	5	15
	TS	2	2	4
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>101</b>

*Sumber : Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa pernyataan website Surat permohonan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut hilang di syahbandar sehingga menunda proses clearance in, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, skala setuju (S) berjumlah 9 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 5 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**Tabel 4.11**  
**Indikator Mengurus Clearance In Dan Out No.7**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Dalam mengurus <i>clearance in</i> dan <i>out</i> di syahbandar memerlukan banyak kertas.	SS	5	5	25
	S	4	5	20
	KS	3	5	15
	TS	2	10	20
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>81</b>

*Sumber : Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa pernyataan dalam mengurus *clearance in* dan *out* di syahbandar memerlukan banyak kertas, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 5 orang, skala setuju (S) berjumlah 5 orang, skala Kurang setuju (KS) berjumlah 5 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 10 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**Tabel 4.12**  
**Indikator Mati Listrik No.8**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Pada saat proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> di syahbandar mengalami mati listrik.	SS	5	9	45
	S	4	10	40
	KS	3	2	6
	TS	2	3	6
	STS	1	2	2
<b>Jumlah</b>				<b>99</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa pernyataan Pada saat proses *clearance in* dan *out* di syahbandar mengalami mati listrik, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, skala setuju (S) berjumlah 10 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 2 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 3 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 orang.

**Tabel 4.13**  
**Indikator Padatnya Kegiatan No.9**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Padatnya kegiatan proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> di syahbandar.	SS	5	12	60
	S	4	9	36
	KS	3	4	12
	TS	2	1	2
	STS	1		
<b>Jumlah</b>				<b>110</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pernyataan Padatnya kegiatan proses *clearance in* dan *out* di syahbandar, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, skala setuju (S) berjumlah 9 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 4 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 4.14**  
**Indikator Beresiko No.10**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Dokumen original suatu kapal beresiko tertukar dengan kapal lainnya.	SS	5	12	60
	S	4	8	32
	KS	3	4	12
	TS	2	1	2
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>107</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa pernyataan dokumen original suatu kapal beresiko tertukar dengan kapal lainnya, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, skala setuju (S) berjumlah 8 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 4 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**(b). Deskripsi Data Variabel Pelayanan Kapal Yang Di Ageni (Y)**

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel Y (Pelayanan Kapal Yang Di Ageni) berdasarkan dimensi yang telah ditentukan. Kuisisioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 26 responden yang merupakan PIC (Person in Charge) dari setiap owner kapal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15

Deskripsi Responden Terhadap Pelayanan Kapal Yang Di Agensi  
(Y)

RESPONDEN	KODE PERNYATAAN										TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	5	2	4	4	2	2	5	5	5	2	36
2	2	1	1	5	4	2	4	2	3	4	28
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	1	1	3	2	2	4	4	4	3	27
5	5	4	2	5	4	3	5	5	5	4	42
6	4	2	3	4	5	4	3	3	4	3	35
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
8	4	3	3	2	4	2	5	4	4	3	34
9	3	4	4	3	5	5	2	2	1	1	30
10	4	1	3	2	2	1	4	3	3	3	26
11	5	3	5	5	2	4	1	2	4	5	36
12	4	4	2	3	1	5	5	4	3	4	35
13	3	2	4	5	4	3	4	5	4	5	39
14	5	3	3	4	5	2	3	1	5	2	33
15	2	1	4	5	4	1	2	5	4	4	32
16	4	4	5	2	3	2	4	1	5	2	32
17	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	41
18	4	5	2	4	3	2	4	5	5	2	36
19	5	3	1	5	1	3	3	1	4	4	30
20	4	3	3	5	2	3	4	3	5	3	35
21	5	2	2	4	4	4	5	4	4	4	38
22	4	1	5	5	3	2	4	5	5	2	36
23	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	45
24	4	4	3	5	4	4	5	2	4	3	38
25	3	5	1	4	2	5	3	1	5	2	31
26	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	36
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>108</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>103</b>	<b>88</b>	<b>109</b>	<b>85</b>	<b>928</b>

Sumber : Data Diolah oleh Penulis

Variabel Pelayanan Kapal Yang Di Ageni terdiri dari 10 pernyataan dan keseluruhan responden berjumlah 26 responden. Dan total Pelayanan Kapal Yang Di Ageni 928. Dengan pernyataan tertinggi berjumlah 109 pihak agen tidak mampu menyediakan pelayanan yang diminta oleh pihak kapal. Pernyataan terendah berjumlah 78 dengan pernyataan koneksi internet di wilayah sangkulirang mengalami susah sinyal.

