

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL  
TERHADAP *CLEARANCE* KAPAL PADA PT BUANA  
LINTAS LAUTAN CABANG TANJUNG PRIOK**

**Oleh :**

**AHMED JULFIANA SYARI**

**NRP. 463200593**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2024**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL  
TERHADAP *CLEARANCE* KAPAL PADA PT BUANA  
LINTAS LAUTAN CABANG TANJUNG PRIOK**

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

**Oleh :**

**AHMED JULFIANA SYARI**

**NRP. 463200593**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2024**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : AHMED JULFIANA SYARI  
**NRP** : 463200593  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
KAPAL TERHADAP *CLEARANCE* KAPAL  
PADA PT BUANA LINTAS LAUTAN  
CABANG TANJUNG PRIOK.

**Pembimbing Utama**

**Dr. R.R Retno Savitri Wulandari, S.Si.T., M.M. Tr.**

**Pembina (IV/a)**

**NIP. 19820306 200502 2 001**

**Jakarta, 18 Juli 2024**  
**Pembimbing Pendamping**

**Dr. Didik Sulistyo/K. ST., M.Si.**

**Penata (III/c)**

**NIP. 19800702 200212 1 003**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Vidya Selasdini, M.MTr.**

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


**NIP. 19831227 200812 2 002**


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



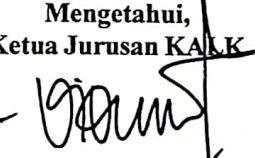
**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : AHMED JULFIANA SYARI  
**NRP** : 463200593  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
KAPAL TERHADAP *CLEARANCE* KAPAL  
PADA PT BUANA LINTAS LAUTAN  
CABANG TANJUNG PRIOK.

**Ketua Penguji**  
  
Dr. Innayatur Robbany,  
M.Si., M.Mtr.  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19660421 199013 2002

**Anggota Penguji**  
  
Mudakir, S.Si, T., M.M.  
Penata TK.I (III/d)  
NIP. 19791116 200502 1 001

**Anggota Penguji**  
  
Dr. R.R Retno Savitri Wulandari,  
S.Si.T., M.M. Tr.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19820306 200502 2 001

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan KALK**  
  
Dr. Vidya Selasdini, S.Si. T., M.MTr.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan suatu tugas dan kewajiban bagi setiap taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran untuk menyelesaikan Program Diploma IV KALK yang telah ditentukan sesuai dengan kurikulum pendidikan.

Penyusunan skripsi ini didasari oleh pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktik di PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan serta melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

### **“Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap *Clearance* Kapal Pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok”**

Berkat bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Capt Tri Cahyadi, M.H., M.Mar., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth. Ibu Dr. Vidya Selasдини, S.SiT., M.MTr., selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Yth. Ibu Dr. R.R Retno Savitri Wulandari, S.SiT., M.M. Tr., QRMO selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yth. Bapak Dr. Didik Sulistiyo K, ST., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kepada Staf Pengajar dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran pada KALK yang telah membimbing dan mendidik penulis selama dalam masa perkuliahan.
6. Yang tercinta orang tua saya Bapak Sarifuddin dan Ibu Titin Kusnati yang telah berjuang bekerja keras, mendidik, dan membesarkan dengan penuh kasih sayang serta selalu menjadi penyemangat serta inspirasi penulis. Serta kakak saya Ayu Azhari Syari yang senantiasa menjadi sosok kakak yang selalu memberi masukan dan menjadi motivator.
7. Seluruh direksi dan karyawan PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok terima kasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika praktik darat (PRADA) dan penulis melakukan penelitian selalu mendukung, mengajarkan, dan mendampingi penulis.
8. Teman-teman angkatan 63, khususnya teman sekamar H203: Andre, Adrian, Ibrahim, Aditya, Dimas, Aldi dan Senior Jhora serta sahabat saya Tubagus, Rosyi, Said, dan Humam yang selalu memberi semangat, saling mengasihi satu sama lain pada saat pengerjaan skripsi serta semua kenangan dan pengalaman berwarna yang dilakukan setiap hari dan tak akan terlupakan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis sangat mengharapkan tanggapan dan saran dari semua pihak guna menambah wawasan ilmu yang berguna nantinya bagi para pembaca umumnya dan bagi para perwira kapal khususnya di dalam mengemban tugas di masa yang akan datang.

Jakarta, 18 Juli 2024

Penulis,

**AHMED JULFIANA SYARI**

**NRP. 463200593**

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	6
C. BATASAN MASALAH .....	6
D. RUMUSAN MASALAH .....	7
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	7
F. SISTEMATIKA PENELITIAN .....	7
 <b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	 <b>10</b>
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL .....	10
B. TEORI .....	14
C. KERANGKA PEMIKIRAN .....	31
D. HIPOTESIS .....	32
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	 <b>34</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN .....	34
B. METODE PENDEKATAN .....	35
C. SUMBER DATA .....	35
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	36
E. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING .....	39
F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	40

<b>BAB IV</b>	<b>:</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
		A. DESKRIPSI DATA.....	45
		B. ANALISIS DATA.....	46
		C. PEMBAHASAN .....	60
<b>BAB V</b>	<b>:</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
		A. KESIMPULAN .....	62
		B. SARAN .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>			
<b>LAMPIRAN</b>			



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Periode 2022-2023 .....	2
Tabel 1. 2 Karyawan PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.....	4
Tabel 1. 3 Data Sarana Dan Prasarana.....	4
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Kuesioner Pelayanan Jasa Keagenan Kapal .....	35
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner <i>Clearance</i> Kapal.....	36
Tabel 3. 3 Skor penilaian berdasarkan skala likert .....	37
Tabel 3. 4 Skor penilaian berdasarkan skala likert .....	42
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Responden Untuk Variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal .....	48
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Responden Untuk Variabel <i>Clearance</i> Kapal .....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif.....	52
Tabel 4. 7 Tabel R.....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	56
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	59
Tabel 4. 15 Tabel T .....	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji T Hitung .....	59

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	31
-------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : SIUPAL PT. Buana Lintas Lautan
- Lampiran 2 : Laporan bulanan Agustus 2022
- Lampiran 3 : Laporan bulanan September 2022
- Lampiran 4 : Laporan bulanan Oktober 2022
- Lampiran 5 : Laporan bulanan November 2022
- Lampiran 6 : Laporan bulanan Desember 2022
- Lampiran 7 : Laporan bulanan Januari 2023
- Lampiran 8 : Laporan bulanan Februari 2023
- Lampiran 9 : Laporan bulanan Maret 2023
- Lampiran 10 : Laporan bulanan April 2023
- Lampiran 11 : Laporan bulanan Mei 2023
- Lampiran 12 : Laporan bulanan Juni 2023
- Lampiran 13 : Laporan bulanan Juli 2023
- Lampiran 14 : Rekapitulasi hasil responden variable X
- Lampiran 15 : Rekapitulasi hasil responden variable Y
- Lampiran 16 : Tabel uji validitas variable X
- Lampiran 17 : Tabel uji validitas variable Y

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perdagangan internasional adalah perdagangan yang dilakukan antar negara atau pemerintah negara dengan negara lain yang menjalani suatu hubungan perdagangan yang sesuai kesepakatan antar kedua belah pihak yang melakukan perdagangan internasional, atau perdagangan yang dilakukan oleh penduduk suatu negara lain atas dasar kesepakatan bersama (Serlika Aprita & Rio Adhitya, 2020). Perdagangan Internasional dapat dipahami sebagai penjualan produk antar negara tanpa pajak impor/ekspor atau hambatan perdagangan lainnya. Oleh karena itu, industri pelayaran niaga yang kegiatan utamanya mengangkut barang dalam dan antar negara dengan menggunakan sarana transportasi laut yang semakin pesat perkembangannya, menuntut perusahaan pelayaran untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelabuhan berperan sebagai katalis untuk merangsang pertumbuhan sektor ekonomi, seperti industri, perdagangan, dan pariwisata (Oblak, 2013). Pelabuhan juga bisa digunakan sebagai sarana mendorong peningkatan pendapatan negara dan menjadi titik temu antarmoda transportasi serta gerbang penghubung interaksi sosial-ekonomi antarpulau/negara (Ducruet & Horst, 2009). Dengan demikian, baik atau buruknya kondisi pelabuhan menjadi faktor penentu terbangunnya poros maritim yang kuat melalui peningkatan daya saing, efisiensi proses produksi dan distribusi serta terbangunnya integritas dan konektivitas sistem perekonomian. Dengan berkembangnya industri pelayaran, maka kebutuhan layanan jasa pelayaran akan memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Oleh karena itu, perihal mobilitas penyandaran kapal melalui perusahaan jasa keagenan menjadi salah satu peranan yang penting dalam menunjang kelancaran aktivitas pelabuhan tersebut.

Menurut Campbell (2020), industri pelayaran mencakup semua kegiatan yang terkait dengan penggunaan kapal sebagai sarana transportasi barang dan penumpang, termasuk manajemen, operasi, dan dukungan logistik. Dikarenakan industri pelayaran bergerak di bidang jasa, maka persaingan terjadi pada seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, seperti persaingan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen dan penyediaan informasi melalui komunikasi interpersonal kepada pelanggan.

Jenis layanan keagenan ini semakin menghadapi persaingan yang ketat. Untuk dapat bertahan perusahaan harus mampu memberikan kualitas kepada pengguna jasa. Pengguna jasa memilih yang dianggap memberikan kualitas yang paling bagus. Kualitas dapat dilihat sebagai kombinasi kualitas, kinerja, dan harga. Untuk memberikan lebih banyak manfaat, perusahaan perlu memahami layanan apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Apalagi perusahaan dapat memberikan layanan dengan kualitas tinggi, kinerja baik dan harga bersaing.

PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok Jakarta, merupakan perusahaan tempat penulis melakukan praktek darat. PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok Jakarta bergerak dibidang keagenan kapal, yang memberikan pelayanan jasa keagenan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin kepada pengguna jasa, namun pada saat ini perusahaan mengalami beberapa kendala diantaranya jumlah kunjungan kapal yang tidak sesuai target, terbatasnya karyawan operasional, dan terbatasnya sarana kantor pada PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok Jakarta yang berdampak kepada pelayanan jasa clearance.

PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok Jakarta menetapkan standar kunjungan kapal pada tahun 2022-2023 sebanyak 7 kunjungan, Berikut data terkait jumlah kunjungan kapal (*Clearance*) pada periode 2022 sampai dengan 2023 sebagaimana dalam table 1.1.

**Tabel 1.1**

**Data Kunjungan Periode 2022-2023**

NO	PERIODE		KUNJUNGAN		KETERANGAN
	BULAN	TAHUN	TARGET	REALISASI	
1	Agustus	2022	7 Kapal	5 Kapal	Tidak tercapai
2	September	2022	7 Kapal	4 Kapal	Tidak tercapai

3	Oktober	2022	7 Kapal	6 Kapal	Tidak tercapai
4	November	2022	7 Kapal	10 Kapal	Tercapai
5	Desember	2022	7 Kapal	6 Kapal	Tidak tercapai
6	Januari	2023	7 Kapal	9 Kapal	Tercapai
7	Februari	2023	7 Kapal	6 Kapal	Tidak tercapai
8	Maret	2023	7 Kapal	4 Kapal	Tidak tercapai
9	April	2023	7 Kapal	10 Kapal	Tercapai
10	Mei	2023	7 Kapal	5 Kapal	Tidak tercapai
11	Juni	2023	7 Kapal	9 Kapal	Tercapai
12	Juli	2023	7 Kapal	4 Kapal	Tidak tercapai
<b>TOTAL</b>			<b>84 Kapal</b>	<b>78 Kapal</b>	Tidak tercapai

*Sumber : Laporan bulanan 2022-2023 PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok*

Pada tabel 1.1 menunjukkan kegiatan kunjungan kapal di PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok. Hasil dari table tersebut memperlihatkan bahwa ketidak tercapainya target 7 kunjungan kapal perbulannya. Penurunan terjadi ditahun 2022 mulai di bulan Agustus hanya ada 5 kunjunagan kapal Oktober dan kembali turun pada bulan Desember. Sedangkan pada tahun 2023 juga mengalami penurunan mulai dari bulan Februari, Maret, Mei dan Juli. Ketidakstabilan kunjungan kapal ini diprediksi karena terbatasnya karyawan divisi keagenan dan sarana serta prasarana untuk menunjang kegiatan keagenan kapal. Pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat bisa menjadi lebih lama sehingga menyebabkan banyaknya waktu yang terbuang.

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok sebanyak 6 orang, yang terdiri dari masing masing jabatan yaitu 1 kepala cabang, 1 kepala divisi operasional, 2 staff operasional dan 2 staff akuntansi. Setelah melihat area kerja dan tugas dari masing-masing divisi, terdapat keterbatasan karyawan khususnya pada staff operasional, terkadang terjadi kendala dikarenakan ada beberapa kapal yang datang bersamaan, menyebabkan perusahaan harus memilih salah satu kapal yang harus diprioritaskan. , hal ini di gambar pada table 1.2.

