

Hubungan Proses Pelayanan Dokumen dan *Clearance* Kapal Tug Boat dengan Kualitas Operasional Keagenan di PT. Adira Shipping Management Banjarmasin

Isnain Rizal Nur Fauzan¹, M Aji Luhur Pambudi^{2*}, Kumila Hanik³

^{1,2,3} Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni

*e-mail korespondensi: aji.luhur@akpelni.ac.id

Abstract

This research was conducted to understand how the process of document service and tug boat clearance affects the operational quality of the agency at PT. Adira Shipping Management Banjarmasin. In agency operational activities, document service and vessel clearance are crucial tasks that must be carried out quickly and accurately to support the smooth operation of vessels in the port. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The method used in this research is qualitative descriptive method, which aims to provide an in-depth overview of the objects being studied based on data obtained from observations, interviews, and documentation. Data analysis techniques are conducted through data triangulation, which involves comparing and confirming data from various sources to enhance the validity and accuracy of the research results. The research results indicate that the quality of the document service process and ship clearance carried out by PT. Adira Shipping Management is already quite good, but there are still obstacles such as delays in administrative processes and coordination between agencies. The document service and ship clearance processes have been carried out according to procedures, but there are still some technical issues that affect operational efficiency. These findings are expected to serve as materials for evaluation and improvement in enhancing the quality of agency services in the future.

Keywords: *Clearance, Agency, Operational, Services*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan dokumen serta *clearance* kapal tug boat terhadap kualitas operasional keagenan di PT. Adira Shipping Management Banjarmasin. Dalam kegiatan operasional keagenan, pelayanan dokumen serta *clearance* kapal merupakan hal penting yang harus dilakukan dengan cepat dan tepat untuk menunjang kelancaran aktivitas kapal di pelabuhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui triangulasi data, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi data dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas dan keakuratan hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas proses pelayanan dokumen dan *clearance* kapal yang dilakukan oleh PT. Adira Shipping Management sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala seperti keterlambatan proses administrasi dan koordinasi antar instansi. Proses pelayanan dokumen dan *clearance* kapal telah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi efisiensi operasional. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan keagenan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: *Clearance, Keagenan, Operasional, Pelayanan*

PENDAHULUAN

Pelabuhan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran arus barang dan penumpang, baik dalam skala domestik maupun internasional. Di dalam sistem transportasi laut, Proses Pelayanan Dokumen dan *Clearance* kapal menjadi salah satu aspek krusial yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas aktivitas pelayaran. Pelayanan kapal meliputi serangkaian kegiatan mulai dari kedatangan kapal di pelabuhan, proses sandar, bongkar muat, pengisian bahan bakar, penyediaan air bersih, hingga keberangkatan kapal kembali ke pelabuhan tujuan. Kualitas dan kecepatan pelayanan kapal sangat menentukan produktivitas pelabuhan serta kepuasan pengguna jasa pelayaran. Dalam praktiknya, pelayanan kapal di pelabuhan tidak terlepas dari peran penting agen kapal sebagai perwakilan perusahaan pelayaran. Agen kapal bertugas mengurus dokumen, mengkoordinasikan kegiatan operasional kapal, serta menjamin bahwa semua layanan yang dibutuhkan kapal dapat tersedia tepat waktu. Namun, masih banyak ditemukan kendala yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan kapal, diantaranya prosedur administrasi yang rumit, kurangnya koordinasi antar instansi pelabuhan, serta keterbatasan fasilitas pendukung.

Kualitas operasional keagenan merupakan cerminan dari kemampuan sebuah perusahaan keagenan kapal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam industri pelayaran, peran agen kapal sangat vital karena menjadi penghubung utama antara kapal, pelabuhan, otoritas maritim, serta pihak-pihak terkait lainnya. Oleh karena itu, kualitas operasional yang baik tidak hanya menentukan kelancaran aktivitas kapal selama berada di pelabuhan, tetapi juga berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Dalam kegiatan operasional keagenan kapal, kelancaran pelayanan sangat bergantung pada efisiensi prosedur administratif, sinergi antar instansi pelabuhan, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas operasional keagenan secara keseluruhan.

Salah satu permasalahan utama yang sering dihadapi adalah prosedur administrasi yang rumit dan berbelit-belit. Proses pengurusan dokumen kapal yang melibatkan berbagai pihak sering kali memakan waktu lama karena tidak adanya sistem terpadu yang dapat mempercepat alur perizinan dan verifikasi. Hal ini tidak hanya memperlambat waktu pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan potensi kesalahan administrasi.