**Tabel 4.16**  
**Indikator Kendaraan Operasional No.1**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Kendaraan operasional kurang memadai dalam proses pengurusan <i>clearance</i> .	SS	5	9	45
	S	4	10	40
	KS	3	5	15
	TS	2	2	4
	STS	1		
<b>Jumlah</b>				<b>104</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa pernyataan kendaraan operasional kurang memadai dalam proses pengurusan *clearance*, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, skala setuju (S) berjumlah 10 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 5 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 4.17****Indikator Koneksi Internet No.2**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Koneksi internet diwilayah sangkulirang mengalami susah sinyal.	SS	5	4	20
	S	4	6	24
	KS	3	7	21
	TS	2	4	8
	STS	1	5	5
<b>Jumlah</b>				<b>78</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa pernyataan koneksi internet diwilayah sangkulirang mengalami susah sinyal , jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 4 orang, pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 7 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 4 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 5 orang.

**Tabel 4.18****Indikator Kinerja Karyawan No.3**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Kinerja karyawan yang lambat pada saat pengurusan proses clearance.	SS	5	4	20
	S	4	6	24
	KS	3	8	24
	TS	2	4	8
	STS	1	4	4
<b>Jumlah</b>				<b>80</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa pernyataan kinerja karyawan yang lambat pada saat pengurusan proses clearance, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 4 orang, skala

setuju (S) berjumlah 6 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 8 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 4 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 4 orang.

**Tabel 4.19**

**Indikator Kesalahan Karyawan No. 4**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Kesalahan karyawan dalam pembuatan permohonan <i>clearance</i> .	SS	5	13	65
	S	4	7	28
	KS	3	3	9
	TS	2	3	6
	STS	1		
<b>Jumlah</b>				<b>108</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa pernyataan kesalahan karyawan dalam pembuatan permohonan *clearance*, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 13 orang, skala setuju (S) berjumlah 7 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 3 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 3 orang dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 4.20**

**Indikator Kurang Sigapnya Karyawan No.5**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Kurang sigapnya karyawan dalam proses <i>clearance in dan out</i> .	SS	5	7	35
	S	4	7	28
	KS	3	4	12
	TS	2	6	12
	STS	1	2	2
<b>Jumlah</b>				<b>89</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa pernyataan kurang sigapnya karyawan dalam proses *clearance in dan out*, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 7 orang, pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 4 orang, skala

tidak setuju (TS) berjumlah 6 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 orang.

**Tabel 4.21**  
**Indikator Kurangnya Koordinasi No.6**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait.	SS	5	7	35
	S	4	4	16
	KS	3	5	15
	TS	2	8	16
	STS	1	2	2
<b>Jumlah</b>				<b>84</b>

Sumber : Data Diolah oleh Penulis

Pada Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa pernyataan kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 7 orang, skala setuju (S) berjumlah 4 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 5 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 8 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 orang.

**Tabel 4.22**  
**Indikator Kurangnya Pemahaman Karyawan No.7**

Pernyataan	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor
Kurangnya pemahaman karyawan dalam pengurusan proses <i>clearance in dan out</i> .	SS	5	10	50
	S	4	9	36
	KS	3	4	12
	TS	2	2	4
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>103</b>

Sumber : Data Diolah oleh Penulis

Pada Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa pernyataan kurangnya pemahaman karyawan dalam pengurusan proses *clearance in dan out*, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 10 orang, skala setuju (S) berjumlah 9 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah

4 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 2 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**Tabel 4.23**  
**Indikator Tertinggalnya Dokumen No.8**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Tertinggalnya dokumen dikantor saat proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> .	SS	5	9	45
	S	4	4	16
	KS	3	5	15
	TS	2	4	8
	STS	1	4	4
<b>Jumlah</b>				<b>88</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.23 dapat diketahui bahwa pernyataan tertinggalnya dokumen dikantor saat proses *clearance in* dan *out*., jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 9 orang, skala setuju (S) berjumlah 4 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 5 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 4 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 4 orang.

**Tabel 4.24**  
**Indikator Menyediakan Pelayanan No.9**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Pihak agen tidak mampu menyediakan pelayanan yang diminta oleh pihak kapal.	SS	5	12	60
	S	4	9	36
	KS	3	4	12
	TS	2		
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>109</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa pernyataan pihak agen tidak mampu menyediakan pelayanan yang diminta oleh pihak kapal., jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 12 orang, skala setuju (S) berjumlah 9 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah

4 orang, tidak ada yang menjawab skala tidak setuju (TS), dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

**Tabel 4.25**  
**Indikator Informasi Yang di Update No.10**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skala</b>	<b>Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Skor</b>
Pihak agen kurang memperhatikan setiap informasi yang di <i>update</i> oleh pihak kapal.	SS	5	3	15
	S	4	9	36
	KS	3	7	21
	TS	2	6	12
	STS	1	1	1
<b>Jumlah</b>				<b>85</b>

*Sumber : Data Diolah oleh Penulis*

Pada Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa pernyataan pihak agen kurang memperhatikan setiap informasi yang di *update* oleh pihak kapal, jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 3 orang, skala setuju (S) berjumlah 9 orang, skala kurang setuju (KS) berjumlah 7 orang, skala tidak setuju (TS) berjumlah 6 orang, dan skala sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 orang.

