

**PERANAN JASA KEAGENAN DALAM MELAYANI *CLEARANCE IN AND OUT*
KAPAL DENGAN SISTEM MANUAL DI PT GLOBAL LOGISTIK AGENSI
CABANG LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Diploma IV (D.IV)
Program Studi Transportasi Laut**



Oleh

ABI RAHMAN GANI

NIT. 130403191021

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

2023

	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI				

Nama : Abi Rahman Gani
 NIT : 130403191021
 Program Studi : Transportasi Laut
 Program Keahlian : Diploma IV
 Judul : Peranan Jasa Keagenan dalam melayani *Clearance In and Clearance Out* Kapal dengan Sistem Manual di PT. Global Logistik Agenis Cabang Lamongan

Dengan ini menyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan.

Padang Pariaman, Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

(MARKUS ASTA PATMA N.)
 NIP. 198412092009121003

(M. KURNIAWAN, M.Pd.I)

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut

ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M
 NIP. 197911072002121001



**POLITEKNIK
PELAYARAN
SUMATERA
BARAT**

No. Dokumen : FR-PRODI-TL-23
Tgl. Ditetapkan :
Tgl. Revisi : -
Tgl. Diberlakukan :



PENGESAHAN SKRIPSI

**PERANAN JASA KEAGENAN DALAM MELAYANI *CLEARANCE IN AND OUT* KAPAL
DENGAN SISTEM MANUAL DI PT.GLOBAL LOGISTIK AGENSI CABANG LAMONGAN**

Disusun Oleh:

ABI RAHMAN GANI

NIT :130403191021

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

Telah dipertahankan di depan penguji Proposal/Skripsi

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada tanggal,

Menyetujui:

Penguji I

Penguji II

ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., MM

NIP.197911072002121001

IWAN KURNIAWAN, M.Pd, M.Mar.E

NIP.197102151997091001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Transportasi Laut

(ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., MM)

NIP.197911072002121001

	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PERNYATAAN KEASLIAN				

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Abi Rahman Gani

NIT : 130403191021

Program Studi : Transportasi Laut

Judul Skripsi : Peranan Jasa Keagenan dalam melayani *Clearance In and Out* Kapal dengan Sistem Manual di PT. Global Logistik Agenis Cabang Lamongan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Padang Pariaman, 2023

Yang Menyatakan

materai

ABI RAHMAN GANI
NIT.130403191021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Saya tidak dapat merubah arah angin,
tapi saya dapat mengubah layar untuk selalu sampai tujuan saya” (Jimmy Dean)

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. Kedua orang tua, skripsi ini adalah persembahan berharga untuk Bapak Mirsal Gani dan Ibu Sobikha . Terima kasih karena selalu menjaga dalam setiap doa serta hidup saya menjadi begitu mudah dan lancar ketika saya memiliki orang tua sempurna yang lebih memahami diri saya daripada saya sendiri.
2. Abang dan adik saya Fuad Naufal Gani, Aidil Fitra Gani dan Naila Salgani yang terus membangkitkan semangat dalam setiap langkah dan menjadi *support* terbaik dalam semua pencapaian saya. Kehadiran mereka menjadi suatu tantangan untuk menjadikan saya lebih baik lagi.
3. Bapak/ Ibu dosen dan Pembina sekaligus orang tua saya di politeknik Pelayaran Sumatera Barat ini, terima kasih untuk semua kemarahan, kritikan, dan bimbinganya.
4. Kepala Cabang PT. Global Logistik Agensi Bapak Herri yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini serta mentor saya mas Abdul Rasyid yang sudah membimbing dan memberikan pengalaman yang sangat berharga selama melakukan penelitian ini.

5. Partner special saya Khurnia Tryadissa Rachmadhani, terimakasih sudah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengajarkan saya tentang cara membuat skripsi ini dan selalu memberi semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini
6. Senior yang sudah memberikan banyak referesi, rekan-rekan angkatan IV (empat) yang selalu memberikan *support* dan optimis dalam mengerjakan skripsi ini. Terutama kelas Transportasi Laut Bravo yang selalu kompak dalam kegiatan apapun, kelas ternyaman, dan keluarga serta saudara bagi saya.

ABSTRAK

Abi Rahman Gani, NIT. 130403191021, Peranan Jasa Keagenan Kapal dalam Melayani *Clearance In and Out* Kapal dengan Sistem Manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan, Program Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing I: Markus Asta Patma Nugraha, S.Si. T.,M.T., Pembimbing II: M. Kurniawan, M.Pd.I

Perusahaan pelayaran mempunyai peran yang penting dalam memberikan pelayanan kepada kapal-kapal yang berkunjung ke suatu pelabuhan. Perusahaan pelayaran yang ditunjuk sebagai agen merupakan pihak yang akan bertanggung jawab untuk mengurus segala sesuatu agar kapal yang diageninya dapat bertambat dengan baik, tepat waktu, dan lancar dalam melakukan aktivitasnya di pelabuhan. Jasa keagenan kapal sangat dibutuhkan dalam membantu proses *clearance in* dan *out* kapal pada suatu pelabuhan guna terciptanya kondusifitas kegiatan kapal. Pelayanan proses keagenan kapal di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan ini menggunakan sistem manual dengan mengendalikan dan membantu serangkaian proses *clearance* kapal mulai dari kapal masuk sampai kapal keluar. Agen berperan untuk memberikan jasanya kepada pemilik kapal dalam pelayanan *clearance* kapal yang berorientasi pada pengurusan dokumen kapal guna memperlancar proses bongkar muat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran keagenan dalam melayani proses *clearance in and out* dan faktor yang menghambat proses *clearance* kapal dengan menggunakan sistem manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa peran keagenan dalam melayani *clearance in and out* di PT. Global Logistik diawali dengan menyampaikan pemberitahuan dan dilanjutkan dengan pelayanan kapal serta barang yang terdiri dari pemeriksaan dan pengurusan dokumen, pengarahan terkait proses *clearance in* dan bongkar muat yang sistematis, pengawasan dan pelayanan bongkar muat, serta pelayanan kebutuhan kapal. Faktor yang menghambat proses *clearance in and out* di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan terdiri dari cuaca yang tidak mendukung, rusaknya mesin cetak dokumen, dokumen yang *expired*, dan dokumen yang tidak lengkap.

Kata Kunci: Peran keagenan, *clearance in and out*, sistem manual

ABSTRACT

Abi Rahman Gani, NIT. 130403191021, “*The Role of Ship Agency Services in Serving Clearance In and Out of Ships with a Manual System at PT. Global Logistics Agency Lamongan Branch*”, Marine Transportation Study Program, Diploma IV Program, Shipping Polytechnic West Sumatra, Advisor I: Markus Asta Patma Nugraha, S.Si. T.,M.T., Advisor II: M. Kurniawan, M.Pd.I

Shipping companies have an important role in providing services to ships visiting a port. The shipping company appointed as an agent is the party that will be responsible for taking care of everything so that the ships it agents can moor properly, on time, and smoothly in carrying out their activities at the port. port in order to create conducive ship activities. Ship agency process services at PT. The Global Logistics Agency for the Lamongan Branch uses a manual system by controlling and assisting a series of ship clearance processes from incoming ships to outgoing ships. The agent's role is to provide services to ship owners in ship clearance services that are oriented towards handling ship documents in order to expedite the loading and unloading process.

This research was conducted to determine the agency's role in serving the in and out clearance process and the factors that hinder the ship clearance process using a manual system at PT. Global Logistics Agency Lamongan Branch. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. The collection of research data was carried out using observation, interview and documentation techniques. The results of this study found that the agency's role in serving clearance in and out at PT. Global Logistics begins with delivering notifications and continues with ship and goods services which consist of document inspection and management, guidance regarding systematic clearance-in and loading and unloading processes, stevedoring and loading and unloading services, as well as servicing ship needs. Factors that hinder the process of clearance in and out at PT. Global Logistics for the Lamongan Branch Agency consists of unfavorable weather, damaged document printer, expired documents, and incomplete documents.