Selain itu, kurangnya koordinasi antar instansi pelabuhan juga menjadi hambatan serius dalam mendukung kelancaran operasional kapal. Ketidaksinkronan informasi dan keterlambatan dalam proses komunikasi antar lembaga seperti syahbandar, kantor KSOP, otoritas pelabuhan, dan bea cukai menyebabkan ketidakefisienan dalam proses *clearance* kapal. Ketidakterpaduan ini berdampak langsung pada waktu tunggu kapal di pelabuhan, yang kemudian menambah beban biaya operasional.

Pada sisi lain, keterbatasan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, peralatan bongkar muat, jaringan komunikasi, serta akses teknologi informasi yang belum memadai turut memperburuk kondisi pelayanan keagenan. Fasilitas yang tidak optimal menyulitkan agen dalam memberikan pelayanan cepat dan responsif kepada pihak kapal maupun instansi terkait. Berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa meskipun peran agen kapal sangat strategis dalam menunjang kelancaran pelayaran dan kegiatan pelabuhan, kualitas operasionalnya masih menghadapi tantangan yang perlu segera dibenahi melalui evaluasi menyeluruh dan peningkatan sistem pelayanan. Keterlambatan pengurusan dokumen, ketidaksesuaian informasi, serta kurangnya koordinasi dengan otoritas pelabuhan dapat menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan, baik bagi pemilik kapal maupun pihak pelabuhan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan keagenan kapal untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya.

Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya (Kania et al., 2024). Analisis merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Nur Adiya et al., 2024). Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.” (Uin et al., 2022). Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Selpiani et al., n.d.).

Proses merupakan runtutan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu, proses terjadi karena kita melakukan suatu kegiatan sehingga timbul yang dinamakan, proses (Susanti, 2020). Proses adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Sholikhah et al., 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam buku yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif* oleh Albi Anggito dan Johan Setiawan, metode kualitatif dijelaskan sebagai proses pengumpulan data yang dilakukan di lingkungan alami dengan tujuan memahami fenomena yang terjadi, dilaksanakan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan), serta analisis data bersifat kualitatif/induktif. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibandingkan generalisasi (Alaslan, 2022). Penelitian kualitatif bertujuan utama untuk menguji dan mengidentifikasi pembuktian hipotesis yang telah ditetapkan melalui proses pengolahan data. Pengumpulan data dimaksudkan sebagai suatu proses pengolahan data primer dan sekunder untuk kepentingan penelitian. Proses ini juga merupakan bagian penting dalam metode penelitian. Data yang dikumpulkan oleh peneliti harus memadai agar dapat digunakan sebagai bahan dalam penulisan (Hardani et al., 2020).

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Peneliti mendengarkan arahan dari pembimbing praktik mengenai proses dan pekerjaan di bagian operasional (Fiantika et al., 2022). Metode ini dianggap efektif karena peneliti terjun langsung ke lokasi untuk melakukan pengamatan, sehingga data yang diperoleh lebih akurat (Alaslan, 2022). Observasi virtual dilakukan dengan mengamati objek, proses, atau aktivitas secara tidak langsung melalui media digital tanpa harus hadir langsung di lokasi. Dalam pengamatan tersebut, penulis dapat memahami kejadian nyata di lapangan dan memperoleh data seperti dokumen SPOG, SPB, crewlist, memorandum, surat penunjukan keagenan, NOR, PHQC, dan Cargo Manifest.

2. Wawancara

Menurut Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono (2015), wawancara adalah kegiatan komunikasi antara dua orang untuk bertukar gagasan, informasi, atau ide sehingga diperoleh pemahaman tentang topik yang dibahas (Hardani et al., 2020).