## **B. ANALISIS DATA**

### **1. Uji Validitas (Test of Validity)**

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52). Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 26, sehingga besarnya  $df$  yaitu  $26-2 = 24$ , dengan taraf signifikansi 5%. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* (dalam spss 25) lebih besar dari pada  $r$  tabel. Dalam hal ini didapatkan  $r$  tabel sebesar 0,388. Apabila hasil dari  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel, maka data tersebut dikatakan valid.

(a). Sistem Manual Clearance In Dan Out (X)

Tabel 4.26

Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner  
Sistem Manual Clearance In Dan Out

Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner			
No Item	Corrected Item Total Corellation (rhitung)	Rtabel	Validitas
Item 1	0,430	0.388	VALID
Item 2	0,568	0.388	VALID
Item 3	0,506	0.388	VALID
Item 4	0,416	0.388	VALID
Item 5	0,613	0.388	VALID
Item 6	0,618	0.388	VALID
Item 7	0,549	0.388	VALID
Item 8	0,468	0.388	VALID
Item 9	0,431	0.388	VALID
Item 10	0,433	0.388	VALID

Pada tabel di atas dimana didapat r tabel sebesar 0,388 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan r hitung ternyata semua pernyataan valid.

(b). Pelayanan Kapal Yang Di Ageni (Y)

Tabel 4.27

**Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner  
Pelayanan Kapal Yang Di Ageni**

<b>Validitas Butir-butir Pernyataan Kuesioner</b>			
<b>No Item</b>	<b>Corrected Item Total Corellatio n (rhitung)</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Validitas</b>
<b>Item 1</b>	<b>0,501</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 2</b>	<b>0,512</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 3</b>	<b>0,435</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 4</b>	<b>0,463</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 5</b>	<b>0,508</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 6</b>	<b>0,562</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 7</b>	<b>0,493</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 8</b>	<b>0,504</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 9</b>	<b>0,420</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>
<b>Item 10</b>	<b>0,468</b>	<b>0.388</b>	<b>VALID</b>

Pada tabel di atas dimana didapat r tabel sebesar 0,388 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan r hitung ternyata semua pernyataan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apabila alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrument penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran  $> 0,06$  s/d  $0,80$  baik, serta dalam kisaran  $> 0,80$  s/d  $1,00$  dianggap sangat baik (Santoso, 2001:227). Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaan variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 25.00 dengan rumus Cronboach's Alpha.

a. Sistem Manual *Clearance In Dan Out* (X)

**Tabel 4.28**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Manual *Clearance In Dan Out* (X)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.670	10

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronboach alpha sebesar  $0,670 > 0,6$  maka kuisisioner dinyatakan reliabel.

b. Pelayanan Kapal Yang Di Ageni (Y)

**Tabel 4.29**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Kapal Yang Di Ageni (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.637	10

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronboach alpha sebesar  $0,637 > 0,6$  maka kuisisioner dinyatakan reliabel.

**1) Uji Regresi**

Bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinieran antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel 4.30**  
**Regresi X terhadap Y ( sederhana )**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,773	4,992		1,958	0,062
Tx	0,693	0,132	0,732	5,261	0,006

a. Dependent Variable: ty

Dari perhitungan diatas diperoleh angka koefisien korelasi regresi sebesar 0,693, hal tersebut berarti adanya pengaruh antara Sistem Manual *Clearance In Dan Out* terhadap Pelayanan Kapal Yang Di Ageni (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 9,773 dan b sebesar 0,693 bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 9,773 + 0,693X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui nilai konstantanya sebesar 9,773 secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa nilai konsisten variabel sistem manual *clearance in dan out* (X) adalah sebesar 9,773. Koefisien regresi X sebesar 0,693 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% sistem manual *clearance in dan out* (X), maka nilai pelayanan kapal yang di ageni (Y) akan bertambah sebesar 0,693. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

## 2) Uji Koefisien Determinasi

Merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Koefisien determinasi X terhadap Y Berikut hasil koefisien dari R square :

**Tabel 4.31**  
**Koefisien Determinasi X Terhadap Y**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 <sup>a</sup>	.536	.516	4.08780
a. Predictors: (Constant), X				

Dengan melibatkan hasil perhitungan di atas dimana R square sebesar 0,536 atau 53,6%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh dari sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang di ageni sebesar 53,6% sedangkan sisanya 46,4% merupakan faktor lain.

**3) Uji Koefisien Korelasi**

Analisis korelasi digunakan untuk menguji tentang ada dan tidaknya hubungan antar variabel satu dengan variabel lain. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kekuatan hubungan yang terjadi antara variabel bebas (X) yaitu pengaruh sistem *manual clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang di ageni variabel terikat (Y).

**Tabel 4.32**  
**Interprestasi nilai r**

Nilai korelasi	Interprestasi
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono 2016)

Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasi sebesar 0,732. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif yang signifikan antara sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang di ageni.