Keywords: Agency role, clearance in and out, manual system

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa karena atas karunianya Skripsi dengan judul "Peranan Jasa Keagenan dalam Melayani *Clearance In and Out* Kapal dengan Sistem Manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan" terselesaikan tanpa kendala yang berarti.

Peneliti ingin menyampaikan bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan dengan kerendahan hati Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth, Bapak Capt. Wisnu Risianto, M.M., selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberikan fasilitas kepada Taruna/I untuk menyelesaikan studi.
2. Yth, Bapak Adhi Pratistha Silen, S.ST., MM. sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut yang telah banyak memberi bimbingan selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
3. Yth, Bapak Markus Asta Patma Nugraha, S.Si. T.,M.T. selaku pembimbing I dan Bapak M. Kurniawan, M.Pd.I selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan Peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Yth, Bapak Adhi Partistha Silen, S.ST., MM, Selaku Penguji I dan Bapak Iwan Kurniawan, M.Pd., M.Mar.E selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Yth, Bapak/ibu Dosen dan Pengasuh serta Civitas Akademik Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang dengan sabar mendampingi peneliti selama menjadi Taruna/i.
6. Yth, Bapak Ragil dan Bapak Herri beserta jajarannya yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan praktek darat dan penelitian di Perusahaan ini.

7. Hormat Ananda kepada Bapak Mirsal Gani yang selalu mengajarkan saya arti kehidupan, dan mendidik saya hingga sampai dititik ini dan Ibu Sobikha yang telah melahirkan, anakmu sudah berhasil menyelesaikan skripsi ini, terima kasih selalu mendoakan dan memberi dukungan dengan penuh kasih sayang.
8. Partner special saya Khurnia Tryadissa Rachmadhani, terimakasih udah menjadi rumah yang selalu ada buat saya, tempat bekeluh kesah selama membuat skripsi ini, dan selalu meluangkan waktunya buat membantu mengajarkan pembuatan skripsi ini, dan selalu mengingatkan saya buat cepat selesai pendidikan
9. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu Namanya, terima kasih atas dukungan kalian selama ini dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Padang Pariaman,

2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teoritis	7
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan.....	12
2.3 Kerangka Berpikir	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	17
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	18
3.4 Teknik Pemilihan Informan.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Instrumen Penelitian	21
3.7 Pengujian Keabsahan Data	24
3.8 Teknik Analisa Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.2 Pembahasan	52

BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan yang secara geografis terletak pada posisi strategis. Letak geografis Indonesia yang strategis ditambah dengan wilayah perairannya yang luas menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang diuntungkan dalam jalur lintas pelayaran dan perdagangan nasional maupun internasional. Pelabuhan menjadi tempat titik temu antar transportasi darat dan laut sehingga menjadi salah satu bagian yang sangat penting dalam seluruh proses pelayaran maupun perdagangan. Adanya pelabuhan yang memadai dapat berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negara ini. Pelabuhan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turunnya penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Berdasarkan pengertian pelabuhan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008, dapat diketahui bahwa keberadaan pelabuhan menjadi sarana yang penting penting bagi kegiatan ekonomi maupun transportasi, sehingga kelancaran pergerakan aktivitas di dalamnya harus diperhatikan. Hal tersebut bertujuan untuk menunjang efektifitas dalam

dunia pelayaran domestik maupun internasional. Oleh sebab itu, dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai baik dari segi fasilitas maupun sistem pelayaran di pelabuhan guna memperlancar pergerakan aktivitas di dalamnya.

Perusahaan pelayaran mempunyai peran yang penting dalam menunjang kelancaran aktivitas di pelabuhan. Perusahaan pelayaran yang ditunjuk sebagai agen merupakan pihak yang akan bertanggung jawab untuk mengurus segala sesuatu agar kapal yang diageninya dapat bertambat dengan baik, tepat waktu, dan lancar dalam melakukan aktivitasnya di pelabuhan. Segala keperluan kapal akan diurus oleh agen perusahaan pelayaran baik mengenai keperluan menjelang kedatangan kapal dan selama kapal berada di pelabuhan sampai kapal meninggalkan pelabuhan. Untuk mengoptimalkan pelayanannya maka perusahaan pelayaran menyediakan layanan keagenan kapal. Keagenan kapal merupakan penggerak alat transportasi laut yang mendukung untuk operasional di pelabuhan (Hotmaria Situmorang dan Yusnidah, 2021). Oleh sebab itu keberadaan keagenan kapal ini dapat membantu memperlancar kegiatan kapal yang ada di pelabuhan.

Salah satu peran keagenan kapal di pelabuhan adalah melayani *clearance* kapal. *Clearance* merupakan pengurusan berbagai dokumen yang diperlukan kapal untuk mendapatkan izin guna keselamatan kapal maupun penumpang dan barang serta awak kapal yang diangkut. Hal tersebut selaras dengan pengertian *clearance* kapal menurut Sandy et al., (2021) yaitu ijin yang dikeluarkan oleh pejabat pelabuhan atau oleh Syahbandar secara resmi untuk memberikan ijin kedatangan dan keberangkatan kapal. *Clearance* ini terdiri dari dua yaitu *clearance in* dan *clearance out*.

Pada era revolusi industri saat ini, yang mana perusahaan pelayaran di Indonesia telah menerapkan sistem *inaportnet*, namun PT Global Logistik Agensi Cabang Lamongan masih menggunakan sistem manual. Sistem manual merupakan layanan keagenan kapal yang dikendalikan secara manual dan dilakukan oleh manusia yang bertindak sebagai operator. Dalam hal ini, penggunaan sistem manual ditekankan pada penggunaan tenaga manusia dalam pengoperasian serangkaian kegiatan keagenan, sehingga agen tidak hanya mengawasi jalannya kegiatan clearance kapal namun juga melakukan pengecekan dan pengurusan dokumen secara manual tanpa menggunakan suatu sistem atau website yang terprogram.

Pelayanan keagenan kapal dengan menggunakan sistem manual ini tidak terlepas dari sebuah *hardfile*. Artinya, proses *clearance in and out* di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan ini menggunakan dokumen cetak dalam setiap proses pengurusan dokumen. Kendati menggunakan sistem manual, namun PT Global Logistik Agensi Cabang Lamongan ini dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tepat, serta dapat meminimalisir adanya kendala.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa jasa keagenan mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan pelayaran. Jasa keagenan kapal sangat dibutuhkan dalam membantu proses *clearance in* dan keberangkatan *clearance out* kapal pada suatu pelabuhan guna terciptanya kondusifitas kegiatan kapal. Selain itu, penerapan sistem pelayanan PT Global Logistik Cabang Lamongan yang berbeda dengan perusahaan pelayaran yang lain yaitu masih menggunakan sistem manual namun dapat

memberikan pelayanan yang baik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara mendalam terkait dengan kegiatan keagenan dalam pelayanan *clearance in* dan *clearance out* di PT Global Logistik Agensi Cabang Lamongan, sehingga penulis mengambil judul **“Peranan Jasa Keagenan dalam Melayani *Clearance In and Out* Kapal dengan Sistem Manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana peran keagenan dalam melayani proses *clearance in and out* kapal dengan menggunakan sistem manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan?
- 1.2.2 Apa saja faktor yang menghambat proses *clearance in and out* menggunakan sistem manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui peran keagenan dalam melayani proses *clearance in and out* kapal dengan menggunakan sistem manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat proses *clearance in and out* menggunakan sistem manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Nilai yang terkandung dalam suatu penelitian tidak terlepas dari besarnya manfaat yang akan di peroleh dari penelitian itu, oleh karena itu manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi penulis dan pembaca terutama mengenai peran keagenan dalam melayani *clearance in and out* kapal dengan sistem manual di PT. Global Logistik Agensi Cabang Lamongan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi rujukan atau referensi yang kajian pembahasannya serupa di masa yang akan datang.

1.4.2 Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dalam kehidupan yang praktis.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan operasionalnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang mana dalam penulisannya disusun secara sistematis berdasarkan pedoman penulisan skripsi yang telah ditentukan. Sistematika penulisan ini dibuat agar dapat memberikan gambaran umum dari setiap bab dan pemahaman yang lebih terarah terkait

dengan penelitian ini. Sistematika penulisan yang telah disusun adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis mencoba membahas tentang gambaran umum mengenai peranan jasa, keagenan, dan *clearance in and out* kapal.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data dan jenis data, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian keabsahan data, dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang peran keagenan dalam melayani proses *clearance in and out* kapal dan faktor-faktor yang menghambat proses *clearance in and out* menggunakan sistem manual di PT.

Global Logistik Agensi Cabang Lamongan

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan keseluruhan data yang telah disusun.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Peranan Jasa

Peran merupakan kata dasar dari peranan yang secara umum dapat diartikan sebagai aspek dinamis dari sebuah kedudukan yang dipengaruhi oleh keadaan sosial, baik dari dalam maupun luar (Tindangen et al., 2020). Peran adalah suatu pola tingkah laku yang menunjukkan ciri khas seseorang sebagai suatu pekerjaan atau yang mempunyai kedudukan maupun jabatan di masyarakat (Sari, 2017). Peran akan menjadi suatu hal yang bermakna ketika dikaitkan dengan sebuah interaksi yang berhubungan langsung dengan orang lain, perusahaan, organisasi, atau komunitas sosial.

Peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang berkedudukan tertentu di masyarakat, sedangkan peranan merupakan bagian dari sesuatu yang harus dilaksanakan secara tepat waktu. Peranan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mengendalikan suatu hal dalam kehidupan masyarakat agar dapat hidup secara layak demi kehidupan yang sedang dijalani (Pasaribu, 2017).

Jasa adalah setiap tindakan atau pekerjaan yang ditawarkan secara prinsip *intangible* (tidak dapat dilihat ataupun disentuh) oleh salah satu pihak ke pihak lain yang tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun (Mundir, 2016). Berdasarkan pengertian peranan dan jasa yang

telah dijabarkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa peranan jasa merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu tindakan *intangible* kepada orang lain.

2.1.2 Keagenan

1. Pengertian Keagenan

Agen di dalam ruang lingkup *shipping* menurut Hotmaria Situmorang dan Yusnidah (2021) disebut sebagai seseorang yang bertindak untuk satu atau beberapa bagian yang berkepentingan dalam persewaan. Agen yang sama tersebut mungkin akan bertindak atas nama pemilik kapal dan penyewa. Agen pelayaran disebut sebagai suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pengoperasian aktivitas kapal (Priyohadi et al., 2020). Perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal guna memenuhi keperluan setiap kapal yang akan sandar di suatu pelabuhan. Hal tersebut yang pada akhirnya membentuk suatu hubungan yang dinamakan dengan keagenan.

Keagenan adalah hubungan yang mengikat secara hukum antara dua pihak melalui sebuah perjanjian, yang mana salah satu dinamakan pemilik kapal (bertindak sebagai *principal*) dengan syarat yang diperjanjikan bahwa *principal* tetap berhak dalam mengawasi agen yang bertindak untuk mengurusinya dalam lingkup kewenangan yang direncanakan kedepannya (Putri dan Rahayu, 2022). Kegiatan keagenan telah diatur juga dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan

dan Pengusahaan Keagenan Kapal (selanjutnya disebut Permenhub No. PM 65 Tahun 2019) pada pasal 2 disebutkan bahwa “keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau Perusahaan Angkutan Laut Asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan/atau kapal Perusahaan Angkutan Laut Asing selama berada di Indonesia.” Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat diketahui bahwa keagenan merupakan hubungan yang terjadi antara agen dan pemilik kapal yang berkekuatan secara hukum dan bersepakat membuat perjanjian sesuai dengan aturan yang ada. Keagenan ini beroperasi di pelabuhan untuk melayani dan mengurus kepentingan kapal.

2. Tugas Keagenan

Pelaksanaan tugas agen diawali dengan penunjukan perusahaan pelayaran sebagai agen oleh pemilik kapal asing. Sebelum kapal tiba, pemilik kapal memberitahukan kedatangan kapal dan jumlah muatan yang perlu di tangani. Unit keagenan di kantor pusat yang bertindak sebagai general agen akan menunjuk cabang-cabang sebagai port *agent* dan muatan dari kapal *principal* (Muhammad, 2019). Tugas keagenan secara umum menurut Supartini dan Khatijah (2017) adalah mengurus kebutuhan kapal, muatan, dan awak kapal, selain itu juga mempunyai tugas pokok antara lain:

- a. Mengusahakan dan mengurus muatan.
- b. Mengelola bongkar/muat barang.

- c. Melayani dan membantu pemenuhan kebutuhan awak kapal.
- d. Melayani proses *clearance* bagi kapal yang masuk dan keluar pelabuhan.
- e. Melayani kebutuhan kapal diantaranya terkait dengan bunker air, bahan bakar, dan bahan makanan.
- f. Menyelesaikan dokumen-dokumen.

Tugas keagenan menurut Suryantoro (2012) adalah untuk mengurus semua kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan agar kapal tidak mengalami hambatan. Tugas keagenan ini terdiri dari tugas *general agent* dan *sub agent*. General agent bertugas sesuai dengan posisinya yakni:

- a. Koordinasi operasi yang bertugas untuk memastikan pembongkaran atau pemuatan kapal telah dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat dan koordinasi pemasaran yang mempunyai fungsi general untuk mengusahakan muatan dan memberikan pengumuman kedatangan kapal.
- b. Koordinasi keuangan yang bertugas untuk mencatat semua hal yang berkaitan dengan pengumpulan kapal saat berada di pelabuhan.
- c. Penunjukan sub agen untuk melaksanakan tugas tertentu.
- d. Mengumpulkan catatan pengeluaran kapal yang diawasi oleh koordinasi bagian keuangan.

Tugas *Sub Agent* secara umum terdiri dari dua yaitu pelayanan kapal dan operasi keagenan. Tugas yang berkaitan dengan pelayanan

kapal ini terdiri dari pelayanan awak kapal atau anak buah kapal, pemeliharaan dan perbaikan kapal, dan penyediaan komponen atau suku cadang kapal, sedangkan tugas operasi keagenan adalah pengurusan segala hal yang berkaitan dengan bongkar dan muat kapal, *stowage*, dan *lashing*, serta dokumen muatan.

Tugas agen dalam bidang pelayanan kapal menurut Lia et al., (2020) diantaranya yaitu:

- a. Memberitahukan kepada instansi di pelabuhan terkait kedatangan kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Merencanakan dan mengatur terkait pelaksanaan penyandaran kapal.
- c. Melayani penyediaan kebutuhan kapal seperti bunker dan perbaikan kapal.
- d. Mengurus dan menyiapkan surat-surat kapal.
- e. Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- f. Mengatur pelaksanaan keberangkatan kapal.
- g. Menjaga komunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan para pejabat di pelabuhan.

2.1.3 Clearance In and Out Kapal

Pada hakikatnya, perusahaan pelayaran mempunyai peranan yang penting untuk mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan kapal serta melayani seluruh proses *clearance* kapal dari pelabuhan yang disinggahi baik oleh kapal dari perusahaan itu sendiri maupun kapal yang berasal dari perusahaan asing. *Clearance* menurut Wirayuda et al., (2022)

merupakan ijin kedatangan dan keberangkatan kapal yang dikeluarkan secara resmi oleh pejabat pelabuhan atau syahbandar. *Clearance* terdiri dari dua yaitu *Clearance in* dan *Clearance out*.

1. Pengertian *Clearance In* Kapal

Clearance in adalah serangkaian proses untuk mendapatkan izin melakukan aktivitas di wilayah pelabuhan yang diberikan oleh pihak instansi (Ridwan et al., 2021). *Clearance in* kapal merupakan proses perizinan kapal yang dilakukan oleh keagenan perusahaan pelayaran pada setiap instansi pelabuhan saat kapal akan memasuki wilayah perairan pelabuhan, kemudian memasuki wilayah yang berada dalam pelabuhan hingga kapal sandar di dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar muat dan kegiatan lainnya (Ap A. Muh. Padang et al., 2020).

2. Pengertian *Clearance Out* Kapal

Clearance Out atau keberangkatan kapal adalah kegiatan berlayar sebuah kapal *Port Clearance* atau surat persetujuan berlayar (Hotmaria Situmorang dan Yusnidah, 2021). *Clearance out* kapal merupakan proses perizinan keberangkatan kapal yang dilakukan oleh keagenan perusahaan pelayaran pada setiap instansi pelabuhan saat kapal telah selesai melakukan kegiatan bongkar muat dan kegiatan lainnya dan akan meninggalkan pelabuhan untuk menuju ke pelabuhan tujuan berikutnya (Ap A. Muh. Padang et al., 2020).

2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

Pentingnya dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam terkait dengan peranan jasa keagenan dalam melayani *Clearance In*

and Out kapal dengan sistem manual di PT Global Logistik Agensi Cabang Lamongan. Suatu penelitian dapat diketahui keasliannya salah satunya melalui tinjauan pustaka, oleh karena itu, tinjauan pustaka dilakukan guna mengembangkan variabel yang dibutuhkan dalam penelitian serta untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan kajian yang diangkat dengan kajian lainnya sehingga tidak terjadi duplikasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul penelitian	Perbedaan
1	Kisdianto Rio	2019	PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DALAM PENGURUSAN CLEARANCE OUT TB. ETI 307 BG. ETI 3603 OLEH PT. ENERGY TRANSPORTER INDONESIA DI TANAH LAUT KALIMANTAN SELATAN	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas tentang tugas agen dalam <i>pengurusan clearance out</i> , sedangkan fokus penelitian ini tidak hanya terbatas pada <i>clearance out</i> saja namun juga <i>clearance in</i> .

2	Ridwan, Agus Pamungka s, Andrias Amin Noto	2021	IMPLEMENTASI <i>CLEARANCE IN- OUT</i> KAPAL DENGAN SISTEM <i>INAPORTNET</i> DI PELABUHAN BANJARMASIN	Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas tentang penanganan <i>clearance in and clearance out</i> kapal dengan menggunakan sistem inaportnet, sedangkan penelitian ini fokus pada peranan jasa keagenan dalam melayani <i>clearance in and out</i> kapal dengan menggunakan sistem manual di PT Global Logistik Agensi Cabang Lamongan
3	Suparwan CK, Dian Permata Sari, Berlian Badarum an	2018	KINERJA KEAGENAN DAN <i>CLEARANCE</i> KAPAL LIVESTOCK PERUSAHAAN PELAYARAN INDONESIA	Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas tentang kinerja keagenan terhadap <i>clearance</i> kapal livestock, sedangkan penelitian ini fokus pada peranan jasa keagenan dalam melayani <i>clearance in and out</i> kapal dengan menggunakan sistem manual di PT Global Logistik Agensi Cabang Lamongan

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah skema atau gambaran penjelasan yang berkaitan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Kerangka berpikir ini dibuat guna memudahkan alur berpikir untuk menyelesaikan rumusan masalah penelitian. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