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013), dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Contoh dokumen tertulis adalah catatan harian, sejarah hidup, biografi, peraturan, dan kebijakan (Hardani et al., 2020). Sementara dokumen gambar mencakup foto, sketsa, dan lainnya; dokumen karya dapat berupa patung, lukisan, film, dan karya seni lainnya. Studi dokumentasi melengkapi penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif (Fiantika et al., 2022). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto kegiatan serta dokumen seperti SPOG, SPB, crewlist, memorandum, surat penunjukan keagenan, NOR, PHQC, dan Cargo Manifest.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan mencari dan mengumpulkan informasi melalui berbagai buku yang relevan dengan topik penelitian (Magdalena et al., 2021). Dalam penelitian ini, data diperoleh dari buku-buku perpustakaan Politeknik Bumi Akpelni Semarang serta dari pengalaman langsung penulis saat proses pelayanan kedatangan kapal. Penulisan skripsi ini memadukan teori-teori dari buku dan pengalaman praktik. Penelusuran referensi dari situs web terpercaya juga mendukung proses penyusunan skripsi (Sahir, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Dokumen terhadap Kegiatan Operasional PT. Adira Shipping Management Banjarmasin

Pelayanan dokumen merupakan fondasi utama dalam aktivitas keagenan kapal, karena kelengkapan dan kecepatan pemrosesan dokumen akan menentukan validitas operasional kapal di pelabuhan. Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai responden, termasuk kapten kapal, staf pelabuhan, dan agen, diperoleh pemahaman bahwa pengurusan dokumen seperti SPB, manifest, crew list, dan *clearance* report dilaksanakan secara tertib dan tepat waktu. Hal ini sejalan dengan observasi lapangan yang memperlihatkan bahwa agen menyiapkan dokumen administratif sejak H-1, serta menerapkan sistem pengecekan berlapis untuk menghindari kesalahan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan dokumen di PT. Adira Shipping Management memenuhi kedua aspek tersebut. Namun demikian, terdapat pula beberapa catatan penting, seperti keterlambatan dokumen dari pihak kapal, yang berisiko mengganggu kelancaran *clearance*. Hambatan ini bukanlah semata-mata kegagalan agen, tetapi menunjukkan bahwa pelayanan dokumen harus didukung oleh koordinasi lintas pihak secara menyeluruh, termasuk kapal dan otoritas pelabuhan. Pelayanan dokumen yang dilaksanakan secara tepat waktu dan akurat memberikan dampak positif terhadap efektivitas kegiatan operasional, khususnya dalam mendukung jadwal keberangkatan kapal. Akan tetapi, kompleksitas pelayanan dokumen menuntut koordinasi lintas sistem agar proses berjalan optimal.

Selain itu, efektivitas pelayanan dokumen juga berdampak langsung terhadap peningkatan produktivitas kerja agen, karena waktu yang digunakan untuk melengkapi dokumen dapat dioptimalkan untuk kegiatan lain seperti koordinasi dengan pihak pelabuhan, pengawasan lapangan, dan pelayanan kebutuhan logistik kapal. Ketika dokumen disiapkan secara sistematis, maka kemungkinan terjadinya bottleneck dalam proses *clearance* dapat ditekan seminimal mungkin. Hasil wawancara dengan staf keuangan menunjukkan bahwa ketepatan pengurusan dokumen sangat mendukung proses pencairan dana dan reimbursement biaya operasional kapal, karena semua dokumen pendukung seperti invoice, surat jalan, dan bukti permintaan logistik sudah tersedia saat dibutuhkan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan dokumen tidak hanya berdampak pada aspek teknis operasional di pelabuhan, tetapi juga memengaruhi

efisiensi administratif internal perusahaan. Pelayanan dokumen yang berkualitas menjadi simbol kredibilitas dan reputasi perusahaan keagenan di mata mitra kerjanya. Hal ini bukan hanya berkontribusi pada kelancaran operasional harian, tetapi juga memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan jasa keagenan kapal yang semakin kompetitif di wilayah pelabuhan Banjarmasin.

Pengaruh Kualitas Keagenan Kapal terhadap Kegiatan Operasional PT. Adira Shipping Management Banjarmasin

Kualitas keagenan kapal tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan agen dalam mengelola kebutuhan operasional kapal secara komprehensif, mulai dari dokumentasi, logistik, hingga layanan teknis. Dari hasil wawancara, seluruh pihak baik dari internal perusahaan maupun pengguna jasa (kapten, KKM, foreman) menyatakan bahwa agen telah menunjukkan tingkat profesionalisme dan pemahaman operasional yang baik. Hal ini diperkuat oleh hasil observasi, di mana agen mampu menjalankan prosedur layanan tanpa menunggu instruksi ulang, menunjukkan adanya sistem kerja yang matang dan terstruktur. Agen tidak hanya menjalankan perintah, tetapi juga proaktif dalam memenuhi kebutuhan kapal, termasuk logistik darurat, pengurusan suku cadang, dan penyesuaian layanan ketika terjadi perubahan jadwal. Kualitas seperti ini berdampak langsung pada kelancaran operasional pelayanan dan efisiensi di dermaga. Kualitas keagenan kapal yang tinggi menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan efisien, serta mendorong produktivitas dalam kegiatan operasional. Pelayanan yang responsif dan menyeluruh memperkuat posisi agen sebagai mitra strategis dalam pelabuhan.

Kualitas keagenan kapal yang tinggi juga mencerminkan kemampuan adaptasi agen terhadap dinamika operasional pelabuhan, termasuk menghadapi kondisi tidak terduga seperti keterlambatan kapal, perubahan cuaca, atau gangguan teknis dari pihak pelabuhan. Hasil wawancara dengan pihak Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan menunjukkan bahwa agen dari PT. Adira Shipping Management dinilai sigap, komunikatif, dan kooperatif dalam setiap proses yang berkaitan dengan aktivitas sandar maupun keberangkatan kapal. Agen mampu berperan sebagai perantara komunikasi yang efektif antara pemilik kapal, pihak pelabuhan, dan instansi pemerintahan terkait, sehingga memperkecil potensi miskomunikasi dan konflik administratif. Agen yang memahami pentingnya pelayanan fungsional akan memastikan bahwa proses operasional tidak hanya berjalan sesuai prosedur, tetapi juga memperhatikan pengalaman dan kenyamanan pihak pengguna jasa. Kinerja agen yang andal juga memberikan dampak positif terhadap persepsi profesionalisme perusahaan di mata stakeholder eksternal. Dalam konteks industri pelayanan yang sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan layanan, reputasi agen sebagai pihak yang mampu menyelesaikan berbagai keperluan kapal secara cepat dan presisi menjadi daya saing tersendiri dalam memperoleh kepercayaan dari klien baru.

Dengan demikian, kualitas keagenan yang tinggi tidak hanya memengaruhi kinerja operasional jangka pendek, tetapi juga berperan dalam membangun citra korporasi dan kesinambungan relasi bisnis, khususnya dengan pihak pemilik kapal, pelabuhan, dan instansi regulator. Ini menunjukkan bahwa investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan keagenan merupakan strategi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis.

Pengaruh Pelayanan Dokumen dan Kualitas Keagenan secara Simultan terhadap Kegiatan Operasional Keagenan

Keterpaduan antara pelayanan dokumen dan kualitas keagenan menunjukkan pengaruh yang sinergis terhadap kegiatan operasional. Berdasarkan analisis triangulasi data, responden menyatakan bahwa meskipun dokumen sudah lengkap, jika agen tidak responsif terhadap perubahan atau kendala teknis di lapangan, maka operasional tetap terganggu. Begitu pula

sebaliknya, kecepatan agen tidak akan banyak membantu jika dokumen tidak disiapkan dengan baik. Pelayanan dokumen dan kualitas keagenan merupakan dua subsistem yang harus berjalan seimbang agar menciptakan *operational excellence*. Observasi ini menunjukkan bentuk pola koordinasi terintegrasi antara bagian administrasi, operasional, dan lapangan. Sistem ini membuat pelayanan lebih adaptif terhadap dinamika pelabuhan. Pelayanan dokumen dan kualitas keagenan secara simultan memberikan kontribusi besar terhadap efisiensi operasional. Hubungan keduanya bersifat komplementer dan tidak dapat dipisahkan dalam kerangka kerja keagenan yang ideal.

Keterpaduan antara pelayanan dokumen dan kualitas keagenan merupakan bentuk implementasi dari prinsip *integrated service management*, di mana seluruh elemen dalam rantai pelayanan saling terhubung dan saling bergantung. Pelayanan dokumen dapat dianggap sebagai aspek administratif yang bersifat prosedural, sedangkan kualitas keagenan lebih menitikberatkan pada aspek fungsional dan relasional. Jika salah satu aspek tidak berjalan optimal, maka akan terjadi ketidakseimbangan yang dapat memengaruhi output layanan secara keseluruhan. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi mengindikasikan bahwa koordinasi lintas fungsi antara staf administrasi, staf operasional lapangan, serta tim komunikasi pelabuhan di PT. Adira Shipping Management berhasil menciptakan mekanisme kerja terintegrasi yang mempercepat alur proses serta mengurangi kendala, di mana para agen tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas individu mereka, tetapi juga menjaga kesinambungan alur layanan secara keseluruhan, mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi data, penyampaian ke pelabuhan, hingga pelaporan kepada pihak kapal.