**Tabel 4.33**  
**Koefisien Korelasi X Terhadap Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 <sup>a</sup>	.536	.516	4.08780
a. Predictors: (Constant), X				

Nilai r 0,732 berada pada peringkat 0,60 - 0,799 artinya bahwa hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara sistem manual *clearance in* dan *out* (X) terhadap pelayanan kapal yang di ageni (Y).

#### 4) Hipotesis

Uji t Hitung

Digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel tergantungnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tergantungnya atau tidak.

**Tabel 4.34**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.773	4.992		1.958	0.062
	Tx	0.693	0.132	0.732	5.261	0.006

a. Dependent Variable: ty

a. Dependent Variable: Y

Sedangkan hasil dari t tabel adalah :

$$\text{Tabel} = t(a/2 ; n-k-1)$$

$$= t (0,05/2 ; 26-1-1)$$

$$= t (0,025 ; 24)$$

$$T \text{ tabel} = 2064$$

- a) Jika nilai sig < 0,05 atau thitung > ttabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b) Jika nilai sig > 0,05 atau thitung < ttabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Hasil dari pengelolaan data pada tabel diatas adalah :

Diketahui nilai sig untuk pengaruh sistem manual *clearance in* dan *out*(X) terhadap pelayanan kapal yang di ageni (Y) adalah sebesar  $0.006 < 0,05$  dan nilai thitung  $5,261 > 2,064$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima karena terdapat pengaruh positif sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang di ageni.

### C. PEMECAHAN MASALAH

Dari perhitungan diatas diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,732, hal tersebut berarti adanya pengaruh yang kuat antara sistem manual *clearance in* dan *out* (X) terhadap pelayanan kapal yang di ageni (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 9,773 + 0,693X$$

Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa sistem manual *clearance in* dan *out* terhadap pelayanan kapal yang di ageni adalah sebesar 0,693 yang mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% sistem manual *clearance in* dan *out* (X), maka nilai pelayanan kapal yang di ageni (Y) akan bertambah sebesar 0,693.

Sehingga dengan meningkatnya indikator di dalam sistem manual *clearance in* dan *out* akan meningkat juga pelayanan kapal yang di ageni. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan sistem manual *clearance in* dan *out* dilakukan dengan meningkatkan indikator sistem manual *clearance in* dan *out*. Adapun pemecahan masalah setelah menganalisis data diatas antara lain :

### 1. Pengurusan Dokumen *Clearance In Dan Out*

Padatnya kegiatan di syahbandar diakibatkan sistem manual yang mengharuskan keagenan kapal datang ke syahbandar dengan membawa persyaratan/permohonan untuk mengurus proses *clearance in* dan *out* kapal. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang dilakukan pihak syahbandar terhadap keagenan kapal menjadi lebih lambat, karena pengurusan yang dilakukan harus secara manual. Maka dari itu perlu adanya peningkatan terhadap sistem manual *clearance in* dan *out* yang dilakukan oleh pihak syahbandar agar tetap dapat melayani dengan cepat dan tepat dalam keadaan padat sekalipun yaitu dengan cara beralih menggunakan sistem *inaportnet*, seperti yang sudah tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 tahun 2015, tentang penerapan *inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, agar pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat sehingga keagenan kapal tidak perlu membawa persyaratan dengan kertas yang banyak dan menunggu lama dalam proses *clearance in* dan *out* kapal.

### 2. Jam Pelayanan Operasional

Pihak syahbandar perlu meningkatkan kembali jam pelayanan operasional untuk melayani keagenan kapal yang melakukan pengurusan untuk proses *clearance in* dan *out* menjadi pelayanan 24 jam, agar setiap kapal yang datang tetap dapat dilayani dengan baik, untuk menghindari keterlambatan proses bongkar muat di atas kapal.

### 3. Tertundanya Proses Bongkar Muat Kapal

Akibat dari jam pelayanan operasional yang terbatas dan penggunaan sistem pelayanan secara manual, mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan terhadap kapal-kapal yang datang maupun keluar di luar jam operasional kerja syahbandar, yang akhirnya mengakibatkan keterlambatan proses bongkar muat, dikarenakan pihak kapal dan agen harus menunggu, pihak syahbandar kembali bekerja pada jam operasional yang normal yaitu dari jam 8 pagi hingga jam 10 malam, yang dimana ini sangat berdampak sekali terhadap proses bongkar muat kapal yang bisa mengakibatkan kerugian waktu dan materi baik dari pihak owner kapal, pen-charter, maupun shipper itu sendiri. Maka dari itu sebaiknya pihak syahbandar meningkatkan kembali jam operasional menjadi 24 jam pelayanan, agar kapal-

kapal yang datang dari luar maupun dalam negeri, di luar jam operasional sebelumnya tetap dapat dilayani dengan baik, untuk menghindarinya keterlambatan proses bongkar muat kapal.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil koefisien korelasi, penulis memperoleh hasil bahwa korelasi antara variabel sistem manual *clearance in* dan *out* (X) dan variabel pelayanan kapal yang di ageni (Y) memiliki pengaruh yang kuat yaitu berada pada interval 0.600–0.799, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara variabel (X) dengan variabel (Y) yang berpengaruh terhadap pelayanan kapal yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.
2. Berdasarkan analisis koefisien determinasi yang dilakukan, dapat di katakan pengaruh antara variabel sistem manual *clearance in* dan *out* dapat mempengaruhi variabel pelayanan kapal yang di ageni dalam proses *clearance in* dan *out* keagenan kapal di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur sebesar 53,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) yaitu sebesar 53,6%, yang dapat mempengaruhi terhadap pelayanan kapal yang di ageni oleh PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang, Kalimantan Timur.

## **B. SARAN**

Dari hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan penelitian seperti yang telah diuraikan di atas, maka disarankan sebagai berikut :

### **1. Pengurusan Dokumen *Clearance In Dan Out***

Padatnya kegiatan di syahbandar diakibatkan sistem manual yang mengharuskan keagenan kapal datang ke syahbandar dengan membawa persyaratan/permohonan untuk mengurus proses *clearance in* dan *out* kapal. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang dilakukan pihak syahbandar terhadap keagenan kapal menjadi lebih lambat, karena pengurusan yang dilakukan harus secara manual. Maka dari itu perlu adanya peningkatan terhadap sistem manual *clearance in* dan *out* yang dilakukan oleh pihak syahbandar agar tetap dapat melayani dengan cepat dan tepat dalam keadaan padat sekalipun yaitu dengan cara beralih menggunakan sistem *inaportnet*, seperti yang sudah tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 tahun 2015, tentang penerapan *inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, agar pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat sehingga keagenan kapal tidak perlu membawa persyaratan dengan kertas yang banyak dan menunggu lama dalam proses *clearance in* dan *out* kapal.

### **2. Jam Pelayanan Operasional**

Pihak syahbandar perlu meningkatkan kembali jam pelayanan operasional untuk melayani keagenan kapal yang melakukan pengurusan untuk proses *clearance in* dan *out* menjadi pelayanan 24 jam, agar setiap kapal yang datang tetap dapat dilayani dengan baik, untuk menghindari keterlambatan proses bongkar muat di atas kapal.

### **3. Tertundanya Proses Bongkar Muat Kapal**

Akibat dari jam pelayanan operasional yang terbatas dan penggunaan sistem pelayanan secara manual, mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan terhadap kapal-kapal yang datang maupun keluar di luar jam operasional kerja syahbandar, yang akhirnya mengakibatkan keterlambatan proses bongkar muat, dikarenakan pihak kapal dan agen harus menunggu, pihak syahbandar kembali bekerja pada jam operasional yang normal yaitu dari jam 8 pagi hingga jam 10 malam, yang dimana ini sangat berdampak sekali terhadap proses bongkar muat kapal yang bisa

mengakibatkan kerugian waktu dan materi baik dari pihak owner kapal, pencharter, maupun shipper itu sendiri. Maka dari itu sebaiknya pihak syahbandar meningkatkan kembali jam operasional menjadi 24 jam pelayanan, agar kapal-kapal yang datang dari luar maupun dalam negeri, di luar jam operasional sebelumnya tetap dapat dilayani dengan baik, untuk menghindarinya keterlambatan proses bongkar muat kapal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiyani, R. (2016). *Teknik Sampling*. UNY.
- Hermansyah, W. (2014). *Clearance*.  
<https://sites.google.com/site/vioceofearth/Home/kebijakkan-transportasi/kepelabuhanan/clearancein>
- Lasse. (2014). *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta Rajawali Pers.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Sinar Grafika Offset, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 82 Tahun 2014*
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 157 Tahun 2015*
- Santosa, B. (2015). *Keagenan (Agency)*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- UU RI UU RI No. 17 Tahun 2008. (2008). *Pelayaran*.
- Widiyanti, E., & Ridwan. (2014). *Kamus Kepelabuhanan dan Pelayaran*. PT. Leutika Nouvalitera, Yoyyakarta.

**LAMPIRAN 1****DATA PELAYANAN KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA  
NUSANTARA CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR SEJAK  
AGUSTUS 2020 – AGUSTUS 2021**

<b>NO.</b>	<b>Nama Kapal</b>	<b>Nama Perusahaan</b>
1.	MV. RT LEO	PELAYARAN SINAR SHIPPING INDONESIA
2.	MV. AURORA CHRISTINE	ASIA MULIA TRANSPASIFIK
3.	MV. GOLDEN ACE	GOLDEN OCEAN LINE
4.	MV. DHARMA LAUTAN RUBY	PT. DJAKARTA LLOYD (PERSERO)
5.	MV.SAFESEA NEHA II	BULK SHIPS LTD
6.	MV.ZHONG GANG KUA YUE	ZHONG GANG CHUAN YUE SHIPPING LTD
7.	MV.SEA SAKER	ALENT SHIP MANAGEMENT LIMITED
8.	MV.SWEET LADY III	PARADISE SHIPPING LTD
9.	MV. CN JOURNEY	ACTIUM PTE LTD
10.	MV. WAN LI	HONGKONG XINYUAN SHIPPING LIMITED
11.	MV. DAIDAN PERTIWI	PT. PELITA SAMUDERA SHIPPING TBK
12.	MV. PEACE	SUNON HK ETERNALITY SHIPPING CO LTD
13.	MV. LUMOSO JAYA	PT. LUMOSO PRATAMA LINE
14.	MV. MDM BROMO	PT. MERATUS BULK SHIPPING
15.	MV. CHANGMING 2	HONGKONG HAICHANG HOLDINGS GROUP LIMITED
16.	MV. LUMOSO AMAN	PT. LUMOSO PRATAMA LINE
17.	MV. MDM BATUR	PT. MERATUS BULK SHIPPING
18.	MV. XIN MENG XIANG	PEACE PARTNER SHIPPING
19.	MV. DRY TRANSPORT	ASIA MULIA TRANSPASIFIK

20	MV. MBS BRATAN	PT. MERATUS BULK SHIPPING
21	MV. JIN HAI PING	FUJIAN SHIPPING LIMITED COMPANY
22	MV. S'HAIL. AI. MAFYAR	S'HAIL. SHIPPING AND MARITIME SERVICES
23	MV. ZHENG JIE	ZHENG JIE SHIPPING GROUP LIMITED
24	MV. ABDUL HAMID	PT. GURITA LINTAS SAMUDERA
25	MV. LUMOSO ALAM	PT. LUMOSO PRATAMA LINE
26	MV. MARIA NASHWAH	PT. GURITA LINTAS SAMUDERA
27	MV. LGH PROSPER	PT. LUMOSO GALLEY HARMONY
28	MV. MBS BALURAN	MDM BALURAN TRANSPORT PTE LTD
29	MV. NEW LIJULINHAI	CONCORD HARVEST MARITIME INC
30	MV. GUNALEILA	PT. GURITA LINTAS SAMUDERA
31	MV. LUMOSO HARMONI	PT. LUMOSO PRATAMA LINE
32	MV. UNITAMA LILY	PT. GURITA LINTAS SAMUDERA

**LAMPIRAN 2****JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR****BULAN AGUSTUS 2020**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. NADHIF	INDONESIA	30,000	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. RASHAD	INDONESIA	27,581	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. GUNALELJA	INDONESIA	31,218	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV. RT LEO	INDONESIA	34,308	TRAMPER	KEAGENAN
5	MV. AURORA CHRISTINE	INDONESIA	26.038	TRAMPER	KEAGENAN
6	MV. GOLDEN ACE	INDONESIA	29.732	TRAMPER	KEAGENAN
7	MV. DHARMA LAUTAN RUBY	INDONESIA	30.721	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 3**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN SEPTEMBER 2020**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	-	-	-	-	-

**LAMPIRAN 4**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN OKTOBER 2020**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. SAFESEA NEHA II	PANAMA	31,144	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 5**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN NOVEMBER 2020**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. ZHONG GANG KUA YUE	CHINA	43.365	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 6**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN DESEMBER 2020**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV.SEA SAKER	PANAMA	26,047	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV.SWEET LADY III	MALTA	30.822	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV.CN JOURNEY	SINGAPORE	33.044	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV.WAN LI	PANAMA	37.689	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 7**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN JANUARI 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. DAIDAN PERTIWI	INDONESIA	30,822	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. PEACE	HONGKONG	40,913	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. LUMOSO JAYA	INDONESIA	29,390	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 8**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN FEBRUARI 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. MDM BROMO	INDONESIA	31.261	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 9**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN MARET 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. CHANG MING 2	LIBERIA	38.364	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. LUMOSO AMAN	INDONESIA	29,350	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. MDM BATUR	INDONESIA	31,135	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 10**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN APRIL 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. LUMOSO JAYA	INDONESIA	29,390	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. XIN MENG XIANG	PANAMA	38.938	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. DRY TRANSPORT	INDONESIA	28,938	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV. MBS BRATAN	INDONESIA	31,117	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 11**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN MEI 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. DRY TRANSPORT	INDONESIA	28,938	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. JIN HAI PING	CHINA	29.476	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. S'HAIL AL MAFYAR	QATAR	40.085	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV. MBS BRATAN	INDONESIA	31,117	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 12**

**JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR**

**BULAN JUNI 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. ZHENG JIE	PANAMA	38,520	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. ABDUL HAMID	INDONESIA	31.247	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. MDM BROMO	INDONESIA	31,261	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV. MBS BRATAN	INDONESIA	31,117	TRAMPER	KEAGENAN
5	MV. GOLDEN ACE	INDONESIA	29,732	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 13****JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR****BULAN JULI 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. LUMOSO JAYA	INDONESIA	28,615	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. DRY TRANSPORT	INDONESIA	28,938	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. ABDUL HAMID	INDONESIA	31,247	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV. MARIA NASHWAH	INDONESIA	38,727	TRAMPER	KEAGENAN
5	MV. LGH PROSPER	INDONESIA	31,235	TRAMPER	KEAGENAN
6	MV. MBS BALURAN	INDONESIA	31,241	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 14****JUMLAH KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA  
CABANG SANGKULIRANG, KALIMANTAN TIMUR****BULAN AGUSTUS 2021**

NO	NAMA KAPAL	BENDERA	GRT	STATUS TRAYEK (L/T)	STATUS KAPAL (M/C/K)
1	MV. DAIDAN PERTIWI	INDONESIA	30.822	TRAMPER	KEAGENAN
2	MV. DRY TRANSPORT	INDONESIA	28.938	TRAMPER	KEAGENAN
3	MV. NEW LIULINHAI	CHINA	30.953	TRAMPER	KEAGENAN
4	MV. GUNALEILA	INDONESIA	31.218	TRAMPER	KEAGENAN
5	MV. LUMOSO HARMONI	INDONESIA	29.964	TRAMPER	KEAGENAN
6	MV. UNITAMA LILY	INDONESIA	30.002	TRAMPER	KEAGENAN
7	MV. LGH PROSPER	INDONESIA	31.235	TRAMPER	KEAGENAN

**LAMPIRAN 15**  
**IDENTITAS RESPONDEN**

<b>IDENTITAS RESPONDEN</b>		
<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>UMUR</b>	<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>WANITA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>41-50 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>S2</b>
<b>WANITA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>41-50 Tahun</b>	<b>S2</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>41-50 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>WANITA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>WANITA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>WANITA</b>	<b>41-50 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>D III</b>
<b>PRIA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>WANITA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>S2</b>
<b>WANITA</b>	<b>31-40 Tahun</b>	<b>D IV/S1</b>
<b>PRIA</b>	<b>21-30 Tahun</b>	<b>S2</b>

LAMPIRAN 16

PERNYATAAN KUESIONER VARIABEL X

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
1	Proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> dengan sistem manual membutuhkan waktu lebih lama					
2	Pelayanan dengan jam yang terbatas akan berdampak terhadap proses bongkar muat kapal yang mengalami keterlambatan					
3	Pihak syahbandar tidak mau melayani apabila dokumen pendukung untuk proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> tidak lengkap					
4	Dokumen original kapal wajib dibawa agen dan diserahkan kepada syahbandar sebagai persyaratan mengurus <i>clearance</i>					
5	Penerbitan <i>port clearance</i> secara manual rentan terhadap kesalahan dalam penulisan data kapal					
6	Surat permohonan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut hilang di syahbandar sehingga					

	menunda proses <i>clearance in</i>					
<b>7</b>	Dalam mengurus <i>clearance in</i> dan <i>out</i> di syahbandar memerlukan banyak kertas					
<b>8</b>	Pada saat proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> di syahbandar mengalami mati listrik					
<b>9</b>	Padatnya kegiatan proses <i>clearance in</i> dan <i>out</i> di syahbandar					
<b>10</b>	Dokumen original suatu kapal beresiko tertukar dengan kapal lainnya					

**LAMPIRAN 17**  
**PERNYATAAN KUESIONER VARIABEL Y**

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		5	4	3	2	1
1	Kendaraan operasional kurang memadai dalam proses pengurusan clearance					
2	Koneksi internet di wilayah sangkulirang mengalami susah sinyal					
3	Kinerja karyawan yang lambat pada saat pengurusan proses clearance					
4	Kesalahan karyawan dalam pembuatan permohonan clearance					
5	Kurang sigapnya karyawan dalam proses <i>clearance in dan out</i>					
6	Kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait					
7	Kurangnya pemahaman karyawan dalam pengurusan proses <i>clearance in dan out</i>					
8	Tertinggalnya dokumen dikantor saat proses <i>clearance in dan out</i>					

9	Pihak agen tidak mampu menyediakan pelayanan yang diminta oleh pihak kapal					
10	Pihak agen kurang memperhatikan setiap informasi yang di update oleh pihak kapal					

**LAMPIRAN 18**  
**UJI VALIDITAS X**

		Correlations										
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	tx
x1	Pearson Correlation	1	0.142	0.098	-	-	.511**	-	0.175	0.304	0.219	.430*
	Sig. (2-tailed)		0.490	0.633	0.745	0.768	0.008	0.722	0.393	0.131	0.282	0.028
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x2	Pearson Correlation	0.142	1	0.214	0.240	.472*	0.314	0.220	0.013	0.034	0.159	.568**
	Sig. (2-tailed)	0.490		0.294	0.239	0.015	0.118	0.280	0.951	0.870	0.438	0.002
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x3	Pearson Correlation	0.098	0.214	1	.413*	0.215	0.123	.423*	0.111	-	-	.506**
	Sig. (2-tailed)	0.633	0.294		0.036	0.292	0.550	0.031	0.589	0.015	0.208	0.008
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x4	Pearson Correlation	-	0.240	.413*	1	0.147	0.003	.530**	-	0.036	-	.416*
	Sig. (2-tailed)	0.067	0.239	0.036		0.473	0.990	0.005	0.828	0.861	0.140	0.035
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x5	Pearson Correlation	-	.472*	0.215	0.147	1	0.344	0.180	0.112	0.211	0.277	.613**
	Sig. (2-tailed)	0.061	0.015	0.292	0.473		0.086	0.378	0.584	0.300	0.170	0.001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x6	Pearson Correlation	.511**	0.314	0.123	0.003	0.344	1	0.155	0.069	0.196	.450*	.618**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.118	0.550	0.990	0.086		0.449	0.737	0.336	0.021	0.001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x7	Pearson Correlation	-	0.220	.423*	.530**	0.180	0.155	1	0.269	0.011	0.020	.549**
	Sig. (2-tailed)	0.073	0.280	0.031	0.005	0.378	0.449		0.184	0.956	0.924	0.004
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x8	Pearson Correlation	0.175	0.013	0.111	-	0.112	0.069	0.269	1	.409*	0.312	.468*
	Sig. (2-tailed)	0.393	0.951	0.589	0.828	0.584	0.737	0.184		0.038	0.120	0.016
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x9	Pearson Correlation	0.304	0.034	-	0.036	0.211	0.196	0.011	.409*	1	0.230	.431*
	Sig. (2-tailed)	0.131	0.870	0.941	0.861	0.300	0.336	0.956	0.038		0.259	0.028
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
x10	Pearson Correlation	0.219	0.159	-	-	0.277	.450*	0.020	0.312	0.230	1	.433*
	Sig. (2-tailed)	0.282	0.438	0.309	0.495	0.170	0.021	0.924	0.120	0.259		0.027
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
tx	Pearson Correlation	.430*	.568**	.506**	.416*	.613**	.618**	.549**	.468*	.431*	.433*	1
	Sig. (2-tailed)	0.028	0.002	0.008	0.035	0.001	0.001	0.004	0.016	0.028	0.027	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

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

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

**LAMPIRAN 19**  
**UJI VALIDITAS Y**

**Correlations**

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	ty
y1	Pearson Correlation	1	0.377	0.231	0.041	-	0.219	0.268	0.000	.478*	0.119	.501**
	Sig. (2-tailed)		0.057	0.257	0.843	0.877	0.283	0.185	1.000	0.013	0.564	0.009
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y2	Pearson Correlation	0.377	1	0.068	0.000	0.155	.626**	0.185	-	0.241	-	.512**
	Sig. (2-tailed)	0.057		0.740	1.000	0.450	0.001	0.364	0.443	0.236	0.791	0.008
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y3	Pearson Correlation	0.231	0.068	1	0.050	0.329	0.057	-	0.211	0.146	0.042	.435*
	Sig. (2-tailed)	0.257	0.740		0.808	0.101	0.780	0.596	0.301	0.478	0.839	0.027
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y4	Pearson Correlation	0.041	0.000	0.050	1	0.181	0.226	-	0.216	0.282	.458*	.463*
	Sig. (2-tailed)	0.843	1.000	0.808		0.376	0.267	0.758	0.290	0.163	0.019	0.017
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y5	Pearson Correlation	-	0.155	0.329	0.181	1	0.274	0.146	0.196	-	0.085	.508**
	Sig. (2-tailed)	0.877	0.450	0.101	0.376		0.175	0.476	0.338	0.753	0.681	0.008
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y6	Pearson Correlation	0.219	.626**	0.057	0.226	0.274	1	0.138	-	-	0.255	.562**
	Sig. (2-tailed)	0.283	0.001	0.780	0.267	0.175		0.502	0.045	0.154	0.209	0.003
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y7	Pearson Correlation	0.268	0.185	-	-	0.146	0.138	1	.465*	0.264	0.142	.493*
	Sig. (2-tailed)	0.185	0.364	0.596	0.758	0.476	0.502		0.017	0.193	0.488	0.010
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y8	Pearson Correlation	0.000	-	0.211	0.216	0.196	-	.465*	1	0.138	0.304	.504**
	Sig. (2-tailed)	1.000	0.443	0.301	0.290	0.338	0.827	0.017		0.501	0.131	0.009
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y9	Pearson Correlation	.478*	0.241	0.146	0.282	-	-	0.264	0.138	1	0.025	.420*
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.236	0.478	0.163	0.753	0.453	0.193	0.501		0.905	0.033
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
y10	Pearson Correlation	0.119	-	0.042	.458*	0.085	0.255	0.142	0.304	0.025	1	.468*
	Sig. (2-tailed)	0.564	0.791	0.839	0.019	0.681	0.209	0.488	0.131	0.905		0.016
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
ty	Pearson Correlation	.501**	.512**	.435*	.463*	.508**	.562**	.493*	.504**	.420*	.468*	1
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.008	0.027	0.017	0.008	0.003	0.010	0.009	0.033	0.016	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

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

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

LAMPIRAN 20

R TABEL

NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373

LAMPIRAN 21

T TABEL

dk	$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576