**Tabel 1.2****Karyawan PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok**

NO	JABATAN	IDEAL	KONDISI YANG ADA	KETERANGAN
1	Kepala Cabang	1	1	Sesuai
2	Kepala Divisi Oprasional	1	1	Sesuai
3	Staff Oprasional	3	2	Kurang 1
4	Staff Akutansi	2	2	Sesuai

*Sumber : Data Karyawan periode 2022-2023 di PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat ditemukan fenomena yang terjadi di PT. Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok, terbatasnya sarana dan prasarana seperti keterbatasan kendaraan roda 4 menyebabkan staf operasional harus memakai kendaraan pribadi atau mengunggu shuttle bis dari dermaga, karena tidak diperbolehkannya kendaraan roda 2 untuk memasuki dermaga menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan menjadi terlambat. Serta percetakan dokumen pelengkap kegiatan *clearance* yang terhambat dikarenakan hanya menggunakan 1 printer. Laluungan diberlakukannya *inaportnet* (system layanan untuk membantu proses pelayanan kapal secara online) di pelabuhan Tanjung Priok, membuat divisi keagenan khususnya operasional harus memiliki sarana penunjang seperti komputer dan laptop yang berfungsi untuk menginput data keberangkatan dan kedatangan kapal. Oleh sebab itu jika mengalami kerusakan, maka akan menimbulkan keterlambatan dalam pengimputan data dan tentu saja berpengaruh besar terhadap proses pelayanan perusahaan, hal ini dapat gambarkan dalam table 1.3 tentang data sarana dan prasarana PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.

**Tabel 1.3****Data Sarana Dan Prasarana**

NO	NAMA	JUMLAH	SATUAN	KETERANGAN
1	Komputer	1	Unit	Baik
2	Laptop	1	Unit	Baik
3	Printer	2	Unit	1 Butuh perbaikan

4	Mesin <i>Fotocopy</i>	1	Unit	Baik
5	Telepon	1	Unit	Baik
6	Mobil	-	Unit	Mobil pribadi staff operasional
7	Motor	1	Unit	Baik
8	<i>Safety Helmet</i>	6	Unit	2 Kurang baik
9	<i>Handy Talkie</i>	3	Unit	Baik
10	<i>Safety Shoes</i>	4	Pasang	Baik
11	<i>Safety Glasses</i>	6	Unit	Baik
12	Rompi	6	Unit	Baik
13	Pelampung	3	Unit	Baik

*Sumber : List inventaris periode 2022-2023 di PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok*

Dari uraian diatas, PT. Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok harus meningkatkan kinerja keagenan karena hal ini dipengaruhi juga oleh sumber daya manusia yang terlibat dalam operasional perusahaan. Sehingga PT. Buana Lintas Lautan mau tidak mau harus lebih memperhatikan kinerja karyawan, sebab hal ini merupakan bagian yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu Perusahaan (Gomes,2003). Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Menurut Donnelly, Gibson, dan Ivancevich (1994) kinerja merupakan tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Oleh sebab itu, diperlukan perhatian oleh pimpinan perusahaan terhadap pengembangan kinerja karyawan.

Untuk mengantisipasi hal ini, maka perlu diadakan tindakan khusus agar tidak terjadi lagi, sehingga kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Pimpinan perusahaan perlu mengadakan pembinaan untuk meningkatkan kinerja dan disiplin kerja pada karyawannya melalui pemberian pelatihan dan jika perlu dikenakan sanksi atas kesalahan yang dilakukan agar setiap karyawan menyadari dan bertanggung jawab akan tugas dan tanggung jawabnya.



Dari permasalahan yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diageni oleh PT. Buana Lintas Lautan, Tbk., dengan mengangkat judul :

**“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP  
*CLEARANCE* KAPAL PADA PT. BUANA LINTAS LAUTAN CABANG TANJUNG  
PRIOK.”**

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Identifikasi masalah yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Tidak tercapainya target layanan jasa keagenan kapal pada PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.
2. Kurangnya sumber daya manusia untuk menangani proses pengagenan kapal di PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok, yang berpotensi keterlambatanya pelayanan *clearance* kapal.
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Buana Lintas Lautan untuk menunjang kelancaran kegiatan keagenan.
4. Terjadinya keterlambatan pelayanan proses *clearance* kapal pada PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.

**C. BATASAN MASALAH**

Agar penyusunan dan pembahasan dalam penelitian ini dapat terarah dan dipahami maka dilakukan pembatasan masalah dengan asumsi-asumsi sebagai berikut :

1. Tidak tercapainya target layanan jasa keagenan kapal pada PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.*Clearance* kapal.
2. Terjadinya keterlambatan pelayanan proses *clearance* kapal pada PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Untuk dapat menganalisis dan memecahkan masalah suatu masalah perusahaan yang diangkat maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa penyebab kurangnya sumber daya manusia untuk menangani proses pengagenan kapal di PT. Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok?
2. Apa penyebab kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Buana Lintas Lautan untuk menunjang kelancaran kegiatan keagenan?.

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

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clerance* kapal PT. Buana Lintas Lautan.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clerance* kapal PT. Buana Lintas Lautan.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Dapat berguna secara teoritis dan memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kemaritiman.
- b. Secara praktis juga berguna sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan di PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok di Jakarta.
- c. Dapat menjadi bahan masukan yang bersifat ilmiah guna mengevaluasi apakah pelayanan jasa keagenan.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab pada setiap bab memiliki keterkaitan satu sama lain dan dilengkapi dengan daftar pustaka yang secara teori dapat dijadikan referensi oleh peneliti dan didukung pula dengan lampiran yang selanjutnya untuk memudahkan pemahaman secara sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian, serta rumusan masalah, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum mengenai teori yang berisi tentang pembahasan pengertian keagenan kapal, kinerja karyawan, kunjungan kapal yang terdapat dalam kepustakaan, dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara 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**

Mengenai metode penelitian, peneliti menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti, meliputi: waktu dan tempat penelitian, berapa lama penelitian dilakukan, teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, populasi dan sampel yang mengemukakan sekelompok orang, benda atau hal yang menjadi sumber dari pengambilan suatu sampel penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan data.

#### **BAB IV**

#### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini, peneliti memaparkan deskripsi data, yaitu mengenai hal – hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh peneliti, menganalisis data yang ada berkaitan dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya permasalahan.

#### **BAB V**

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis yang berisi jawaban terhadap penelitian yang telah diteliti berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penyelesaian masalah yang dihadapi oleh objek penelitian sebagai suatu masukan yang diharapkan berguna dalam penyelesaian masalah yang dihadapi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL**

##### **1. Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

###### **a. Pelayanan**

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:42), pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/anggota. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Ada beberapa pendapat mengenai pengertian pelayanan, Kotler mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai setiap Tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Suparlan (2000:35), menyatakan Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.. Sementara itu Brata (2003:9), Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## **b. Jasa**

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya. Jasa adalah kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan seseorang memiliki sesuatu. Sentot Imam Wahjono (2010:88)

Kotler dan Keller (2015:422) menyatakan bahwa jasa adalah bentuk tindakan atau kinerja apapun yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

Rambat Lupiyoadi (2006 : 5) mengemukakan bahwa jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan produk yang bukan merupakan wujud fisik melainkan aktivitas yang memberikan nilai manfaat bagi pihak-pihak yang menggunakan jasa tersebut.

## **c. Keagenan Kapal**

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo, M.Mar, S.E, M.M, dalam bukunya “Manajemen Perusahaan Pelayaran” (2007 : 145), Keagenan kapal adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain di Indonesia atau perusahaan pelayaran asing di luar negeri (selaku *principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal *principal* tersebut (kapal milik, kapal charter yang di operasikan *principal*).

Menurut Capt. R. P. Suyono ( 2007 : 223 ),dalam bukunya “*Shipping*” Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik atau *principle* dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk suatu agen kapal. 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.Dari pengertian-pengertian diatas penulis mensintesakan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal adalah hasil atau tingkat kualitas dalam penyediaan layanan agen perkapalan yang melibatkan kendaraan pengangkut laut (kapal). Serta mencakup kemampuan agen untuk memastikan kepatuhan kapal terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku di pelabuhan yang bersangkutan.

Dari pengertian-pengertian diatas penulis mensintesakan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal adalah layanan yang disediakan oleh agen kapal atau perusahaan keagenan untuk mengurus berbagai kebutuhan kapal dan awak kapal selama berada di pelabuhan. Agen kapal bertindak sebagai perwakilan pemilik kapal atau operator kapal di pelabuhan tersebut. Dengan dimensi:

- a. Pengetahuan dan kompetensi, indikatornya:
  - Kualitas pada pelayanan kapal.
  - Keandalan pada bidang oprasional.
  - Kerja sama antar karyawan dengan pihak terkait.
  - Pengambilan keputusan pada saat melayani kapal.
- b. Kesiapan kegiatan.
  - Koordinasi pada pihak terkait.
  - Tingkat memperhatikan kualitas karyawan.
- c. Pelayanan pada dokumen.
  - Komunikasi antara crew kapal dan karyawan oprasional.
  - Melakuakan cek pada semua dokumen dan sertifikat.

## 2. *Clearance* Kapal

### a. *Clearance*

Menurut Purwosutjipto (2003), *clearance* adalah pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan bagi kapal, sangatlah penting bagi keselamatan kapal, barang yang diangkut, penumpang dan awaknya, dalam keagenan ada dua istilah *clearance* yaitu:

- 1) *Clearance In* adalah suatu proses untuk mendapatkan izin dari pihak instansi pelabuhan untuk melakukan aktivitas di wilayah pelabuhan - pelabuhan tersebut.
- 2) *Clearance Out* adalah suatu proses untuk mendapatkan izin keluar pelabuhan untuk melanjutkan kegiatan pelayaran kepelabuhan berikutnya kepada pihak instansi pelabuhan setelah menyelesaikan aktivitasnya di tersebut..

Menurut (Widiyati dan Ridwan, 2014) *Clearance* adalah jagaan; izin resmi yang dikeluarkan syahbandar untuk kedatangan dan/atau pemberangkatan kapal bila semua ongkos telah dibayar dan semua formalitas telah terpenuhi.

### b. Kapal

Pengertian kapal menurut Suranto (2004 :7) mendefinisikan kapal menurut peraturan pemerintah nomor 82 tahun 1999, yaitu : Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang di gerakan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin atau, atau tunda termasuk kendaraan berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah air, serta alat apung dan bangunan terapung yang berpindah – pindah.

Menurut (Suryani & Hendrawan, 2020) kapal adalah alat transportasi yang besar dan beroperasi dalam jangka waktu yang lama serta memiliki beberapa jenis dan berbagai fungsinya. Menurut (Pawiyatan, 2022) kapal terbagi menjadi beberapa jenis berdasarkan muatannya yaitu kapal tanker, kapal curah, kapal container, kapal penumpang, kapal general cargo, kapal pesiar, kapal dengan operasi khusus, dan lain-lain.

Dari definisi-definisi di atas, penulis mensintesis bahwa *Clearance* Kapal adalah izin negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan tiba



atau berlayar meninggalkan pelabuhan setelah memenuhi persyaratan kelayak lautan kapal. Bisa dibayangkan jika kapal yang sudah selesai kegiatan justru masih menunggu kegiatan *clearance*, dan dapat menimbulkan potensi *demurrage* yang tidak perlu. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memastikan perusahaan untuk menghindari terjadinya keterlambatan kegiatan *clearance* kapal. Dapat dilihat dari dimensi *clearance* kapal sebagai berikut :

- a. Peningkatan Waktu Kerja *Clearance*, indikatornya:
  - Tingkat untuk menghitung rata-rata waktu *clearance*.
  - Tingkat keterlambatan *clearance*.
  - Tingkat menganalisis keterlambatan *clearance* berdasarkan penyebabnya.
- b. Peningkatan Operasional Untuk *Clearance*.
  - Tingkat koordinasi pada crew kapal dan pihak terkait
  - Tingkat mempersiapkan dokumen *clearance* kapal.
  - Tingkat produktivitas pada staff karyawan.
- c. Kualitas Pada Pelayanan *Clearance*.
  - Tingkat kepuasan pada pengguna jasa.
  - Meningkatkan kualitas pada staff karyawan pada bidang pelayanan *clearance*.

## B. TEORI

Sesuai dengan permasalahan yang diambil, penulis menjelaskan tentang beberapa pengertian yang berhubungan dengan skripsi ini, dan mendapat istilah-istilah yang diambil dari internet dan buku-buku, serta berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan praktek darat di PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok, serta beberapa teori yang mendukung skripsi ini.

### 1. Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan,

karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

#### **a. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip dalam kualitas. kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- 1) Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

- 3) Displin perencanaan proses, perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) *Review* proses, *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder*.

#### **b. Dimensi Pelayanan**

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapadimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu kualitas pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahmatan dalam memberikan kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra kualitas pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung denga konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya.

- 6) Kemudahan mendapatkan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- 7) Variasi model kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam kualitas pelayanan serta *features* dari kualitas pelayanan.
- 8) Kualitas pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat kualitas pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh *parker* dan sebagainya.
- 10) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

### c. Indikator Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

- 1) *eliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.

- 5) Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **2. Keagenan Kapal**

Menurut R. P. Suyono (2007 : 223), keagenan adalah hubungan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lain yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Indonesia mempunyai asosiasi keagenan kapal yaitu (*Indonesian Shipping Agent Association*). Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 tentang angkutan di perairan pasal 90 menyatakan bahwa kegiatan usaha keagenan kapal merupakan kegiatan mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Kapal yang membutuhkan pelayanan keagenan adalah, kapal asing dan kapal nasional. Sedangkan usaha keagenan dapat dilakukan oleh, perusahaan nasional keagenan kapal dan perusahaan angkutan laut nasional.

### **a. Jenis-Jenis Agen kapal**

Keputusan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut mengatur. Perusahaan pelayaran menunjuk keagenan, berikut ini jenis-jenis keagenan kapal :

#### **1) *General agent***

Agen umum yakni perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, *charter*, maupun kapal yang dioperasikannya).

Persyaratan sebagai *general agent* berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2001 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan angkutan laut adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang

memiliki kapal bendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 BRT dan/atau kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 BRT secara kumulatif dan memiliki bukti perjanjian keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki bukti surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri.

## **2) Cabang Agen**

Cabang Agen adalah cabang dari general agent yang ditugaskan untuk melayani principal di pelabuhan tertentu. Di usaha dalam pelayaran niaga dimana ada liner dan tramper, pelayaran liner akan menunjuk *general agent*, untuk mengurus muatan dan kapalnya. Tremper akan menunjuk agen khusus (*special agent*) karena hanya dipakai pada saat kapalnya sandar di Pelabuhan untuk melakukan bongkar muat. Dalam melakukan tugasnya, agen yang ditunjuk dinamakan *port agent*. *Port agent* yang ditunjuk dapat menunjuk *sub-agent* untuk mewakili di pelabuhan lainnya. *Port agent* tetap bertanggung jawab terhadap pemilik kapal. Bilamana dalam sebuah *charter party*, salah satu pihak misalkan penyewa kapal telah menunjuk agen untuk mewakili kepentingan, maka pemilik dapat menunjuk agen lain untuk mewakilinya yang dinamakan *protecting agent*.

## **3) Sub-agent**

*Sub-agent* merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. *Sub-agent* ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*.

## **4) Boarding Agent**

*Boarding agent* adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan dengan pihak kapal. Biasanya *boarding agent* yang pertama naik ke kapal

pada saat kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat.

#### **b. Fungsi Keagenan Kapal**

Menurut Engkos Kosasih dan Hananto Soewodo (2007 : 146 ), keagenan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :

- 1) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik dalam pelayanan liner service maupun tramper;
- 2) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal datang dan berangkat kapal;
- 3) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan;
- 4) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya;
- 5) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan pokok perusahaan. Persetujuan dan penolakan atas permohonan izin diberikan dalam jangka waktu empat belas hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.

#### **c. Tugas Keagenan Kapal**

Menurut R. P. Suyono ( 2007:225 ) tugas keagenan kapal yaitu sebagai berikut:

##### **1) Tugas *General Agent***

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

**a) Koordinasi operasi dan pemasaran**

Koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu, tugas koordinasi juga termasuk juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Sedangkan yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran adalah fungsi *general agent* untuk mencari muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

**b) Koordinasi keuangan**

Koordinasi keuangan merupakan tugas *general agent* untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian disbursement bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum diselesaikan. Dengan demikian *agent* memerlukan *advance money* yang cukup besar, terutama untuk kapal-kapal tramper, karena kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.

**c) Penunjukan *sub-agent***

Seperti telah disebutkan sebelumnya, untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, *general agent* tidak melakukannya sendiri. *General agent* akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

**d) Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal**

Bagian disbursement mengumpulkan segala tagihan selama kapal di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasa diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

**e) Koordinasi lain**

Koordinasi yang berkaitan dengan muatan dan dokumentasi.



## 2) Tugas *Sub-Agent*

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

### d. Implementasi Tugas Agen

Tugas agen dimulai dengan penunjukan kepada perusahaan pelayaran sebagai agen oleh pemilik atau operator kapal-kapal asing maupun dalam negeri, diperkuat dengan *Agency Agreement*. Sebelum kapal tiba, *principal* memberitahukan kedatangan kapalnya dan jumlah muatan yang perlu ditangani. Unit keagenan di kantor pusat sebagai general agent akan menunjuk cabang-cabang sebagai *port agent* (pelaksanaan untuk pelayanan kapal *husbanding*) dan muatan dari kapal *principal* (*canvassing*). Umumnya jasa yang diberikan oleh agen adalah sebagai berikut:

- 1) Keperluan kapal seperti bunker, air bersih, *provision*, *repair* dan *maintenance*, dan sebagainya.
- 2) Penyelesaian dokumen seperti *B/L*, *Manifest*, *hatch list*, *stowage plan*, *crew list*, dokumen untuk bongkar/ muat, ship husbanding (*in & out clearance*, imigrasi, bea cukai, kesehatan pelabuhan, *port administrator*, dokumen kapal lainnya).
- 3) Permintaan *advance payment* untuk *port expenses*, *cargo expenses*, keperluan kapal, dan lain-lain;
- 4) Memberikan informasi kepada *principal* sebelum kapal tiba, *Port agent* melalui *general agent* memberikan informasi kepada *principal* tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, posisi gudang, peralatan bongkar muat, *cargo prospect/booking* yang sudah pasti, kalkulasi biaya *disbursement*.

- 5) Agen juga memberitahu kapal tentang situasi pelabuhan, rencana sandar, prospek muatan, program bongkar muat. Waktu kapal tiba, *port agen* memberitahu *general agent* tentang hari / jam tiba / sandar kapal, *bunker on board*, rencana bongkar/muat, keadaan muatan kapal.
- 6) Waktu kapal di pelabuhan, *port agen* memberitahukan unit *general agent* tentang hasil bongkar/muat dan hambatan bongkar/muat.
- 7) Waktu kapal berangkat, *port agent* memberitahu kepada *general agent* untuk diteruskan ke *principal* tentang tanggal/jam selesai bongkar muat/berangkat, draft kapal, bunker on board, jumlah muatan yang di bongkar/ muat, sisa ruang kapal, perkiraan *freight*, perkiraan biaya-biaya *disbursement*.
- 8) Selanjutnya *port agent* segera mengirimkan dokumen-dokumen bongkar muat (*tally sheet*, *outturn report*, *dermaga cargo list*, dan lain-lain dan dokumen pemuatan (*stowage plan*, *copy B/L*, *manifest*), untuk selanjutnya dikirim ke *principal* dan pelabuhan tujuan.
- 9) Monitor perkembangan muatan, agen melakukan hal-hal berikut:
  - a) Menjalin hubungan baik dengan para *shipper* dan beri pelayanan informasi kepada *consignee*.
  - b) Menandatangani *B/L* atas nama *principal*.
  - c) Bila *consignee* belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya seizin *principal* secara tertulis.
- 10) Pelayanan Terhadap Kapal dan Muatannya secara rinci dapat dibaca perihal tugas cabang yang hampir sama dengan tugas agen di atas.
- 11) Penyelesaian masalah *claim* sesuai dengan manual atas terjadinya kekuarangan barang atau muatan yang rusak, lalu menuruskan *claim* kepada *principal* sepanjang memenuhi persyaratan dan membayar *claim* setelah mendapat persetujuan *principal*.
- 12) Pertanggungjawaban agen kepada prinsipal yaitu setelah kapal berangkat, agen harus melaporkan pertanggungjawaban kegiatan maupun keuangan kepada *principal*. Bentuk laporan penanggung jawaban tersebut diantaranya sebagai berikut :

- a) Despatch report setelah kapal berangkat.
- b) Laporan pendapatan dan biaya yang sebenarnya digunakan serta bukti-bukti transaksi dan pendapatan *freight* dan biaya *disbursement* lengkap, memberikan laporan kepada *principal*.

### 3. Definisi *Clearance*

Menurut Ridwan dan Widiyati (2014: 50), *clearance* merupakan izin resmi yang dikeluarkan syahbandar untuk pemberangkatan kapal bila semua ongkos telah dibayar dan semua formalitas telah dipenuhi. Sebagaimana tercantum dalam pasal 219 ayat 1 Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, *port clearance* (surat persetujuan berlayar) merupakan salah satu dokumen penting dan wajib yang dikeluarkan oleh syahbandar dan harus dimiliki oleh setiap kapal yang melakukan pelayaran meninggalkan pelabuhan, dan surat persetujuan berlayar.

#### a. Definisi *Clearance In*

Menurut Lukmanul Azahri (2018), *Clearance in* merupakan proses pendaftaran kapal yang masuk pelabuhan dan pengurusan berbagai dokumen administrasi. *Clearance in* atau kedatangan kapal melewati berbagai prosedur yaitu operasional keagenan naik ke kapal mengambil surat-surat kapal untuk keperluan *clearance in* di kantor syahbandar. Surat-surat tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1) Surat ukur *Certificate of Tonnage and Measurement*)

Surat Ukur Kapal adalah suatu Sertifikat kapal yang diberikan setelah diadakan pengukuran terhadap kapal oleh juru ukur dan instansi pemerintah yang berwenang. Sertifikat ini merupakan pengesahan perihal masalah ukuran dan tonase kapal menurut ketentuan yang berlaku.

##### 2) Sertifikat keselamatan kapal penumpang (*pasenger ship safety certificate*)

Sertifikat keselamatan kapal penumpang adalah hal yang sangat penting untuk kapal yang dijadikan transportasi untuk manusia. Perjalanan laut

yang juga tentunya memiliki resiko besar harus menjamin keamanan penumpang yang berada di dalamnya. Sehingga selama perjalanan ada perlindungan yang diberikan pada setiap penumpang yang dibawa oleh kapal tersebut.

3) ILR sertifikat (*Infatable Liferaft certificate*)

*Inflatable Liferaft* atau sering disebut juga dengan *Liferaft*, adalah salah satu alat keselamatan yang sangat penting pada kapal, terlebih pada kapal yang memuat penumpang sertifikat ini diterbitkan oleh *Nautical Merinus*. *Liferaft* adalah sebutan untuk perahu karet dengan tenda pelindung dan dilengkapi obat-obatan, persediaan makanan dan minuman untuk keadaan darurat. Bahkan *Liferaft* dilengkapi beberapa benda untuk memberi tanda *signal*, dan alat-alat keselamatan lainnya. *Liferaft* dan semua perlengkapannya itu biasanya dirancang agar pemakainya dapat bertahan hidup selama satu minggu sebelum regu penolong datang.

4) Sertifikat pemadam kebakaran (*fire exthinguisher certificate*)

Sertifikat pemadam kebakaran adalah sertifikat yang menerangkan bahwa alat pemadam api ringan telah diisi dan di periksa oleh syahbandar dan memenuhi syarat untuk dipergunakan.

5) Sertifikat lambung timbul (*loadline certificate* )

Sertifikat lambung timbul adalah keterangan yang menyebutkan batas minimum dan maksimum lambung dan timbul suatu kapal di atas permukaan air laut pada perairan tertentu yang dikeluarkan oleh Biro Klasifikasi Indonesia. Sehingga akan diketahui kemampuan kapal di dalam mengangkut muatan agar kapal tersebut bisa dalam keadaan *full and down*.

6) Sertifikat mesin (*machinery certificate*)

Sertifikat mesin adalah keterangan yang menyebutkan mesin kapal, bahan bakar yang digunakan dan besarnya kekuatan yang di timbulkan oleh mesin sehingga bisa menghitung kecepatan kapal yang dikeluarkan oleh Biro Klasifikasi Indonesia.

7) Sertifikat Internasional Pencegahan Pencemaran Oleh Minyak (*IOPP certificate*) Sertifikat internasional pencegahan pencemaran oleh minyak adalah sertifikat menerangkan bahwa alat pemisah antara minyak dan air masih berfungsi dengan baik sehingga tidak menyebabkan pencemaran laut.

8) Sertifikat manajemen keselamatan (*safety management certificate*)

Sertifikat manajemen keselamatan adalah sertifikat yang menerangkan bahwa system manajemen keselamatan suatu kapal telah di verifikasi dan memenuhi suatu ketentuan kode manajemen internasional untuk keselamatan pengoperasian kapal dan pencegahan pencemaran (*ISM Code*)

9) Daftar anak buah kapal (*crew list*)

Daftar awak kapal yang berada diatas kapal dan sudah di sah kan dari Pelabuhan asal kemudian memberikan *crew list* (daftar awak kapal) yang akan di periksa oleh syahbandar.

Selanjutnya PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) melayani kegiatan dan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok. Team pemeriksa yang terdiri dari petugas Karantina Kesehatan, petugas Imigrasi, petugas Bea dan cukai, petugas KSOP Pelabuhan Tanjung Priok yang mengecek surat-surat kendaraan dan dokumen-dokumen muatan.

#### **b. Definisi *Clearance Out***

Menurut Lukmanul Azahri (2018), Definisi *Clearance Out* yaitu proses mengurus kapal yang keluar pelabuhan yang merupakan kegiatan pokok yang yang ditangani oleh operasional keagenan tentang kapal yang keluar di kawasan pelabuhan. Setelah kapal bersandar di pelabuhan Tanjung Priok sampai kapal berangkat dari pelabuhan Tanjung Priok ke pelabuhan tujuan. Petugas operasional keagenan PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok melengkapi dokumen-dokumen guna proses *Clearance Out* di kantor syahbandar, dokumen-dokumen akan di serahkan di KSOP sampai kapal akan lepas dan meninggalkan lokasi dermaga pelabuhan . Setelah kapal selesai

melakukan kegiatan di pelabuhan dan akan kembali berlayar keluar dari wilayah pelabuhan, operasional keagenan melakukan permohonan keberangkatan kapal atau *Clearance Out*. Adapun proses *Clearance Out* yaitu :

1) Pengecekan dokumen terlebih dahulu dan kordinasi dengan operasional pemuatan apakah sudah selesai, yang nantinya operasioal keagenan akan melakukan proses clearance out, berikut proses clearance Out kapal. dalam waktu paling lama 6 (enam) jam sebelum kapal keluar agen mengajukan layanan kapal keluar di system Inaportnet yang datanya masuk ke Penyelenggara Pelabuhan ( KSOP ) berupa LKK dan LK3, sebelumnya agen membuat warta keberangkatan yang isinya sebagai berikut :

- a) Data *Manifest* Kapal Muat ( terbaru )
- b) Data Awak Kapal
- c) Dokumen Kapal
- d) Pandu Keluar

Setelah semua warta kapal diisi dengan lengkap dan benar, operasional keagenan mengirimkan ke SIMLALA untuk kemudian di verifikasi apakah ada revisi atau sudah benar. LKK yang telah di verifikasi oleh Penyelenggara Pelabuhan akan secara otomatis direspon oleh SIMPONI untuk penerbitan Kode Billing yang selanjutnya operasional keagenan melakukan pembayaran PNBPN Labuh dari Kode Billing yang didapat, apabila telah dilunasi secara otomatis LK3 sudah bisa di lakukan verifikasi dan data bisa masuk ke Syahbandar sehingga bisa terbit SPB.

Penerbitan SPK Pandu untuk kapal keluar paling lambat 1 (satu) jam sejak Surat Persetujuan Berlayar (SPB) diterbitkan. Dan penerbitan SPOG paling lambat 1 (satu) jam sejak SPK Pandu diterbitkan. untuk keperluan *clearance Out* sebuah kapal, dokumen tersebut di peruntukan untuk arsip agen pelayaran, arsip Adpel dan bagian LALA (Lalu Lintas Laut) KSOP dengan melampirkan :

- a) LKK ( Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal )
  - b) Bukti PUP Labuh
  - c) Bukti PUP Rambu
  - d) Bukti PUP VTS
  - e) *Crew List*
  - f) Memorandum
  - g) *Manifest Muat*
  - h) *Master Sailing Declaration* ( Surat Pernyataan Nakhoda )
  - i) 1 X 24 jam agen melakukan pemberitahuan keberangkatan kapal
  - j) kepada KSOP, Pelindo dan memberikan arsip dokumen kapal.
- 2) Setelah proses *Clearance* SPB (Surat Persetujuan Berlayar) selesai dan semua administrasi keperluan kapal sudah terbayarkan, Operasional Keagenan membuat warta kapal order ke Pandu Labuh dan Tambat untuk kepastian Keberangkatan Kapal setelah pandu *On Board* kapal Berangkat melanjutkan pelayaran ke Pelabuhan berikutnya.
- 3) Setelah semua dokumen *clear* dan dokumen selesai di periksa maka operasional keagenan membawa kembali dokumen ke atas kapal untuk di serahkan kembali ke nahkoda.

**c. Pihak - Pihak Yang Terkait Dalam Penanganan *Clearance In/Out***

Instansi-instansi yang terkait dalam proses keagenan di pelabuhan Tanjung Tanjung Priok. Adapun instansi pemerintah yang berperan dalam kegiatan operasional keagenan di pelabuhan Tanjung Tanjung Priok diantaranya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas Utama Tanjung Priok(KSOP), PT.Pelabuhan Indonesia (Pelindo), Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok (*Quarantine*), Kantor Bea dan Cukai Kelas I Tanjung Priok(*Customs*), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok (*Immigration*). Tugas dari masing-masing Instansi adalah sebagai berikut :

- 1) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas Utama Tanjung Priok (KSOP) adalah suatu unit pemerintahan di bidang keselamatan pelayaran di pelabuhan yang memiliki kewenangan tertinggi untuk mengawasi dan menegakkan hukum di bidang angkutan perairan, pelabuhan dan perlindungan di lingkungan maritim pelabuhan. Tugas dari instansi ini adalah sebagai berikut :
  - a) Melakukan pelaksanaan pengawasan tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran.
  - b) Melakukan pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal.
  - c) Memberikan info mengenai cuaca BMKG.
  - d) Melakukan pemeriksaan surat-surat kapal sebelum berlayar.
- 2) PT. Pelindo Tanjung Priok adalah suatu badan usaha milik negara (BUMN) yang bertugas sebagai penyedia layanan dan fasilitas di Pelabuhan. Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Pelindo diantaranya:
  - a) Menyediakan dan menentukan lokasi labuh dan tambat.
  - b) Menyediakan jasa kepanduan untuk kapal yang akan masuk ke pelabuhan dan keluar dari pelabuhan.
  - c) Menyediakan jasa tunda kapal yang akan bersandar di pelabuhan.
  - d) Menyediakan jasa dermaga untuk kapal bersandar.
  - e) Menyediakan jasa bongkar muat dan trucking.
- 3) Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok (*Quarantine*), Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok memiliki tugas:
  - a) Melakukan pelayanan kesehatan.
  - b) Memeriksa dan meneliti buku kesehatan, daftar awak kapal.
  - c) Memberikan *Health Certificate* dan *Health Clearance*.
- 4) Kantor Bea dan Cukai Kelas I Tanjung Priok (*Customs*), Bea dan Cukai mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan



fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Bea dan Cukai Kelas I Tanjung Priok memiliki tugas :

- a) Perumusan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai;
  - b) Pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai;
  - c) Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai;
  - d) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai;
  - e) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai;
  - f) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan
  - g) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan..
- 5) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok (*Immigration*), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok mempunyai fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian khususnya di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, sebagai berikut:
- a) Melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia.
  - b) Melakukan pengecekan terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

- c) Melakukan pemeriksaan cegah dan tangkal untuk permohonan dokumen keimigrasian.
- d) Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.
- e) Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap setiap orang yang melakukan tindakan Pidana dan Pelanggaran Keimigrasian.

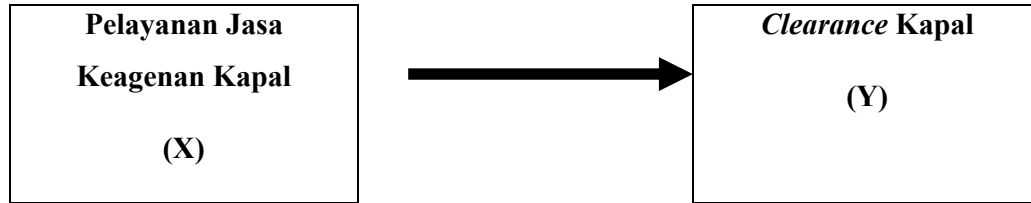
### C. KERANGKA PEMIKIRAN

Menurut Arikunto (2019) metode penelitian merupakan prosedur prioritas dalam penelitian demi meraih tujuan atau penentuan jawaban permasalahan yang diangkat. Sukandarrumindi dalam Thabroni (2021) metode penelitian ialah prosedur penelitian dalam meraih tujuan dan penentuan jawaban permasalahan yang diangkat. Agar penulisan penelitian ini menjadi lebih jelas dan bermanfaat maka penulis memberikan uraian dalam bentuk kerangka pemikiran. Setelah penulis mengungkapkan materi yang berkaitan dengan masalah penelitian pada tinjauan pustaka, sehingga dapat memberikan arah strategi dan pemecahan masalah serta dapat merencanakan dan menyusun langkah berikutnya. terhadap *Clearance* kapalnya. Hal tersebut, dilakukan oleh *general agent* maka dari itu dalam kinerjanya perlu sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional serta menerapkan *system* pelaksanaan yang lebih baik.

Untuk memudahkan dalam memaparkan pembahasan-pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis membuat bagan kerangka pemikiran terhadap permasalahan-permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

**Antar Variabel Kinerja Keagenan kapal (X) terhadap *Clearance* Kapal (Y)**



**Keterangan :**

**X = Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

**Y = *Clearance* Kapal**

#### **D. HIPOTESIS**

Menurut Syofian Siregar (2014) menyatakan bahwa, “Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya”. Hipotesis memang lebih umum digunakan dalam penelitian inferensial, yang merupakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan atau perbedaan antara variabel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini biasanya melibatkan teknik analisis statistik inferensial. Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa hipotesis dapat disusun oleh peneliti berdasarkan landasan teori yang kuat dan didukung hasil-hasil penelitian yang relevan.

Menurut Soesilo (2015), Rumusan Hipotesis memiliki persyaratan atau ciri-ciri yang harus dipenuhi oleh peneliti. Adapun beberapa ciri-ciri rumusan hipotesis menurut Soesilo sebagai berikut:

1. Hipotesis dinyatakan dalam kalimat pernyataan (declarative statement), bukan kalimat tanya. Statement sebagai pandangan peneliti berdasar hasil kajian teori yang digunakan.
2. Peneliti harus konsisten (tidak berubah-ubah) mengenai isi hipotesisnya. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan kajian yang mendalam tentang teori yang digunakan dalam menyusun hipotesisnya.

3. Dalam penelitian eksperimen hipotesis berisi pernyataan mengenai efektivitas, perbedaan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel yang lain. Dalam hipotesis setidaknya ada dua variabel yang diteliti.
4. Hipotesis harus dapat diuji (testable). Selain menjelaskan tentang cara (teknik) pengukuran masing-masing variabel yang akan diteliti, dalam bagian metodologi penelitian juga harus menjelaskan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Hipotesis digolongkan menjadi 2 yakni:

1. Hipotesis tanpa arah (dua arah) Hipotesis tanpa arah merupakan rumusan hipotesis yang hanya menyatakan adanya hubungan atau perbedaan antara variabel yang diteliti tanpa menjelaskan arah hubungan yang spesifik, seperti positif (+) atau negatif (-).
2. Hipotesis Searah Hipotesis searah pada umumnya disusun sebagai pernyataan yang menunjukkan arah hubungan atau perbedaan antara dua variabel yang diteliti; arah tersebut mencerminkan apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif.

Berdasarkan kerangka pemikiran Gambar 2.1 hipotesis dinyatakan sebagai berikut ini:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara pelayanan keagenan kapal dengan *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.

$H_a$  = Adanya pengaruh antara pelayanan keagenan kapal dengan *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Waktu dan tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis sehingga dapat menyampaikan beberapa permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

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

Penelitian ini dilakukan pada saat peneliti melakukan praktek darat (PRADA) yaitu selama 12 bulan, terhitung dari 01 Agustus 2023 sampai dengan 31 Juli 2024 di PT. Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok.

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

Adapun perusahaan tersebut bergerak pada usaha keagenan kapal yang biasa melayani kapal dengan bendera dalam dan luar negeri. Tempat penelitian yang digunakan penulis adalah perusahaan pelayaran yang bergerak dalam usaha keagenan kapal dengan data-data perusahaan sebagai berikut :

Nama Perusahaan : PT. Buana Lintas Lautan Cabang

Alamat Perusahaan : Jl. Kebon Bawang VII No.26, RT.013/RW.001 .,  
Kebon Bawang, Kecamatan Tanjung. Priok, Jakarta Utara  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14320

Telp : 021 – 3048 5700

Fax : 021 – 3048 5701

Email : [agency@bull.co.id](mailto:agency@bull.co.id)

## **B. METODE PENDEKATAN**

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan sebuah data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mendasarkan diri pada *paradigma post positivism* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Pendekatan kuantitatif menggunakan alat uji statistik maupun matematik yang sering disebut sebagai analisis deskriptif kuantitatif. Oleh karena itu, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yang berarti menjelaskan atau menggambarkan data berupa angka yang telah dikumpulkan.

## **C. SUMBER DATA**

Sumber data dari objek penelitian ini dapat di peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung pada objek yang diteliti, Penulis menggunakan data primer dan data skunder.

### **1. Data Primer**

Data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data yang dipeoleh langsung oleh peneliti dari tempat objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara observasi.

Data Primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan penelitian yang sedang berjalan (Yulianto, 2018). Dalam peneltian ini peneliti memperoleh data dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner salama peneliti di lapangan serta dokumentasi.

### **2. Data Skunder**

Data yang langsung diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam skripsi ini, sehingga diperoleh beberapa pengertian secara teori maupun pengalaman dilapangan. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung seperti studi pustaka, buku-buku atau jurnal terdahulu serta refensi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti serta teknik pengumpulan data yang dikembangkan dari data yang telah ada (Anggraini 2018). Penulis memperoleh data dengan membaca literatur, jurnal jurnal terdahulu serta sumber lainnya yang terkait masalah yang diteliti.

#### D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah salah satu Langkah utama dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), untuk meneliti suatu masalah, membutuhkan data terkait masalah, yang kemudian dipadatkan dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan membantu penulis memecahkan masalah tersebut. Teknik pengumpulan data didapat dengan mengumpulkan dari sumber primer dan sumber sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner

Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka. Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melewati pos, internet media sosial, maupun secara langsung dengan bertatap muka antar peneliti dan responden. Dalam setiap kuesioner yang disebarkan kepada responden dua bagian pernyataan, yaitu:

- a. Bagian pertama berisikan 8 pertanyaan mengenai pelayana jasa keagenan kapal.

**Tabel 3.1**

**Kisi-kisi Kuesioner Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

variabel	Dimensi	Pernyataan	No Soal
Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X)	Pengetahuan dan Kompetensi	1. PT. Buana Lintas Lautan memberikan pelayanan yang berkualitas pada <i>custemer</i>	1
		2. PT. Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dalam keandalan oprasional perusahaan	2
		3. PT. Buana Lintas Lautan mampu bekerja sama dengan pihak otoritas di pelabuhan	3

		4. PT. Buana Lintas Lautan mampu membantu mengambil keputusan pada saat melayani kapal	4
	Kesiapan Kegiatan	1. PT. Buana Lintas Lautan dapat berkoordinasi dengan jelas dan terstruktur antar pihak otoritas di pelabuhan	5
		2. PT. Buana Lintas Lautan memiliki karyawan yang berkualitas dalam pelayanan kapal	6
	Pelayanan Pada Dokemen	1. Komunikasi antara crew kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan dokumen kapal selalu jelas dan mudah dipahami.	7
		2. Pelayanan pemeriksaan semua dokumen dan sertifikat dapat membantu memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang.	8

- b. Bagian kedua berisikan 8 pertanyaan mengenai *clearance* kapal

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi Kuesioner *Clearance* Kapal**

variabel	Dimensi	Pernyataan	No Soal
<i>Clearance</i> Kapal (Y)	Peningkatan Waktu Kerja <i>Clearance</i>	1. PT. Bana Lintas Lautan memberikan kepuasan pada tingkat rata-rata waktu <i>clearance</i>	1
		2. PT. Buana Lintas Lautan sering mengalami keterlambatan <i>clearance</i> kapal.	2
		3. PT. Buana Lintas Lautan mampu analisis keterlambatan <i>clearance</i> berdasarkan penyebabnya dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses <i>clearance</i> .	3
	Operasional Untuk <i>Clearance</i>	1. Komunikasi antara crew kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan kapal selalu jelas dan mudah dipahami.	4
		2. PT. Buana Lintas Lautan selalu memastikan semua dokumen <i>clearance</i> kapal lengkap sebelum kedatangan & keberangkatan kapal.	5
		3. PT. Buana Lintas Lautan dapat memprioritaskan tugasnya dengan efektif dan fokus pada hal yang paling penting.	6



	Kualitas Pada Pelayanan <i>Clearance</i>	1. PT. Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dengan keseluruhan pelayanan <i>clearance</i> yang diberikan.	7
		2. PT. Buana Lintas Lautan mampu menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan baik setelah mengikuti program peningkatan kualitas.	8

Masing-masing pertanyaan akan diberikan setiap pilihan jawaban yang diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono (2018:152) skala likert yaitu skala yang 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. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skor penilaian berdasarkan skala likert**

no	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : Sugiyono (2019)*

## 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) menjelaskan bahwa, observasi merupakan suatu cara pengambilan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan cara yang lain. Teknik pengumpulan dimana penulis dengan cara mengamati secara langsung lapangan yang menjadi objek penelitian. Penulis ikut memperhatikan, mengawasi, dan memahami objek yang diteliti, dalam penelitian ini penulis memiliki peran sebagai agen di PT. Buana Lintas Lautan dan *agent on board* ikut berperan dalam pelayanan jasa keagenan kapal untuk mengetahui pengaruh terhadap *clearance* kapal.

### 3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Studi kepustakaan juga merupakan teknik pengumpulan data yang dimana data yang dikumpulkan dari berbagai sumber yang bersifat *offline* atau *online* baik itu buku-buku, jurnal penelitian, dan pendapat ahli. Dalam hal ini penulis melakukan metode ini untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan judul untuk dijadikan sumber data dan referensi.

## E. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi merupakan daerah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipahami serta bisa dijadikan sebuah kesimpulan. Populasi ialah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif, maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan/*principal* PT Buana Lintas Lautan sebanyak 30 orang.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2017:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Arikunto (2012:104) apabila subjek penelitian berjumlah kurang dari 100, maka lebih baik diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih dari 100. Dikarenakan jumlah populasinya tidak lebih dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yaitu sebanyak 30 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi.

### 3. Teknik Sampling

Menurut Sugiono (2016), menjelaskan bahwa sampling acak sederhana (*simple random sampling*) adalah metode di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam metode ini, populasi dibagi menjadi strata atau subkelompok berdasarkan karakteristik tertentu, dan sampel diambil dari setiap strata. Sugiono menjelaskan bahwa stratifikasi membantu meningkatkan akurasi estimasi dengan memastikan representasi dari setiap subkelompok, maka sampel yang digunakan penulis yaitu sampel dengan periode Agustus 2022 sampai Juli 2023 yaitu sebanyak 30 orang.

### F. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Ghazali (2018), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan analisis dan pengujian pada model struktur penelitian, perlu dilakukan pengujian terhadap model pengukuran, melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam penyusunan penelitian, penulis menggunakan teknik analisis statistik kuantitatif yaitu teknik analisis dan identifikasi berdasarkan data yang saling memiliki keterkaitan satu sama lain dari dua variabel yang didasari pada kekuatan hubungan antar dua variabel yang dianalisa, sehingga besaran keterkaitan variabelnya dapat diketahui. Maka sebelumnya diperlukan penelitian untuk memperoleh data yang lengkap, valid serta dapat menguraikan masalah pokok yang terdapat didalam suatu laporan agar dapat menjadi hasil dari suatu penelitian.

Melalui penjelasan diatas, maka penulis mengidentifikasi 2 (dua) variabel sebagai berikut :

#### 1. Variabel bebas

Menurut Sugiyono (2017:39) definisi variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen terikat, variabel bebas penelitian ini berupa:  $X$  = pelayanan jasa keagenan kapal

#### 2. Variabel terikat

Menurut Sugiyono (2017:39) definisi variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel, yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah :  $Y$  = *Clearance* kapal.

Berdasarkan seberapa besar kekuatan antara 2 variabel tersebut, maka rangkaian teknis analisis yang dilakukan oleh penulis adalah.

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Ghazali (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu. Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar - benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2013;53).  $r$  tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df)/ derajat bebas menggunakan rumus :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

2 = two tail test

#### **b. Uji Reabilitas**

Menurut Sugiyono (2013:173), bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,60 (Ghozali, 2016;43)

### c. Analisa Koefisien Kolerasi

Menurut Siregar (2014: 337) Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel. Analisis korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antara variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*), persamaannya adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n = banyaknya data

r = besarnya korelasi atau hubungan antara variabel X dan Y

x = efektifitas pelayanan pengagenan kapal (variabel bebas)

y = jumlah penunjukan pengagenan kapal (variabel terikat)

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

- Bila  $r = +1$  atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel x dan y, di mana hubungan sangat kuat dan positif.
- Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel x dan y atau sangat lemah.
- Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variabel x dan y, di mana hubungan sangat kuat dan negatif.

Korelasi positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel X dan variabel Y. Artinya jika variabel X mengalami peningkatan, maka variabel Y akan mengalami peningkatan pula. Korelasi negative menunjukkan adanya hubungan berlawanan arah dengan variabel X dan variabel Y. Artinya jika variabel X mengalami peningkatan, maka variabel Y akan berketerlibatan mengalami penurunan. Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi untuk memberikan interpretasi serta analisis yang digunakan.

Berikut tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi :

**Tabel 3.3**

**Skor penilaian berdasarkan skala likert**

no	Intervensi Koefisien	Korelasi Antar Variabel
1	0.00-0.19	Sangat Lemah
2	0.20-0.39	Lemah

3	0.40-0.59	Cukup Kuat
4	0.60-0.79	Kuat
5	0.80-1.00	Sangat Kuat

*Sumber : Sugiyono, (2012:184)*

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

- 1) Bila  $r = +1$  atau mendekati 1 , ada hubungan antara variable  $x$  dan variable  $y$ , dimana hubungan sangat kuat dan positif.
- 2) Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variable  $x$  dan variable  $y$  atau sangat lemah.
- 3) Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variable  $x$  dan variable  $y$ , dimana hubungan sangat kuat dan negative.

#### **d. Analisis Koefisien Determinasi**

Menurut Ghazali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen secara presentase atau kontribusi antara variabel  $x$  dengan variabel  $y$ . Rumus indeks determinasi adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

$r$  = Koefisien korelasi

Fungsi dari koefisien penentu adalah :

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

#### e. Analisa Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017: 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh antara variabel  $x$  dengan variabel  $y$  maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis statistika yang bersifat parametrik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran sekurang-kurangnya interval dan berdistribusi normal.

Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2018:188) adalah :

$$Y=a+bX$$

Untuk menghitung nilai  $a$  dan  $b$  digunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

$Y$  = variabel terikat (jumlah kunjungan kapal);

$X$  = variabel bebas (waktu pelayanan clearance kapal);

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

$b$  = merupakan regresi, mengukur kenaikan yang sebenarnya dalam  $Y$  per satuan kenaikan  $X$

$n$  = jumlah sampel

#### f. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013: 153) Uji hipotesis yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  untuk mengetahui nilai  $t_{hitung}$  digunakan rumus:

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

Untuk mengetahui nilai  $t$  tabel digunakan tabel distribusi  $t$  pada  $n - 2 : \alpha 0,05$ .

Dengan keterangan :

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

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. DESKRIPSI DATA

##### 1. Karakteristik Responden

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil sampel penelitian dalam bentuk kuesioner sebanyak 30 orang responden, dan kuesioner tersebut dibagikan kepada para pelanggan/*principal* PT Buana Lintas Lautan.

Untuk dapat mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok, penulis dapat mendeskripsikan data yang diperoleh terlebih dahulu berupa profil dari responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, seperti tabel di bawah ini:

##### a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki berjumlah 22 (73,3%) dan perempuan berjumlah 8 (26,7%), disebut dalam table 4.1.

**Tabel 4.1**

**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	22	73,3%
2	Perempuan	8	26,7%
Jumlah		30	100%

*Sumber: Data hasil kuesioner diolah penulis tahun 2024*

##### b. Data Responden Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia adalah 20-30 tahun berjumlah 14 orang (46,7%), 31-40 tahun berjumlah 12 orang (40%), 41-50 tahun berjumlah 4 orang (4%), dan tidak ada responden yang berusia > 51 tahun (0%), disebut dalam table 4.2.



**Tabel 4.2****Data Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-30 Tahun	14	46,7%
2	31-40 Tahun	12	40%
3	41-50 Tahun	4	13,3%
4	>51 Tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data hasil kuesioner diolah penulis tahun 2024*

**c. Data Responden Berdasarkan Usia**

Responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA/Sederajat berjumlah 4 orang (13,3%), Diploma III berjumlah 5 orang (16,7%), S1 (Sarjana) berjumlah 15 orang (50%), S2 (Pascasarjana) berjumlah 6 orang (20%), dan tidak ada responden berpendidikan terakhir Doktor S3 (0%), disebut dalam table 4.3.

**Tabel 4.3****Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA/Sederajat	4	13,3%
2	Diploma III	5	16,7%
3	S1 (Sarjana)	15	50%
4	S2 (Pascasarjana)	6	20%
5	S3 (Doktor)	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data hasil kuesioner diolah penulis tahun 2024*

**B. ANALISIS DATA**

Dalam analisis data, penulis akan menganalisis pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok. Penulis akan mengumpulkan data berupa hasil kuesioner mengenai variabel pelayanan jasa keagenan kapal dan variabel *clearance* kapal. Dari hasil keusioner yang diterima dari 30 orang responden, penulis dapat mengolah data tersebut yang hasilnya dapat digunakan untuk memastikan ada atau tidaknya pengaruh dan

seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal.

Untuk memperkuat penelitian ini, berikut adalah penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa keagenan dan pengaruhnya terhadap jumlah kunjungan kapal menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dari pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal. Penelitian yang dilakukan oleh Titis Ari Wibowo, dkk. (2021) di PT Barakomindo Shipping Dumai Riau mengungkapkan bahwa pelayanan jasa keagenan memainkan peran penting dalam jumlah kunjungan kapal yang akan diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai Riau, yang menunjukkan kualitas dan pengaruh positif pelayanan jasa keagenan terhadap peningkatan jumlah kunjungan kapal.

Selain itu, penelitian terkait dengan penelitian ini adalah penelitian oleh Supriyatno dan Kristiyanti (2019) yang dilakukan di PT PCP. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan jasa keagenan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner yang hasilnya akan dianalisis menggunakan teknik analisis data korelasi dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan jasa keagenan akan meningkatkan konstanta kepuasan pelanggan sebesar 0,71% setiap kenaikan 1 satuan variabel kinerja pelayanan jasa keagenan. Kemudian kinerja pelayanan jasa keagenan memberi kontribusi atau pengaruh sebesar 76,8% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 23,2% merupakan faktor lain di luar penelitian tersebut. Oleh karena itu, untuk memudahkan analisis masalah, dibuat dua kelompok variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Untuk memastikan apakah kedua variabel tersebut berpengaruh satu sama lain, penulis akan menggunakan metode analisis regresi dan uji koefisien determinasi untuk mengukur sejauh mana pelayanan jasa keagenan kapal memengaruhi *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok.

## **1. Analisis Data Deskriptif**

### **a. Analisis Data Variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

Pada variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal diukur berdasarkan tiga dimensi penelitian yaitu Pengetahuan dan Kompetensi, Kesiapan Kegiatan, dan Pelayanan pada Dokumen. Dari hasil pengolahan data responden

berdasarkan kuesioner variabel X ini yang didistribusikan kepada 30 responden terdiri dari 3 dimensi penelitian dan 8 butir pernyataan yang digunakan oleh penulis dalam penyebaran kuesioner. Hasil dari kuesioner yang telah terkumpul mengenai Pelayanan jasa Keagenan Kapal (X) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Rekapitulasi Hasil Responden Untuk**  
**Variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal**

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	$\Sigma$	$\bar{x}$
		5	4	3	2	1		
1	PT Buana Lintas Lautan memberikan pelayanan yang berkualitas pada <i>customer</i> .	12	9	9	0	0	123	4,10
2	PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dalam keandalan operasional perusahaan	15	11	3	1	0	130	4,33
3	PT Buana Lintas Lautan mampu bekerja sama dengan pihak otoritas di pelabuhan	12	14	4	0	0	128	4,26
4	PT Buana Lintas Lautan mampu membantu mengambil keputusan pada saat melayani kapal	8	15	6	1	0	120	4,00
5	PT Buana Lintas Lautan dapat berkoordinasi dengan jelas dan terstruktur antar pihak otoritas di pelabuhan	13	10	6	1	0	125	4,16
6	PT Buana Lintas Lautan memiliki karyawan yang berkualitas dalam pelayanan kapal	13	12	5	0	0	128	4,26
7	Komunikasi antara <i>crew</i> kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan dokumen kapal	12	13	5	0	0	127	4,23

	selalu jelas dan mudah dipahami.							
<b>8</b>	Pelayanan pemeriksaan semua dokumen dan sertifikat dapat membantu memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang.	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>4,06</b>
<b>TOTAL</b>		<b>94</b>	<b>99</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1003</b>	
<b>RATA-RATA</b>								<b>4,18</b>

*Sulmbelr: Data hasil kuesioner diolah penulis tahun 2024*

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi hasil responden terhadap Pelayanan Jasa keagenan Kapal (X) dimana bobot tertinggi terdapat pada pernyataan 2 yaitu PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dalam keandalan operasional perusahaan sebesar 4,33. Bobot terendah terdapat pada pernyataan 4 yaitu PT Buana Lintas Lautan mampu membantu mengambil keputusan pada saat melayani kapal sebesar 4,00.

b. Analisis Data Variabel *Clearance* Kapal

Pada variabel *Clearance* Kapaldiukur berdasarkan tiga dimensi penelitian yaitu Peningkatan Waktu Kerja *Clearance*, Operasional Untuk *Clearance*, dan Kualitas Pada Pelayanan *Clearance*. Dari hasil pengolahan data responden berdasarkan kuesioner variabel Y ini yang didistribusikan kepada 30 responden terdiri dari 3 dimensi penelitian dan 8 butir pernyataan yang digunakan oleh penulis dalam penyebaran kuesioner. Hasil dari kuesioner yang telah terkumpul mengenai *Clearance* Kapal (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Rekapitulasi Hasil Responden Untuk**  
**Variabel *Clearance* Kapal**

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	$\Sigma$	$\bar{x}$
		5	4	3	2	1		
1	PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan pada tingkat rata-rata waktu <i>clearance</i>	10	16	3	1	0	125	4,17
2	PT Buana Lintas Lautan sering mengalami keterlambatan <i>clearance</i> kapal.	17	7	6	0	0	131	4,37
3	PT Buana Lintas Lautan mampu analisis keterlambatan <i>clearance</i> berdasarkan penyebabnya dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses <i>clearance</i> .	13	13	4	0	0	129	4,30
4	Komunikasi antara <i>crew</i> kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan kapal selalu jelas dan mudah dipahami.	11	13	5	1	0	124	4,13
5	PT Buana Lintas Lautan selalu memastikan semua dokumen <i>clearance</i> kapal lengkap sebelum kedatangan & keberangkatan kapal.	15	8	7	0	0	128	4,27
6	PT Buana Lintas Lautan dapat memprioritaskan tugasnya dengan efektif dan fokus pada hal yang paling penting.	13	11	6	0	0	127	4,23
7	PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dengan keseluruhan pelayanan <i>clearance</i> yang diberikan.	15	7	7	1	0	126	4,20

<b>8</b>	PT Buana Lintas Lautan mampu menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan baik setelah mengikuti program peningkatan kualitas.	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	<b>4,57</b>
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>86</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1027</b>	
<b>RATA-RATA</b>								<b>4,28</b>

*Sulmbelr: Data hasil kulelsionelr diolah pelnullis tahun 2024*

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi hasil responden terhadap *Clearance* Kapal (Y) dimana bobot tertinggi terdapat pada pernyataan 8 yaitu PT Buana Lintas Lautan mampu menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan baik setelah mengikuti program peningkatan kualitas sebesar 4,57. Bobot terendah terdapat pada pernyataan 4 yaitu komunikasi antara crew kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan kapal selalu jelas dan mudah dipahami sebesar 4,13.

Penulis dapat memberikan data hasil analisis berupa tabel hasil perhitungan untuk variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X) terhadap *Clearance* Kapal (Y) PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok dengan data terlampir:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	30	20	40	33.43	5.171
Y	30	23	40	34.23	5.083
Valid N (listwise)	30				

*Sumber: SPSS 25.0*

Berdasarkan data di atas dari Uji Deskriptif X dan Y diperoleh bahwa:

- Nilai minimum untuk X sebesar : 20,00, sedangkan Y : 23,00
- Nilai maksimum untuk X sebesar : 40,00, sedangkan Y : 40,00

## 2. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrumen yang terdapat pada suatu kuesioner dalam bentuk pernyataan. Dalam penelitian ini, teknik yang dilakukan untuk mengukur validitas dari kuesioner, yaitu dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* pada setiap data dalam masing-masing pernyataan kuesioner. Setiap data instrumen dapat dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{table}$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 (5%), yang dimana dengan jumlah responden sebanyak 30 responden yang berada dalam nilai  $r_{table}$  sebesar 0,361. R tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df)/ derajat bebas menggunakan rumus:

$$df = n - 2$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

2 = *Two tail test*

Maka:

$$df = 30 - 2$$

$$df = 28$$

Tabel 4.7

Tabel R

Tabel r untuk df = 1 - 50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

Sumber: Prima Kristalina ([prima.lecturer.pens.ac.id](mailto:prima.lecturer.pens.ac.id))

Berikut hasil uji validitas pada penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Pelayanan Jasa Keagenan Kapal	X1	0,845	0,361	Valid
	X2	0,802	0,361	Valid
	X3	0,691	0,361	Valid
	X4	0,788	0,361	Valid
	X5	0,874	0,361	Valid
	X6	0,740	0,361	Valid
	X7	0,728	0,361	Valid
	X8	0,785	0,361	Valid



<b>Clearance Kapal</b>	Y1	0,747	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y2	0,809	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y3	0,702	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y4	0,819	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y5	0,828	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y6	0,774	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y7	0,925	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
	Y8	0,568	<b>0,361</b>	<b>Valid</b>

Sumber: Data Diolah Penulis Tahun 2024

Berdasarkan hasil dari pengujian validitas tabel di atas variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X) terhadap *Clearance Kapal* (Y) PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang di isi oleh kuesioner-kuesioner dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,361.

### 3. Uji Normalitas

Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal. Berikut hasil uji validitas pada penelitian pada tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas One-sample Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.64471651
Most Extreme Differences	Absolute		.114
	Positive		.114
	Negative		-.061
Test Statistic			.114
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.		.399
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.387
		Upper Bound	.412

Sumber: SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian One-Sample Kolmogorov SmirnovTest menghasilkan asymptotic signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

#### 4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk menguji tingkat reliabel (konsistensi) dalam kuesioner, dengan kriteria atas pernyataan dalam setiap variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai kriteria *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , sedangkan jika pernyataan setiap variabel dinyatakan tidak reliabel, apabila nilai kriteria *Cronbach Alpha*  $< 0,60$ . Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

##### a. Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X)

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	8

*Sumber: SPSS 25.0*

Dari tabel *output* hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, terlihat nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,933 > 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

##### b. Clearance Kapal (Y)

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Relianilitas Variabel Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	8

*Sumber: SPSS 25.0*

Dari tabel *output* hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, terlihat nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,929 > 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

#### 5. Analisis Koefisien Kolerasi

Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk menyatakan derajat dan arah hubungan linear antara dua variabel. Ketika terdapat hubungan linear sempurna, setiap perubahan pada variabel *Clearance Kapal* (Y).

Pada penelitian yang dilakukan ini, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *Clearance* kapal di PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok.

Ha: Terdapat pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *Clearance* kapal di PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok.

Korelasi antara variabel dinyatakan dengan koefisien korelasi yang dihitung dengan  $r$  (*Pearson's correlation*). Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Koefisien Korelasi**

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.854**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	30	30

Sumber: SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis koefisien korelasi di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X) dengan variabel *Clearance* Kapal (Y) diperoleh hasil perhitungan korelasi di atas sebesar 0,854 yang memiliki pengaruh yang sangat kuat yaitu berada pada interval 0,800–1. Dapat disimpulkan bahwa variabel Jasa Keagenan Kapal (X) dan memiliki pengaruh yang sangat kuat dan positif terhadap variabel *Clearance* Kapal (Y).

## 5. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012: 97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1

berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.720	2.692

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui Koefisien Determinasi atau  $R_{\text{Square}}$  adalah sebesar 0,729 atau 72,9%, hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X) mampu mempengaruhi *Clearance* Kapal (Y) sebesar 72,9% sedangkan sisanya sebesar 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017: 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh antara variable x dengan variable y maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.164	3.269	1.886	.070
	X	.840	.097	.854	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS 25.0

Sehingga persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,164 + 0,840X$$

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- a. Nilai koefisien konstanta sebesar 6,164 dengan nilai positif, ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel X maka *Clearance* Kapal (Y) akan sebesar 6,164 dan menunjukkan hasil positif.
- b. Nilai koefisien beta variabel X sebesar 0,840, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel *Clearance* Kapal (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,840 satuan. Begitu juga sebaliknya, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka variabel *Clearance Kapal* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,840 satuan.

## 7. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013: 153) Uji hipotesis yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Untuk Mengetahui  $t_{tabel}$ :

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = n - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 30 - 2)$$

$$t_{tabel} = (\alpha = 0,05 ; df = 28) \quad t_{tabel} = 2,048$$

Tabel 4. 15

Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76328	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518

Sumber: Prima Kristalina ([prima.lecturer.pens.ac.id](http://prima.lecturer.pens.ac.id))

Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji T Hitung

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.164	3.269		1.886	.070
	X	.840	.097	.854	8.686	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS 25.0

Pengaruh Variabel X terhadap variabel dependen secara parsial adalah nilai  $t$  hitung variabel X sebesar  $8,686 > 2,048$  dan nilai signifikan yaitu  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y.

### C. PEMBAHASAN

Dalam hal ini penulis akan menguraikan pembahasan pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Terbukti bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat dan positif pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis korelasi sebesar 0,854, kemudian diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 8,686 lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  tingkat signifikansi 5% sebesar 2,048 maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yaitu ada pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal di PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok diterima. Maka dapat diperoleh Pembahasan mengenai pengaruh terhadap variabel yang terdiri dari Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan *Clearance* Kapal pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan data hasil analisis deskriptif pada variabel pelayanan jasa keagenan kapal (X) menunjukkan bahwa indikator pernyataan dengan nilai terbesar terdapat pada PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dalam keandalan operasional perusahaan dengan nilai sebesar 4,33 dan indikator pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada PT Buana Lintas Lautan mampu membantu mengambil keputusan pada saat melayani kapal dengan nilai sebesar 4,00.
2. Berdasarkan data hasil analisis deskriptif pada variabel *clearance* kapal (Y) menunjukkan bahwa indikator pernyataan dengan nilai terbesar terdapat pada PT Buana Lintas Lautan mampu menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan baik setelah mengikuti program peningkatan kualitas dengan nilai sebesar 4,57 dan indikator pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada komunikasi antara *crew* kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan kapal selalu jelas dan mudah dipahami dengan nilai sebesar 4,13.

3. Hubungan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X) terhadap *Clearance* Kapal (Y) pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok, didapatkan data koefisien korelasi sebesar 0,854 ( $r_{xy} = 0,854$ ) yang menyatakan adanya hubungan koefisien korelasi yang “sangat kuat”.
4. Dari perhitungan uji T didapatkan nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $8,686 > 2,048$ ) yang artinya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan terbukti ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal. Kemudian perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 72,9% ( $KD = 72,9\%$ ) yang artinya pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal sebesar 72,9% dan sisanya sebesar 27,1% berasal dari faktor lain di luar penelitian ini.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis regresi dan koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan data hasil analisis deskriptif pada variabel pelayanan jasa keagenan kapal (X) menunjukkan bahwa indikator pernyataan dengan nilai terbesar terdapat pada PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dalam keandalan operasional perusahaan dengan nilai sebesar 4,33 dan indikator pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada PT Buana Lintas Lautan mampu membantu mengambil keputusan pada saat melayani kapal dengan nilai sebesar 4,00.
2. Berdasarkan data hasil analisis deskriptif pada variabel *clearance* kapal (Y) menunjukkan bahwa indikator pernyataan dengan nilai terbesar terdapat pada PT Buana Lintas Lautan mampu menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan baik setelah mengikuti program peningkatan kualitas dengan nilai sebesar 4,57 dan indikator pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada komunikasi antara crew kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan kapal selalu jelas dan mudah dipahami dengan nilai sebesar 4,13.
3. Fokus penelitian ini dilakukan pada dua variabel yaitu pelayanan jasa keagenan kapal dan *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Dengan korelasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X) terhadap *Clearance* Kapal (Y) pada PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok, didapatkan data koefisien korelasi sebesar 0,854 ( $r_{xy} = 0,854$ ) membuktikan bahwa adanya

hubungan atau pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Artinya, terdapat pengaruh antara pelayanan keagenan kapal dengan *clearance* kapal di PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Tingkat hubungan antara variabel X terhadap Variabel termasuk dalam kategori sangat kuat.

4. Melalui analisis koefisien determinasi antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal dan dari perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 72,9% ( $KD = 72,9\%$ ) yang artinya pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal sebesar 72,9% dan sisanya sebesar 27,1% berasal dari faktor lain di luar penelitian ini.
5. Uji hipotesis koefisien korelasi terhadap populasi yang dipaparkan diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 8,686 dengan  $t_{tabel}$  2,048 atau  $8,686 > 2,048$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa keagenan kapal terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok. Dengan hasil secara keseluruhan membuktikan bahwa secara statistik pelayanan jasa keagenan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *clearance* kapal pada PT Buana Lintas Lautan cabang Tanjung Priok.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan di atas maka penulis memberikan saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan harus mempertahankan indikator PT Buana Lintas Lautan memberikan kepuasan dalam keandalan operasional perusahaan dan meningkatkan indikator PT Buana Lintas Lautan mampu membantu mengambil keputusan pada saat melayani kapal karena indikator tersebut memiliki nilai terendah.

2. Perusahaan harus mempertahankan indikator PT Buana Lintas Lautan mampu menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan baik setelah mengikuti program peningkatan kualitas dan meningkatkan indikator komunikasi antara *crew* kapal dan karyawan operasional tentang kesiapan kapal selalu jelas dan mudah dipahami karena indikator tersebut memiliki nilai terendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprita, S., & Adhitya, R. (2020). *Hukum Perdagangan Internasional: Konsep dasar dan pengaruhnya terhadap hubungan antar negara*. Jakarta: Penerbit Seri Buku Pendidikan.
- Ardane. (2017). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Penerbit Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Brata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media KuputindoKelompokGramedia.
- Campbell, J. (2020). *The maritime industry: Management, operations, and logistics support. Maritime Policy & Management*, 47(4), 524-538.
- Donnelly, J. H., Gibson, J. L., & Ivancevich, J. M. (1994). *Management: Principles and functions (9th ed.)*. Boston, MA: Richard D. Irwin, Inc.
- Ducruet, C., & Horst, T. (2009). Port cities and global exchanges. *Geojournal*, 74(2), 95-109.
- Dwisatyo, M. A. (2020). *Pengaruh Kinerja Keagenan terhadap Kunjungan Kapal PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok*. Skripsi, Ketatalaksanaan Angkutan Laut , Sekolah Tinggi Ilmu pelayaran Jakarta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, F. (2003). Employee performance: A critical factor for company sustainability. *Journal of Business Ethics*, 45(1-2), 27-40.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2001). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kosasih, E., & Soewedo, H. (2007). *Manajemen perusahaan pelayaran*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Marketing management (12th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management (15th Global ed.)*. Harlow, United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Negara, A. K. Y. (2022). *Pengaruh Kinerja Agen terhadap Pelayanan Jasa Keagenan Kapal di PT. Buana Lintas*. Skripsi, Ketatalaksanaan Angkutan Laut , Sekolah Tinggi Ilmu pelayaran Jakarta.
- Oblak, M. (2013). The role of ports in stimulating economic growth: A case study . *Journal of Economic Development*, 28(2), 123-135.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 SIUPAL PT. Buana Lintas Lautan



#### BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

##### SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)

(Berdasarkan PP No. 20 Tahun 2010 Jo. PP No. 22 Tahun 2011 tentang Angkutan di Perairan)

NOMOR : 24 /SIUPAL/PMDN/2018

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. 188ULL00048/ICY Tanggal 15 Februari 2018 dan Surat Direktur Jenderal Perhubungan Laut No. AL.004/07/1A/DA-2018 tanggal 07 Maret 2018  
Diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada:  
Nama Perusahaan : PT. BUANA LINTAS LAUTAN TBK  
Alamat Kantor Perusahaan : Danatama Square II Lt. 1-3, Jl. Mega Kuningan Timur Blok C6 Kav. 12A, Kawasan Mega Kuningan, Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta Selatan 12950  
Nama Direktur Utama/Penanggung Jawab : Wong Kevin  
Alamat Direktur/Penanggung Jawab : Apt. Kusuma Chandra Tower 3/3 AL, RT. 005/RW. 003, Kel. Senayan, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan  
Nomor Pokok Wajib Pajak : 02.466.873.3-001.000  
Nilai Modal Perusahaan : Rp. 4.400.000.000.000  
Status Perusahaan : PMDN

#### Kewajiban Pemegang SIUPAL :

1. Mematuhi seluruh peraturan-peraturan yang berlaku dibidang angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan dan perlindungan lingkungan maritim.
2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan perusahaan, susunan Direksi/Komisaris, domisili perusahaan, NPWP perusahaan dan pengutangan serta penambahan kapal.
4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan SIUPAL ini.
5. Mengumumkan jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur atau trampet melalui media massa ataupun organisasi yang memperhatikan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan.
6. Menyampaikan laporan tahunan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
7. Menyampaikan laporan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
8. Menyampaikan laporan kinerja keuangan perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
9. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk tanamatiion perena yang akan melaksanakan praktik berlayar (Prayek Laut) bagi kapal yang berukuran GT. 750 keatas.
10. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.

SIUPAL ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan yang membahayakan keamanan Negara, mengoperasikan kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin usaha secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari internal yang berwenang.

Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usaha.

Ditetapkan di : J A K A R T A

Pada tanggal : 15 MAR 2018

a.n. Menteri Perhubungan  
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal  
u.b.

Pengarah Pelayanan Penanaman Modal  
Mendukung Pelaksanaan Penanaman Modal

Penanggung Jawab  
  
Wong Kevin  
Direktur Utama

  
M. H. Suhur Lubis  
1850015 188202 1 001



## MONTHLY REPORT

### PERIOD OF AGUSTUS 2022

**BULL**

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	NAME OF		
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE				CARGO	QUANTITY (MT)	
														LOAD	DISCH
1	MT. MAXIMA PRATAMA		INDONESIA A	PT. MAXIMA MARTINA INDONESIA	2,432.00			09/08/2022	11/08/2022	BELAMAN	LAMPUNG	PPRICK	CPKD		3,000
2	MT. SILVERHESSA		HONG KONG	GOLDEN AGRI MARTIME PTE LTD	29,375.00			11/08/2022	19/08/2022	SINGAPORE	PORT KLANG	203PPRICK	REPOD	10,000	
3	KM MIRA NUSANTARA		INDONESIA A	PT. JEMBATAN NUSANTARA	5,813.00			11/08/2022	20/10/2022	BAKAUHELINI	MEPAK	DK61PPRICK	DOCK		
4	UV. TELUK BAJAU GLORY		INDONESIA A	PT. PELAYARAN TELUK BAJAU CPTA SEJAHTERA	481.00			13/08/2022	19/08/2022	MARJUNDA	MARJUNDA	DK62PPRICK	DOCK		
5	MT. YUE YU 908		HONG KONG	SAICHAN COSCO SHIPPING HK CO. LTD	8,962.00			21/08/2022	24/08/2022	GERSEK	TULLENGS	101U/PPRICK	UCO	3,800	
6															
7															
8															
9															
10															



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF SEPTEMBER 2022

**BULL**

NO	NAME OF VESSEL	WUMAS C	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST POR	NEXT PORT	NAME OF JETTY	NAME OF		
					DWT	GRT	LOA	ARRIVA L	DEPARTU RE				CARGO	QUANTITY (MT)	
														LOAD	DISCH
1	MT.YOU SHEN 10		SINGAPORE E	DONG ZHAN SHIPPING		6,111.00		06/09/2022	07/09/2022	MERAK	SINGAPORE	MCT MARPOUDA	BASE OIL		3,100
2	MT. EL ZORRO		MARSHALL ISLANDS	PKL		8,539.00		07/09/2022	11/09/2022	SINGAPORE	SINGAPORE	HIS/PRICK	CPO	3,550	
3	MT. ROYAL CRYSTAL 7		MARSHALL ISLANDS	URBAN SHIPPING AGENCY		8,539.00		21/09/2022	29/09/2022	SINGAPORE	SINGAPORE	/PRICK	PFAD	5,000-3,400	
4	MT. SG BAHARI		INDONESIA	SSK		6,149.00		29/09/2022	01/10/2022	BONTANG	PASIR GUDANG	202PRICK	POP	4,700	
5															
6															
7															
8															
9															
10															



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF OKTOBER 2022

BULL

NO	NAME OF VESSEL	WUTA CF	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	NAME OF		
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE				CARGO	QUANTITY (MT)	
														LOAD	DISCH
1	MT. HAYAN		PANAMA	KARANA		6,163.00		02/10/2022	09/10/2022	SINGAPORE	ZHANGJIAGANG, CHINA	INS/PRIOK	POP	8,500	
2	MT. SILVERGLEN		PANAMA	PERMATA	44,833	29,663.00	183	07/10/2022	14/10/2022	SINGAPORE	TARAHAN	INS/PRIOK	RBD	5,000	
3	MT. SINGAPORE PIONEER		SINGAPORE	PERMATA		6,998.00		08/10/2022	09/10/2022	MERAK	TARJUN	MCT AMARINDA	BASE OIL		5,050
4	MT. CHEMLIRA		LIBERIA	ACEQUANTUM	17,055	11,939.00	144	22/10/2022	29/10/2022	BALIKPAPAN	SINGAPORE	202/PRIOK	UCO	3,000	
5	MT. DHATIMBAL		PANAMA	PERMATA	8,713	6,082.00	119	28/10/2022	29/10/2022	MERAK	PORT KLANG	MCT AMARINDA	BASE OIL		800
6	MT. SYENA		ITALIAN	MEDITERRANEA DI NAVIGAZIONE S.P.A.	16,116	11,270.00	134	29/10/2022	31/10/2022	LAHAT DATU	COLOMBO	114S/PRIOK	POME	3,800	
7															
8															
9															
10															





## MONTHLY REPORT

PERIOD OF NOVEMBER 2022

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VUTAG e	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	NAME OF		
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE				CARGO	QUANTITY (MT)	
														LOAD	DISCH
1	MT. ASL ORCHID		SINGAPORE	PT. USA		7,912.00		05/11/2022	07/11/2022	PAUJANG	TJ. PRICK	MCT MARJUNDA	PFAD	3,000	
2	TB. SURYA PERKASA 205 TK. KAHURIPAN 202		INDONESIA	PT. SBP		122.00 1,474.00		08/11/2022	22/11/2022	KUMAI	BLTUNG	MCT MARJUNDA	CPD		2,500
3	MT. ASL ORCHID		SINGAPORE	PT. USA		7,912.00		07/11/2022	08/11/2022	MARJUNDA	ZHAPU	202 /PRICK	PFAD	1,000	
4	MT. DAMAI SELAM TERPA 8		INDONESIA	PT. MAXIMA MARITIM INDO		2,785.00		07/11/2022	14/11/2022	PALCPO	PADANG	MCT MARJUNDA	CPD		3,100
5	MT. MD 2 HELING-A PIONEER		PANAMA	PT. KARANA LINE		8,271.00		07/11/2022	15/11/2022	BANTEN	BINTULU	203 /PRICK	POP	8,000	
6	MT. SAMUN 3025		LIBERIA	PT. KARANA LINE		8,916.00		20/11/2022	23/11/2022	PASIR GUDANG	NANTONG	1145 /PRICK	POP	3,500	
7	YOU SHEN 10		SINGAPORE	DONG ZHANG		6,111.00		21/11/2022	24/11/2022	SINGAPORE	SINGAPORE	MCT MARJUNDA	BASE OIL		4,300
8	AHTS. SEACOVE PEARL		INDONESIA	PT. PELAYARAN SALAM BAHASA				21/11/2022		BATAM	P. SERIBU	KTU MARJUNDA	ALH AGEN		
9	TB. MANDIRI TK. LUS PRIMA		INDONESIA	PT. GUN		80.00 1347.00		28/11/2022	05/11/2022	PONTIANAK	TARAKAN	/PRICK	TIANG PAUDANG	2,047	
10	SV. SWIBER RUBY		INDONESIA	ELNUSA		1,678.00		28/11/2022	29/11/2022	BATAM	TANJUNG PRICK	DKE /PRICK	OFFSHORE		

Lampiran 5 Laporan bulanan November 2022



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF DECEMBER 2022

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VUTAN C	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	NAME OF		
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTUR				CARGO	QUANTITY (MT)	
														LOAD	DISCH
1	SV. PRIMA 808		INDONESIA	ELNUSA	290.00			01/12/2022	01/12/2022	MARINDA	TAULUNGPRIOK	MARINDA	ALH AGEN		
2	SV. PRIMA 808		INDONESIA	ELNUSA	290.00			02/12/2022	07/12/2022	TAULUNGPRIOK	LASALINU	PPRIK	OFFSHORE		
3	SV. SWIBERUBI		INDONESIA	ELNUSA	1678.00			03/12/2022	07/12/2022	BATAM	LASALINU	PPRIK	OFFSHORE		
4	TE. TRUST 97		INDONESIA	ELNUSA				14/12/2022	04/12/2022	TAULUNGPRIOK	LASALINU	LDA/PPRIK	FRESH WATER		
5	MT. RIVA		PANAMA	KARANA LINE				16/12/2022	19/12/2022	SCHAR	BELAWAN	203/PPRIK	PALM OIL	7.300	
6	MT. GOLD TRADER II		PANAMA	PT. GUN	22.457.00			27/12/2022	31/12/2022	BAUK/PAPAN	SINGAPORE	203/PPRIK	UCO	4,500	
7															
8															
9															
10															



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF JANUARY 2023

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	ACTIVITY	NAME OF CARGO	QUANTITY (MT)
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE						
1	IPVINA 808		INDONESIA	PT. ELNUSA TBK				10/01/2023	12/01/2023	LASALINU	MARUJUNDA	DKB 2 PRIOK	RIG DOWN		
2	KALIPANDRANA NUSANTARA		INDONESIA	PT. JENEBATAN NUSANTARA				04/01/2023	17/01/2023	MERAK	MERAK	DKB 11 PRIOK	DOCKING AT DKB 1		
3	KALITITIAN NUSANTARA		INDONESIA	PT. JENEBATAN NUSANTARA				04/01/2023	03/02/2023	MERAK	MERAK	DKB 21 PRIOK	DOCKING AT DKB 2		
4	SWIBER RUBY		INDONESIA	PT. ELNUSA TBK				07/01/2023	10/01/2023	LASALINU	BATAM	DKB 21 PRIOK	RIG DOWN		
5	MT. LG ASPHALT 1		MALAYSIA	PT. MAY TANKER				10/01/2023	11/01/2023	SINGAPORE	SINGAPORE	MCT MARUJUNDA	DISCHARGE	ASPHALT	1805
6	IPVINA 808		INDONESIA	PT. ELNUSA TBK				12/01/2023		TAUJUNG PRIOK		MARUJUNDA	OFF HIRE ELNUSA		
7	MT. GOLDEN ASPRANT		PANAMA	PT. KARANA LINE				17/01/2023	28/01/2023	SINGAPORE	ZHANGJIAJANG ANG	TAUJUNG PRIOK	LOADING	CPO	15,000
8	TE. MULTIMIG - TK. MG 3002		INDONESIA	PT. MULTIGUNA MARITIME				17/01/2023	29/01/2023	SAMARINDA	TAUJUNG PRIOK	MCT MARUJUNDA	DISCHARGE	COAL	8,200
9	TE. MULTIMIG - TK. MG 3002		INDONESIA	PT. MULTIGUNA MARITIME				29/01/2023	09/02/2023	MARUJUNDA	BALUPAPA N	TAUJUNG PRIOK	LOADING	MATERIAL STRUCTURE	1,250
10															





## MONTHLY REPORT

PERIOD OF MARCH 2023

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	ACTIVITY	NAME OF CARGO	QUANTITY (MT)
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE						
1	AHTS ERA MERAH PUTIH		INDONESIA	PT PELAYARAN ERA INDONESIA FORTUNE		144100		05/03/2023		CILEGON		KUDALAUT, TANJUNG PERIK	STAND BY	.	
2	UY. SEACOVE PEARL		INDONESIA	PT. PELAYARAN SALAM BAHAGIA				09/03/2023		LANGUNGAN		KTU, MARUNDI	STAND BY		
3	MT. YOU SHEN 110	V2005B	SINGAPORE	PT. GARUDA UNGGUL NASIONAL. HD				19/03/2023	21/03/2023	SINGAPORE	MERAK	MCT MARUNDI	DISCHARGE	BASE OIL	4.850
4	MT. ASL ORCHID	VJ07	SINGAPORE	PT. KARANA LINE		7.392.00		23/03/2023	30/03/2023	SINGAPORE	ZHANGJIANG ANG	PRICK	LOADING	POP	11.000
5															
6															
7															
8															
9															
10															



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF APRIL 2023

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	ACTIVITY	NAME OF CARGO	QUANTITY (MT)
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE						
1	TB. MULTI 2003 - TK. MGS 3002		INDONESIA	PT. PELAYARAN MULTI GUINA MARITIMA				03/04/2023	09/04/2023	SAMARINDA	MERAK	VALU MARUNDA TERMINAL	DISCHARGE	COAL	8.212
2	AHTS ERA MERAH PUTIH		INDONESIA	PT. PELAYARAN ERA INDO ASIA FORTUNE		144100		05/04/2023		CILEGON		KUDA LAUT, TANJUNG PRIOK	STAND BY	.	
3	UY. SEACOVE PEARL		INDONESIA	PT. PELAYARAN SALAM				09/04/2023		LAMONGAN	TUPRIK	KTU, MARUNDA	STAND BY	.	
4	UY. SEACOVE PEARL		INDONESIA	PT. MENDO					11/04/2023	LAMONGAN	TUPRIK	KTU, MARUNDA	CLEARANCE OUT		
5	MT. SINAR MALIKU		INDONESIA	PT. SAMUDERA ENERGI TANGGUH				11/04/2023	18/04/2023	BELAYAN	BINTUNI	TUPRIK	ANCHORAGE	PERTADEX B3	1.180
6	MT. DH DILIGENCE		SINGAPORE	PERMATA				12/04/2023	13/04/2023	SINGAPORE	PORT DICKSON, MALAYSIA	VOPAK, TUPRIK	DISCHARGE	GAS OIL	6.789
7	UY. SEACOVE PEARL		INDONESIA	PT. MENDO				13/04/2023		PATIMBAN		KTU, MARUNDA	CLEARANCE IN		
8	TB. LL PURBA - TK. KAHURIPAN 205		INDONESIA	PT. SUPRYA BAHARI				14/04/2023		SAMPIT	KUMAI	MCT AMARUNDA	DISCHARGE	CPO	2.500
9	MT OLYMPIC SPIRIT		LIBERIA	PT. KARAWA LINE		16.883.100		19/04/2023	22/04/2023	TANJUNG PURA	SINGAPORE	PRIOK	LOADING	PALM OIL PRODUCT	8.300
10	AHTS ERA MERAH PUTIH		INDONESIA	PT. BELINE AGENCIES		144100			20/04/2023	CILEGON		KUDA LAUT, TANJUNG PRIOK	BUNKER F.V & CLEARANCE OUT	.	

Lampiran 10 Laporan bulanan April 2023



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF MAY 2023

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	ACTIVITY	NAME OF CARGO	QUANTITY (MT)
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE						
1	MY BROAD OCEAN 3			PT. TAPAKA SAMUDERA SEAHTEPA				07/05/2023	10/05/2023	GPESK	TJPRICK (ALHAGENT SSM)	TANJUNG PRICK	DISCHARGE	AMMONIUM SULPHATE	5,500
2	UV SEAOVIE PEARL		INDONESIA	PT. PELAYARAN SALAM BAHAGIA				10/05/2023		PATIMBAN		KTU, MARLUNDA	STANDBY		
3	MT YU SHEN 9			PT GUNHO				19/05/2023	20/05/2023	MEPAK	SINGAPORE	DKP TANJUNG PRICK	DISCHARGE	BASE OIL	1,590
4	MT SINAR MALINEE			PT SAMUDERA ENERGI TANGSIH				28/05/2023	31/05/2023	PANJANG	BAHARU MASIN	VOPAK IPRICK	LOADING	B35	4,500
5	TB SURYA PERKASA 203 - TKAHURIPAN 202			PT SURYA BAHARI PERKASA				30/05/2023		KUMAI	KUMAI	MCT MARLUNDA	DISCHARGE	CPO	2,500
6															
7															
8															
9															
10															



## MONTHLY REPORT

PERIOD OF JUNE 2023

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	ACTIVITY	NAME OF CARGO	QUANTITY (MT)
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE						
1	MT SINARMAUMERE		INDONESIA	PT SSBMUDRA INDONESIA				07/06/2023	09/06/2023	BAJAPRIMA SIN	SEMPRANG	VOPAK /PRICK	DISCHARGE	B38 & MCGAS	3800
2	MT DS OCEAN		KOREA	PT GUNHO				06/06/2023	09/06/2023	BALUPAPA N	CADIZ	TANJUNG PRICK	LOAD	UCD	3,000
3	UY SEADONE PEARL		INDONESIA	PTAKA HYDROCORE INDONESIA				09/06/2023	12/06/2023	PATIMBAN	PATIMBAN	KTU, MARJUNDA	OFFSHORE		
4	MT YOU SHEN 9		SINGAPOR E	PT GUNHO				12/06/2023	16/06/2023	SINGAPORE	SINGAPORE	MCT, MARJUNDA	DISCHARGE	BASE OIL	4,500
5	UY ARTANUSA		INDONESIA	PT. ELNUSA TBK				24/06/2023	29/06/2023	SAMARIND A	SEGET	TANJUNG PRICK	OFFSHORE		
6	TELUK BAJAU GLORY		INDONESIA	PT. ELNUSA TBK				24/06/2023	29/06/2023	MARJUNDA	SEGET	TANJUNG PRICK	OFFSHORE		
7	MT SUPERHERO		PANAMA	HK MARINE PTE LTD				27/06/2023	29/06/2023	SINGAPORE	GRESEK	VOPAK, TANJUNG PRICK	DISCHARGE	GAS OIL	6200
8	UY SEADONE PEARL		INDONESIA	PT MENDO ELANGINDAH				27/06/2023	29/06/2023	BALUNGAN	LAMUNGAN	KTU, MARJUNDA	OFFSHORE		
9	IMV CHARLOTTE		INDONESIA	PT. ABB				28/06/2023		PALEMBAN G		TANJUNG PRICK	REPAIR		
10															





## MONTHLY REPORT

PERIOD OF JULY 2023

BULL

NO	NAME OF VESSEL	VOYAGE	FLAG	PRINCIPLE	VESSEL DATA			TIME		LAST PORT	NEXT PORT	NAME OF JETTY	ACTIVITY	NAME OF CARGO	QUANTITY (MT)
					DWT	GRT	LOA	ARRIVAL	DEPARTURE						
1	MT SEAMAJESTIC		LIBERIA	KARANA LINE				02/07/2023	08/07/2023	SINGAPORE	ASHCOD	TAULUNG PRICK	LOAD	POP	7000
2	MT LANGKUNG RIVER		SEPA LONE	PT. SASAKA				14/07/2023	22/07/2023	THAILAND	SINGAPORE	TAULUNG PRICK	DISCHARGE	BAGGED RICE	16,000
3	MT VINASHIP SEA		VIETNAM	PT. SASAKA				16/07/2023	30/07/2023	VIETNAM	KHOSICHAN G	TAULUNG PRICK	DISCHARGE	BAGGED RICE	27,000
4	MT DINCHENG 25		SINGAPORE	PERMATA				21/07/2023	24/07/2023	MEPAK	GRESK	TAULUNG PRICK	LOAD	BASE OIL	5,400
5															
6															
7															
8															
9															
10															

#### Lampiran 14 Rekapitulasi hasil responden variable X

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total
1	4	5	5	4	5	4	4	4	35
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	4	4	4	3	4	4	4	30
4	3	2	3	2	2	3	3	2	20
5	4	4	3	3	4	4	3	3	28
6	4	5	5	5	4	5	4	5	37
7	3	3	4	4	4	3	4	4	29
8	3	4	4	4	3	4	4	4	30
9	3	4	3	3	3	4	4	3	27
10	4	5	4	5	5	4	5	5	37
11	3	4	4	3	3	4	4	4	29
12	3	3	4	3	4	3	3	3	26
13	3	4	4	3	4	3	3	3	27
14	4	3	3	4	3	4	3	4	28
15	5	5	4	5	5	5	5	5	39
16	5	5	4	4	5	5	5	5	38
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	4	5	4	5	4	5	4	36
19	3	4	4	3	3	3	4	3	27
20	5	4	4	4	4	4	4	5	34
21	5	5	4	5	4	5	5	4	37
22	4	5	4	4	5	4	4	4	34
23	4	5	5	5	5	5	5	4	38
24	5	5	5	4	4	5	5	4	37
25	4	5	5	4	5	5	4	5	37
26	5	5	5	4	4	4	5	5	37
27	5	5	5	4	5	5	5	4	38
28	4	4	4	4	5	5	4	4	34
29	5	5	5	5	4	5	5	4	38
30	5	4	5	4	5	5	4	4	36

### Lampiran 15 Rekapitulasi hasil responden variable Y

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
1	4	5	5	4	4	5	5	5	37
2	5	5	5	5	4	4	5	5	38
3	4	5	4	4	5	4	4	4	34
4	3	4	3	3	3	3	3	3	25
5	5	4	5	5	5	4	5	5	38
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	3	4	3	3	3	3	4	27
8	3	5	4	3	3	4	3	4	29
9	4	3	3	4	3	4	3	5	29
10	4	5	5	5	5	5	5	5	39
11	4	4	4	4	4	5	4	4	33
12	4	3	3	3	3	3	2	4	25
13	4	3	4	3	3	3	3	4	27
14	3	3	4	4	4	3	3	4	28
15	5	5	4	5	5	5	5	5	39
16	5	5	4	5	4	5	4	5	37
17	5	5	4	4	5	5	4	4	36
18	4	5	5	4	5	5	5	5	38
19	2	3	3	2	3	3	3	4	23
20	4	4	5	4	4	4	4	5	34
21	4	5	5	5	5	5	4	5	38
22	4	5	4	4	4	4	5	5	35
23	5	5	5	5	5	4	5	5	39
24	5	5	4	5	5	4	5	5	38
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	4	4	5	5	4	5	5	37
27	4	5	5	4	5	5	5	5	38
28	4	5	4	4	4	5	4	4	34
29	4	4	5	4	5	5	5	4	36
30	4	4	5	4	5	4	5	5	36

### Lampiran 16 Tabel uji validitas variable X

[illegible]

### Lampiran 17 Tabel uji validitas variable Y

[illegible]