Selain itu, adanya sinergi ini juga meningkatkan kapasitas adaptif perusahaan, karena dengan menyatukan kekuatan dua sistem layanan (dokumentasi dan keagenan), agen dapat mengantisipasi potensi keterlambatan atau kesalahan sebelum berdampak pada jadwal operasional kapal. Artinya, sistem ini tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam menyikapi dinamika pelabuhan. Dengan demikian, pelayanan dokumen dan kualitas keagenan yang berjalan secara simultan menciptakan keunggulan kompetitif operasional (*operational competitive advantage*), karena mampu menjaga ketepatan jadwal kapal, meningkatkan efisiensi kerja, serta memperkuat persepsi positif dari pengguna jasa terhadap profesionalisme perusahaan.

1. Pengaruh Kualitas Operasional Keagenan terhadap Proses Pelayanan Dokumen

Kualitas operasional keagenan yang baik akan tercermin dari cara penyusunan, pengelolaan, dan distribusi dokumen. Berdasarkan data, kualitas operasional di PT. Adira terlihat dari keberadaan SOP, pembagian kerja yang jelas, sistem pengecekan dokumen, dan briefing harian kepada staf. Dari wawancara dengan bagian keuangan dan administrasi, diketahui bahwa sistem pengelolaan dokumen telah digital sebagian dan terintegrasi dengan sistem pelabuhan seperti *INAPORTNET*. Kualitas operasional keagenan memiliki pengaruh langsung terhadap pelayanan dokumen, karena sistem kerja yang terstruktur menghasilkan proses dokumentasi yang cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan pihak pelabuhan maupun kapal.

Selain menunjang kecepatan pelayanan, kualitas operasional keagenan yang baik juga berkontribusi terhadap akurasi data dan ketertelusuran dokumen. Sistem kerja yang terorganisir memungkinkan setiap dokumen memiliki jejak proses yang jelas, mulai dari pencatatan awal, pengecekan berlapis, hingga arsip digital. Hal ini sangat penting, terutama ketika dokumen harus diverifikasi ulang oleh pihak pelabuhan atau digunakan dalam proses audit internal perusahaan. Implementasi sistem digital yang terintegrasi dengan platform pelabuhan seperti *INAPORTNET* juga menjadi indikator kemajuan operasional. Dengan adanya sistem ini, agen tidak hanya mengandalkan pengurusan manual, tetapi telah memasuki tahap otomatisasi sebagian proses administrasi, seperti permohonan *clearance*, input manifest, dan pelacakan

status dokumen secara daring. Ini menunjukkan bahwa kualitas operasional di PT. Adira Shipping Management telah bergerak menuju efisiensi berbasis teknologi informasi. proses pelayanan dokumen yang tertata dan efisien berdampak pada kepuasan pihak kapal maupun otoritas pelabuhan. Berdasarkan hasil wawancara, pihak kapal menyatakan bahwa dokumen yang mereka terima dari agen sudah siap dan lengkap, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam aktivitas bongkar muat maupun keberangkatan. Ini menunjukkan bahwa kualitas operasional yang baik tidak hanya mencerminkan efisiensi internal, tetapi juga membangun citra profesional agen di mata pengguna jasa.

Dengan demikian, kualitas operasional keagenan memiliki korelasi kuat dengan kinerja pelayanan dokumen. Semakin tinggi kualitas manajemen operasional yang diterapkan, maka semakin cepat, akurat, dan terpercaya proses dokumentasi yang dihasilkan oleh perusahaan keagenan tersebut.

2. Pengaruh Kualitas Operasional Keagenan terhadap Proses *Clearance* Kapal

Clearance kapal merupakan titik akhir dari proses keagenan sebelum kapal meninggalkan pelabuhan. Proses ini melibatkan banyak pihak dan menuntut akurasi administratif serta komunikasi yang cepat. Hasil observasi menunjukkan bahwa *clearance* dapat dilakukan dalam waktu 1–2 jam, menandakan adanya efisiensi kerja yang tinggi. Wawancara dari pihak otoritas pelabuhan (KSOP) juga menunjukkan bahwa agen dari PT. Adira tergolong disiplin dan sudah memahami alur *clearance* dengan baik. Kualitas operasional di balik keberhasilan ini terletak pada koordinasi antardivisi, pemanfaatan teknologi informasi, dan sikap tanggap terhadap perubahan jadwal kapal. *Clearance* yang cepat mempercepat waktu sandar kapal, dan berdampak pada efisiensi biaya pelabuhan. Kualitas operasional yang efektif memberikan kontribusi penting terhadap kecepatan dan ketepatan proses *clearance* kapal. Ini berdampak langsung pada optimalisasi waktu sandar dan efektivitas rotasi kapal di pelabuhan.

Korelasi antara kualitas operasional dan kinerja pelayanan dokumen juga mencerminkan tingkat kematangan organisasi dalam menjalankan fungsi keagenan secara profesional. Ketika operasional perusahaan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, maka dokumen yang dihasilkan bukan hanya memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga menjadi representasi mutu layanan yang diberikan kepada mitra usaha, baik dari pihak kapal maupun instansi pelabuhan. Kondisi ini memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan keagenan, karena dalam industri pelayaran yang sangat sensitif terhadap waktu dan legalitas dokumen, kecepatan dan ketepatan administrasi menjadi salah satu indikator utama kepercayaan pengguna jasa. Agen yang mampu menjamin dokumen yang akurat dan siap tepat waktu secara konsisten, akan lebih mudah membangun loyalitas mitra, sekaligus memperluas jaringan kerja sama dengan pemilik kapal atau operator pelayaran lainnya. Tidak hanya itu, kualitas operasional yang baik juga berkontribusi terhadap reduksi risiko operasional, seperti penalti akibat keterlambatan dokumen, sengketa data, atau penundaan izin berlayar. Dengan sistem kerja yang terdokumentasi dengan baik, perusahaan dapat dengan mudah melakukan penelusuran ulang apabila terjadi komplain atau audit dari pihak regulator.

Peningkatan kualitas operasional keagenan bukan hanya berfungsi sebagai penopang administratif, melainkan juga sebagai strategi manajerial jangka panjang untuk menjaga kesinambungan layanan, memperkuat reputasi perusahaan di sektor pelabuhan, dan meningkatkan daya saing dalam industri keagenan yang semakin kompleks dan dinamis.

SIMPULAN

Pelayanan dokumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kegiatan operasional perusahaan. Ketepatan waktu, kelengkapan dokumen, serta sistem kerja yang

tertata memberikan dampak langsung terhadap kelancaran keberangkatan dan kedatangan kapal tug boat. Selain mendukung proses *clearance*, pelayanan dokumen juga mendorong efisiensi administratif dan meningkatkan kredibilitas perusahaan di mata mitra usaha dan pihak pelabuhan. Kualitas keagenan kapal berperan penting dalam memastikan kelancaran operasional harian. Agen tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga proaktif dalam menangani kebutuhan teknis dan logistik kapal. Responsivitas agen terhadap dinamika lapangan, seperti perubahan cuaca atau jadwal kapal, memperlihatkan kemampuan adaptif dan profesionalisme yang tinggi. Kinerja agen yang baik berkontribusi pada efisiensi dermaga serta memperkuat kepercayaan pengguna jasa. Pelayanan dokumen dan kualitas keagenan secara simultan menunjukkan hubungan sinergis terhadap kegiatan operasional keagenan. Keduanya saling melengkapi sebagai subsistem dalam sistem layanan keagenan. Ketidakseimbangan salah satu aspek akan mengganggu proses pelayanan secara menyeluruh. PT. Adira Shipping Management telah membangun koordinasi terpadu antar divisi sehingga dapat menjaga kesinambungan alur layanan dan meningkatkan kapasitas adaptif terhadap kondisi pelabuhan. Kualitas operasional keagenan berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan dokumen. Dengan sistem kerja yang terstruktur, keberadaan SOP, pemanfaatan teknologi digital seperti *INAPORTNET*, dan pembagian kerja yang efektif, proses pelayanan dokumen dapat dilakukan dengan cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan otoritas pelabuhan, Untuk mengantisipasi potensi dampak dari pemanfaatan teknologi digital seperti *INAPORTNET* dalam pelayanan dokumen, diperlukan langkah-langkah pencegahan yang terstruktur. Peningkatan keamanan data menjadi prioritas untuk menghindari risiko kebocoran informasi melalui penerapan sistem pengamanan berlapis. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM sangat penting agar operator mampu memaksimalkan penggunaan teknologi serta cepat menangani gangguan teknis yang mungkin terjadi. Penyediaan sistem cadangan (*backup*) dan pemeliharaan infrastruktur TI secara berkala juga diperlukan guna memastikan kelancaran operasional. Tidak kalah penting, penerapan protokol darurat memungkinkan proses pelayanan dokumen tetap berjalan melalui mekanisme manual sementara apabila sistem mengalami gangguan, sehingga pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan tidak terganggu. Hal ini mendukung efisiensi internal perusahaan dan memperkuat persepsi profesionalisme perusahaan di mata stakeholder. Kualitas operasional keagenan juga memberikan kontribusi besar terhadap percepatan proses *clearance* kapal. Koordinasi antardivisi, komunikasi yang baik dengan instansi pelabuhan, serta kemampuan agen dalam menghadapi perubahan mendadak, memungkinkan proses *clearance* dilakukan secara efisien dan tanpa kendala berarti. Hal ini berdampak pada optimalisasi waktu sandar kapal, efektivitas rotasi operasional, serta pengurangan risiko biaya tambahan akibat keterlambatan dokumen atau izin berlayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alasan, A. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. <https://doi.org/10.31237/osf.io/2pr4s>
- Busdir. (2022). Principal-Agent Dalam Implementasi Kebijakan Pendidikan Dasar (Studi Kasus: Program Anak Tidak Sekolah) Di Kabupaten Mamuju Tengah.
- Candriyanto. (2021). Proses Penanganan Clearance Out Kapal Lokal Km. Wgm 256 T Dan Kapal Asing Tb. Harmony 8/Bg. Bahari 2502 Oleh Pt. Andromeda Sentral Pasifik Cabang Pontianak.
- Cuandra, F., Cecilia, Jasen, Jenny, & Diarti, Y. (2023). Analisa Penerapan Manajemen Operasional pada Perusahaan Manufaktur PT. Sri Indah Aluminium Extrusion di Kota Batam. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 663–675.
- Erwin, R., & Fahririn. (2022). Tanggung Jawab Negara Untuk Mencegah Terjadinya Kecelakaan Kapal Sebagai Sarana Transportasi Menurut Hukum Internasional Dan Hukum Indonesia. <http://www.imo.org/en/about/pages/default.aspx>

- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Mouw, E., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Nofidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Www.Globaleksekitifteknologi.Co.Id*
- Gaol, J., Ginting, D., & Lilis. (2025). Peranan Planner Di Divisi Operasional Dalam Menangani Kegiatan Bongkar Muat Petikemas Di Pt. Pelindo Petikemas Belawan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3(2), 185–192. <https://doi.org/10.58192/Wawasan.V3i2.3187>
- Hardani, Ustiaty, J., Andriani, H., & Sukmana, D. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hasmayanti. (2022). Analisis Proses Clearance In Dan Clearance Out Untuk Menunjang Keselamatan Pelayaran Pada Pt. Maritim Indo Trans Di Pelabuhan Pelindo Ii Ciwandan Banten.
- Kania, D., Arnidha, Y., & Wahyuni, E. (2023). Analisis Unsur-Unsur Etnomatematika pada Gerak Tari Tradisional Bedana Lampung. *Journal of Elementary School Education (Joluesel)*, 3(2), 277–289. <https://doi.org/10.52657/joluesel.v3i2.2475>
- Kania, D., Arnidha, Y., & Wahyuni, E. (2024). Analisis Unsur-Unsur Etnomatematika pada Gerak Tari Tradisional Bedana Lampung. In *Journal of Elementary School Education* (Vol. 4, Issue 1).
- Kemhub Tambah Pelabuhan yang Terapkan Layanan Kapal dan Barang Berbasis Online “Inaportnet.” (2025). <https://hubla.dephub.go.id/home/post/read/4035/kemhub-tambah-pelabuhan-yang-terapkan-layanan-kapal-dan-barang-berbasis-online-inaportnet>
- Ketentuan Pengangkutan dan Manifest Dirjen Bea dan Cukai. (2023). <https://www.beacukai.go.id/faq/ketentuan-pengangkutan-dan-manifest.html>
- Magdalena, Endayana, B., Pulungan, Aflah, Maimunah, & Dalimunthe, N. (2021). METODE PENELITIAN. *www.literasikitaindonesia.com*
- Manalu, E. (2022). Analisis Dampak Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Baru dan Infrastruktur Pendukung Terkait di Universitas Syiah Kuala.
- Maulana, M. (2023). