

**STRATEGI JASA KEAGENAN PT USDA SEROJA JAYA DALAM  
PENANGANAN COVID GUNA PENGURUSAN DOKUMEN *CLEARANCE*  
*IN DAN OUT***

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat**

**Untuk memperoleh gelar Diploma IV (D.IV)**

**Program Studi Transportasi Laut**



**OLEH**

**M.FADLI YUMANTHARA**

**NIT. 130403191050**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT  
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

## **LEMBAR PENGESAHAN**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Jalani Hidup Seperti Air Mengalir”

### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai, karena tanpa rahmat dan karunia-Nya, mungkin saya tidak bisa menyelesaikan skripsi ini dalam waktu yang terbatas. Dengan ini akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua, Papa Suherman M dan Mama Yurnita yang terus menyertai do'a untuk saya dalam setiap langkahnya. Semangat, motivasi, dan pelajaran hidup yang membuat saya terus maju, dan bangkit.
2. Kakak saya yaitu Friska Ardhia Putri yang saya sayangi dan terus mendukung saya dalam setiap langkah.
3. Bapak/Ibu dosen dan pembina sekaligus orang tua saya di kampus Politeknik Pelayaran Sumatera Barat ini yang terus memberikan semangat dan mengingatkan setiap hari.
4. Seluruh Karyawan PT. Usda Seroja Jaya yang telah mengizinkan saya melaksanakan pratek darat dan penelitian ini.
5. Senior, junior dan rekan-rekan angkatan IV (empat) yang selalu memberikan support dan optimis dalam mengerjakan skripsi ini. Terutama kelas Transportasi Laut C yang selalu kompak melakukan apapun, kelas ternyaman, dan keluarga baru bagi saya.

## ABSTRAK

**M Fadli Yumanthara**, 2023, NIT. 130403191050, “Strategi Jasa Keagenan PT. Usda Seroja Jaya Dalam Penanganan Covid Guna Pengurusan Dokumen *Clearance In dan Out*”, Skripsi. Program Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing I : Adhi Pratisha Silen, S.ST., M.M., Pembimbing II : Dody Efrianto, S.Si., M.Sc.

Selama pandemi covid-19 berdampak bagi perusahaan agen yang mana pada kapal MT Nave Cosmos. Dibulan februari 2022 telah terjadi dimana seluruh kru positif terjangkit covid-19. Maka dari itu agen mengupayakan pelayanan untuk dokumen *Clearance* yang baik dan tidak mengalami keterlambatan dalam pengurusan dokumen *Clearance* dimasa covid-19 maka perusahaan membuat strategi untuk pengurusan dokumen *Clearance* pada kapal MT Nave Cosmos yang bermasalah.

Pada penelitian ini peneliti mengolah data menggunakan metode kualitatif. Peneliti menganalisis tentang strategi agen dalam penanganan dokumen *Clearance*, dengan bermacam-macam yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data lebih dari satu, sehingga dapat saling melengkapi satu sama lain untuk menunjang kesempurnaan skripsi.

Hasil yang diperoleh peneliti dari penelitian di PT. Usda Seroja Jaya: (1) Agen dalam pengurusan dokumen *Clearance* tidak berjalan lancar. (2) Upaya yang dilakukan oleh agen dalam pengurusan dokumen *Clearance* ialah melakukan komunikasi kepada pihak terkait dan melakukan swap per secara berkala.

**Kata Kunci** : dokumen *Clearance*, covid-19, dan keterlambatan.

## **ABSTRACT**

***M Fadli Yumanthara***, 2023, NIT. 130403191050, "Agency Services Strategy of PT Usda Seroja Jaya in Handling Covid for Clearance In and Out Documents", Thesis. Sea Transportation Study Program, Diploma IV Program, West Sumatra Shipping Polytechnic, Supervisor I: Adhi Pratisha Silen, S.ST., M.M., Advisor II: Dody Efrianto, S.Si., M.Sc.

*During the covid-19 pandemic, it had an impact on the agent company which was on the MT Nave Cosmos ship. In February 2022 it happened that the entire crew was positive for covid-19. Therefore, the agent seeks service for good Clearance documents and does not experience delays in processing Clearance documents during covid-19, so the company makes a strategy for managing Clearance documents on the problematic MT Nave Cosmos ship.*

*In this study, researchers processed data using qualitative methods. Researchers analyze the agent's strategy in handling Clearance documents, with a variety that can be used to collect data such as observation, documentation, and interviews. Therefore, the researcher uses more than one data collection technique, to complement each other to support the perfection of the thesis.*

*The results obtained by researchers from research at PT Usda Seroja Jaya: (1) Agents in processing Clearance documents do not run well. (2) Efforts made by agents in managing Clearance documents are communicating with related parties and conducting periodic per swaps.*

***Keywords:*** Clearance documents, covid-19, and delays.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Jasa Terminal Angkutan Penumpang Di Pelabuhan Teluk Bayur”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra).

Peneliti menyadari dalam menyusun skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan arahan, dukungan, masukan, bimbingan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.H.Irwan, S.H., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Bapak Adhi Pratistha Silen, S.ST., M.M. sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
3. Bapak Adhi Pratistha Silen, S.ST., M.M. sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dody Efrianto,S.Si.,M.Sc. sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Markus Asta Patma Nugraha,S.Si.T,M.T. sebagai Penguji I dan Ibu Fauziah Roselia,S.S.,M.Hum. sebagai Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi kami.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Pengasuh serta Civitas Akademik Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang dengan sabar mendampingi dan mengasuh peneliti

selama menjadi Taruna/I.

7. Bapak/Ibu Manager dan Karyawan PT. Usda Seroja Jaya yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan Praktek Darat (Prada) dan penelitian selama ini.
8. Kedua orang tua dan kakak yang selalu ada dengan memberikan semangat, doa dan motivasi kepada peneliti selama mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada Rofida Abdul Aziz S.E. seorang yang telah memberikan semangat, motivasi, doa, dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
10. kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam do'a dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan skripsi ini.

Padang Pariaman, Juli 2023

Peneliti,

M Fadli Yumanthara

130403191050

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Kajian Pustaka .....	7
2.2. Penelitian Relevan .....	12
2.3. Kerangka Berpikir .....	15
BAB III.....	16
METODOLOGI PENELITIAN .....	16
3.1. Jenis Penelitian.....	16
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	17
3.3. Sumber Data Penelitian.....	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.5. Informan Penelitian.....	23
3.6. Instrument Penelitian .....	24
3.7. Pengujian Keabsahan Data.....	26
3.8. Teknik Analisis Data .....	27
BAB IV .....	32
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	32

4.2.	Hasil Penelitian.....	36
4.3.	Analisis Hasil Penelitian .....	44
4.4.	Temuan Masalah.....	46
4.5.	Pembahasan .....	48
4.6.	Keterbatasan Penelitian.....	52
<b>BAB V</b>	.....	<b>54</b>
5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berfikir

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Kunci

Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan Pendukung

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. (Peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor 65 tahun 2019 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal).

Keagenan memiliki peranan penting dalam suatu kegiatan pemasaran. Agen berperan sebagai perantara yang mewakili pemilik dan konsumen dalam transaksi dan dalam hal ini hubungan kerja dengan kliennya. Keagenan itu sendiri erat kaitannya dengan distribusi. Hubungan keagenan merupakan suatu kontrak antara satu atau lebih orang *ship owner* dengan agen untuk melakukan suatu jasa atas nama *ship owner* serta memberi wewenang kepada agen membuat keputusan yang terbaik kepada *ship owner*. Jika kedua belah pihak tersebut mempunyai tujuan yang sama untuk memaksimalkan nilai perusahaan, maka diyakini agen akan bertindak dengan cara yang sesuai dengan kepentingan *ship owner*.

Perusahaan PT. usda seroja jaya sebagai bagian dari industri maritim Indonesia juga terkena dampak yang disebabkan oleh pandemi Covid- 19 ini. Masa pandemi ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan dalam proses penanganan *cleanrance in* dan *out* kapal khususnya dalam bongkar muat kapal

yang memiliki keterlambatan. Hal tersebut berpengaruh terhadap proses bongkar muat kapal yang dikarenakan pemberlakuan karantina terlebih dahulu setelah melakukan pengecekan terhadap seluruh *crew* pada kegiatan ini kapal dan seluruh *crew* menghentikan aktivitas dan menunggu hasil pengecekan keluar hal in membuat aktivitas bongkar muat menjadi terlambat apabila hasil swab per telah keluar maka kegiatan bisa dilanjutkan.

Selama pandemi covid-19 berdampak bagi perusahaan pada kapal MT Nave Cosmos. Dibulan februari 2022 pada kapal MT Nave Cosmos telah terjadi dimana seluruh kru positif terjangkit covid-19. Oleh karena itu kegiatan pengurusan dokumen *Clearance in* dan bongkar muat mengalami keterlambatan. Seluruh kru dikarantina di kapal selama 2 minggu dimana proses pengurusan dokumen *Clearance* baru bisa dilanjutkan apabila seluruh kru negatif covid-19.

Perusahaan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Dumai sebagai perwakilan dari pemilik kapal yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan *Clearance*. *Clearance* merupakan semua proses pengurusan dokumen pelayaran yang dilengkapi oleh perusahaan PT Usda Seroja Jaya Cabang Dumai. Kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan sebelum pandemi covid-19 berjalan dengan lancar dan stabil.

Selama pandemi covid-19 pada 2022 PT. Usda Seroja Jaya menerapkan kebijakan yang ditetapkan oleh kesehatan karantina pelabuhan dumai. Berdasarkan permenkes RI nomor 356 tahun 2008 kesehatan karantina pelabuhan (KKP) mempunyai tugas melaksanakan pencegahan masuk dan

keluarnya penyakit menular potensial wabah melalui kapal laut dan pesawat udara. Maka dari itu perusahaan menerapkan protokol kesehatan covid 19 berupa pengecekan suhu tubuh kru serta swab pcr kepada seluruh kru kapal.

Sementara ini dampak dari pandemi covid-19 bagi perusahaan adalah dalam kegiatan pengurusan dokumen *Clearance* mengalami keterlambatan dikarenakan adanya pemeriksaan terhadap kru kapal dan memastikan kru kapal tidak terjangkit covid-19 atau positive covid-19. Hal ini berdampak pada waktu kegiatan *Clearance* yang lebih lama. Sehingga perusahaan baru bisa menyelesaikan kegiatan dokumen *Clearance* apabila kru kapal dinyatakan sehat dan hasil swab pcr dengan keterangan negatif.

Menurut Anthony, Parrewe, dan Kamar (2013) Strategi adalah sebagai formulasi misi dan tujuan organisasi, termasuk didalamnya adalah rencana aksi untuk mencapai tujuan dengan secara eksplisit mempertimbangkan kondisi persaingan dan pengaruh kekuatan dari luar organisasi yang secara langsung atau tidak berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi. Menurut Tiptono (2011) Strategi merupakan sekumpulan cara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah rencana dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dari pengertian yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan proses perencanaan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau seseorang maupun pemimpin dengan beberapa pertimbangan berupa faktor-faktor internal dan eksternal pada perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan sehingga mampu unggul dari pesaing-pesaingnya.

Dalam proses *Clearance* dokumen, hal ini mengharuskan perusahaan PT. Usda Seroja Jaya untuk meninjau kembali strategi dan bersikap tegas dalam menanggulangi kendala yang dihadapi pada proses *Clearance* dokumen selama masa pandemi Covid-19. Strategi merupakan sebagai bentuk pencegahan keterlambatan bongkar muat yang dilaksanakan dan menyesuaikan dengan kebijakan baru yang dikeluarkan di Indonesia maupun di negara-negara lokasi bongkar muat tersebut. Memahami kondisi suatu pandemi baru yang muncul secara serentak di berbagai negara di dunia, sehingga suatu bentuk kebijakan dan langkah konkret untuk keberlangsungan suatu prosedur agar tetap dapat berlangsung dan berjalan dengan baik, lancar, dan aman tentunya bagi setiap pihak serta kebijakan yang juga diharapkan dapat mengurangi dampak yang dihasilkan dari meluasnya penyebaran pandemi Covid-19.

Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk mengambil dan mengangkat judul "STRATEGI JASA KEAGENAN PT USDA SEROJA JAYA DALAM PENANGANAN COVID GUNA PENGURUSAN DOKUMEN *CLEARANCE IN DAN OUT*" sebagai bahan penelitian penulis.

## **1.2. Batasan Masalah**

Batasan rumusan masalah diatas, maka dalam hal ini peneliti perlu membatasi permasalahan yang akan dianalisis. Pembatasan masalah ini mengambil sampel data pada periode tertentu untuk dianalisis agar memperoleh kesimpulan yang benar dan mendalam pada aspek yang diteliti. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu melakukan penelitian dan menganalisa strategi jasa keagenan *clearance* dokumen di PT Usda seroja Jaya pada bulan

November 2021 sampai September 2022, dan mengambil data selama saya praktek.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah proses pengurusan dokumen *Clearance* di masa pandemi covid-19?
- b. Bagaimana strategi agen PT Usda Seroja Jaya dalam mengatasi keterlambatan pengurusan dokumen *Clearance in dan out*?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui proses pengurusan dokumen *Clearance* di masa pandemi covid-19.
- b. Untuk mengetahui strategi agen PT Usda Seroja Jaya dalam mengatasi keterlambatan pengurusan dokumen *Clearance in dan out*.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### 1.5.1. Secara Teoritis

- a. Untuk memberikan pengetahuan dan informasi secara mendalam bagi pembaca mengenai permasalahan yang timbul di PT. Usda Seroja Jaya dalam pelaksanaan *Clearance* pada masa pandemi yang terjadi secara global untuk mencegah keterlambatan.
- b. Sebagai pengembangan dan ilmu pengetahuan bagi seluruh civitas akademika Politeknik Pelayaran Sumatera Barat khususnya dalam

bidang Transportasi Laut mengenai strategi pelaksanaan *Clearance* dokumen kapal di dalam situasi pandemi yang terjadi secara global untuk mencegah keterlambatan.

- c. Dapat digunakan sebagai tambahan informasi, pengetahuan, modal, dan pedoman bagi seluruh pembaca dalam pelaksanaan penelitian di masa mendatang yang diharapkan memberikan hasil yang lebih baik dan akurat.

#### 1.5.2. Secara Praktis

- a. Untuk dalam bidang Transportasi Laut, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan bagi seluruh pembaca guna mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, terampil, handal, dan mampu berdaya saing tinggi dalam menghadapi permasalahan yang ditimbulkan dalam suatu perusahaan pelayaran yang beroperasi di bidang agen pelayaran.
- b. Untuk perusahaan PT. Usda Seroja Jaya dan perusahaan yang beroperasi di bidang agency umumnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tinjauan atau acuan dalam penerapan strategi pelaksanaan *Clearance* dokumen kapal pada masa Covid-19.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan landasan teori yang berkaitan dengan strategi jasa keagenan PT Usda Seroja Jaya dalam penanganan covid-19 guna pengurusan dokumen *clearance in dan out*.

##### **2.1.1. Keagenan**

Menurut Budi Santosa (2015), keagenan ialah ikatan antara dua pihak yang salah satunya sering disebut agen yaitu pihak yang berwenang bertindak untuk dan atas nama serta di bawah pengawasan pihak lain yaitu prinsipal.. Prinsipal adalah pihak yang memberi wewenang kepada agen untuk melakukan tindakan tertentu dan mengawasi tindakan agen, sedangkan pihak yang bertransaksi dengan agen, sedangkan pihak yang bertransaksi dengan agen disebut pihak ketiga.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Pasal 1 Ayat 7 tentang Pelayaran (2008), adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk menjalankan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapal selama berada di Indonesia.

### 2.1.2. Tugas Sub Agen atau Keagenan

Secara garis besar terdapat 2 (dua) sub agen atau tone agent yaitu *ship shipping* dan *agency operation*. Tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan awak kapal, perbaikan atau perawatan kapal, penyediaan suku cadang atau suku cadang untuk kapal dan lain sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasional keagenan adalah pengurusan bongkar muat dokumen, penyimpanan, penjilidan dan pengangkutan dokumen.

### 2.1.3. Strategi Dalam Jasa Keagenan

Rangkuti (2013:183), “berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah di tetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Natang Fatah dalam buku karya Ahmad yang berjudul *Manajemen Strategis* menyatakan bahwa strategi adalah prosedur yang sistematis dalam melaksanakan rencana yang komprehensif dan berjangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi juga dapat didefinisikan sebagai rencana tindakan yang menguraikan bagaimana mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Jauch dan Gleuck (Amirullah, 2015: 5), “strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat

dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan. Strategi dipahami bukan hanya sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan melainkan mencakup pula penentuan berbagai tujuan itu sendiri”.

Strategi merupakan perencanaan kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan bisnis yang diinginkan. Dalam jasa keagenan, strategi diterapkan sebagai cara untuk membedakan diri dari pesaing dan dapat membuat perusahaan mampu bertahan dalam persaingan yang ketat di pasar. Beberapa strategi dalam jasa keagenan di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Fokus pada Pasar Niche Dalam jasa keagenan, perusahaan perlu menentukan target pasar yang akan dijadikan fokus pemasaran. Pasar niche (segmen pasar yang sempit dan terbatas) dapat menjadi peluang bagi perusahaan keagenan untuk menawarkan layanan yang spesifik dan unik yang tidak ditawarkan oleh pesaing.
- b. Keunggulan Mutlak dari Perspektif Client Kepercayaan klien merupakan faktor penting dalam keberhasilan bisnis jasa keagenan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan keunggulan mutlak (unique selling proposition) dalam layanan yang ditawarkan, yang dapat merangsang keinginan klien untuk menggunakan jasa perusahaan keagenan.
- c. Penawaran Terusan Penawaran terusan (cross-selling) dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan pendapatan perusahaan keagenan. Dalam penawaran terusan, perusahaan menawarkan produk

atau layanan yang berkaitan dengan layanan utama yang dijual dan dapat memberikan keuntungan tambahan bagi perusahaan.

- d. Memperluas Jaringan Kerjasama Jaringan kerjasama yang luas dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan keagenan dalam mengembangkan bisnisnya. Dengan memiliki mitra bisnis yang berkualitas, perusahaan dapat menawarkan layanan yang lebih lengkap dan baik kepada klien.
- e. Peningkatan Pelayanan Peningkatan pelayanan dapat menjadi strategi penting bagi perusahaan keagenan dalam mempertahankan kepercayaan klien dan meningkatkan loyalitas. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki proses pelayanan, memberikan pelatihan kepada karyawan, atau meningkatkan kualitas produk atau layanan.

#### 2.1.4. Dokumen kapal

Dokumen adalah surat penting yang sifatnya tertulis atau tercetak yang berfungsi atau dapat digunakan sebagai bukti atau keterangan yang menguatkan. (Samhis Setiawan: 2011). Oleh karena itu, agar suatu kapal atau armada dapat melakukan pelayaran yang lancar dan aman maka segala persyaratan kapal yang telah ditentukan harus dimiliki, karena pada setiap pelabuhan yang dikunjungi akan dilakukan pemeriksaan dokumen kapal oleh instansi terkait. Dokumen yang ada dikapal sebagai berikut:

a. Surat Tanda Kebangsaan Kapal

Sertifikat kebangsaan kapal adalah identitas sebuah kapal berasal dari mana kapal tersebut dan kapal mengibarkan bendera negaranya asal yang terdaftar dan berhak mendapat perlindungan hukum dari negara tersebut.

b. Sertifikat Kelayakan

Dokumen kapal selanjutnya adalah sertifikat laik laut. Dokumen ini merupakan bukti bahwa kapal tersebut laik laut.

c. Sertifikat Keamanan

Sertifikat keamanan (*Safety Certificate*) sertifikat yang diperuntukan kapal penumpang, untuk menjamin para penumpang dalam keadaan aman selama berada diatas kapal, baik keamanan tubuh , social maupun keamanan terhadap tindakan abk yang tidak pantas

d. Sertifikat Bebas Tikus

Dokumen ini penting bagi kapal yang akan berangkat. Seperti diketahui bahwa tikus merupakan hewan pengerat yang tidak boleh dinaikkan. Oleh karena itu, awak kapal harus memastikan tidak ada tikus di kapal.

e. Surat Daftar Awak Kapal

Sertifikat ini yang memuat daftar *crew* kapal. Dokumen ini dikenal juga dengan istilah Surat Sijil *Crew List*. Semua nama *crew* kapal tercantum dalam surat ini lengkap dengan jabatannya.

f. Surat Kesehatan

Sertifikat kesehatan adalah surat keterangan kesehatan *crew* kapal. Jika anggota kru menderita penyakit menular atau wabah penyakit, hal ini dapat menimbulkan konsekuensi yang tidak diinginkan.

g. Sertifikat Lambung Timbul

Tanda pada lambung kapal yang menunjukkan batas pemuatan kapal.

h. Surat ukur internasional (*International Tonnage Certificate*)

Surat yang menyatakan ukuran-ukuran penting kapal. Misalnya ukuran keseluruhan panjang kapal LOA (*Lenght Over All*), berat kotor (*Gross Tonnage*) dan berat bersih (*Net Tonnage*).

## 2.2. Penelitian Relevan

Untuk mendukung permasalahan yang dibahas dan memenuhi kode etik dalam penelitian ini, penulis melakukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yang bertujuan untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun kerangka berpikir dalam penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, penulis menemukan kajian penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Berikut kajian penelitian yang relevan dengan penelitian penulis adalah sebagai berikut:

### 2.2.1. Penelitian Pertama

Penelitian yang berjudul ”Strategi Pencegahan Keterlambatan *Crew On Board* Dalam Pergantian *Crew* Kapal Pada Masa Pandemi

Covid-19 Di PT. Jasindo Duta Segara” membahas mengenai strategi pencegahan keterlambatan *crew on board* dalam pergantian *crew* kapal pada masa pandemi Covid-19 di PT. Jasindo Duta Segara dapat disusun dengan baik dan menghasilkan beberapa kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah penulis menemukan bahwa Permasalahan yang dihadapi oleh PT. Jasindo Duta Segara dalam proses pelaksanaan pergantian *crew* kapal selama masa pandemi Covid-19 untuk mencegah keterlambatan *crew on board* dan tingkat ketertarikan *crew* untuk bekerja di kapal selama masa pandemi Covid-19 menjadi menurun.

Maka kaitan penelitian penulis dengan penelitian Ahmad Sofyan Nur Afif (2021), dapat disimpulkan bahwa penelitian ini membahas tentang keterlambatan *crew on board* pada masa pandemi covid-19. menjadi salah satu cara strategi perusahaan untuk mencegah keterlambatan *crew on board*.

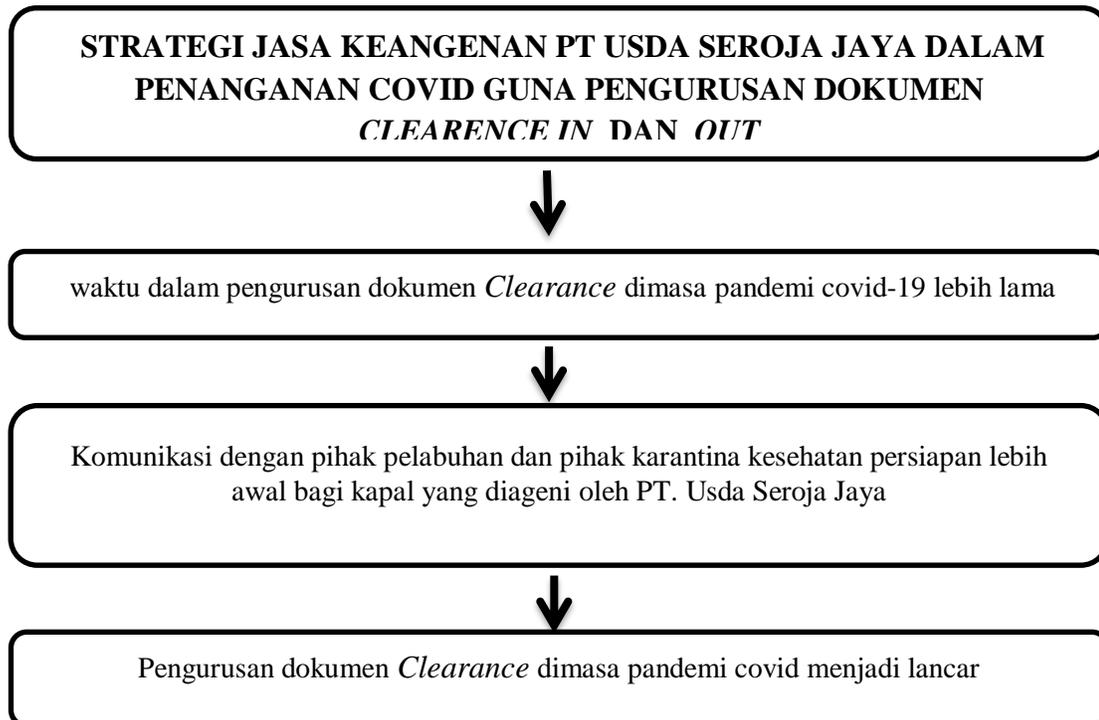
#### 2.2.2. Penelitian Kedua

Penelitian yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Dokumen Kedatangan Kapal Asing Saat Terjadinya Covid-19” membahas mengenai pelayan kedatangan kapal, pada saat pandemi covid mewabah virus yang sudah tersebar di Negara Indonesia yaitu Covid-19 yang menyebabkan proses penanganan kedatangan kapal sedikit terhambat. Secara umum proses kegiatan operasional pelayanan kedatangan kapal asing saat terjadi Covid-19 kurang optimal karena prosesnya lebih

membutuhkan waktu yang lama dan Terdapat pengaruh yang timbul saat terjadi pandemi Covid-19 terhadap optimalisasi pelayanan kedatangan kapal asing, yaitu pemeriksaan kesehatan yang harus dilakukan saat kapal masih berlabuh membuat pihak karantina harus menyita waktu yang cukup lama untuk datang ditempat kapal berlabuh. *Crew* kapal yang ada diatas kapal tidak diperbolehkan untuk turun kecuali ada urusan mendesak. Menggunakan masker, sarung tangan, dan handsinitizer membuat pelayanan kurang nyaman dan kurang efektif.

Maka kaitan penelitian penulis dengan penelitian Sulida Erliyana Dan Evita Oktaviana (2021), dapat disimpulkan bahwa penelitian ini membahas tentang keterlambatan pelayanan dokumen *Clearance* pada masa pandemi covid-19. menjadi salah satu cara strategi perusahaan untuk mencegah keterlambatan dokumen *Clearance*.

### 2.3. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Berfikir

Peranan perusahaan PT Usda Seroja Jaya Cabang Dumai di bidang *Clearance* terhadap lamanya waktu dalam pengurusan dokumen kapal sangatlah berpengaruh terhadap proses bongkar muat yang dilakukan. Sebagaimana peran dan fungsi yang sudah ditetapkan sebagai pihak *Clearance* dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah sehingga proses pelayanan pada dokumen kapal dapat dilakukan dengan baik.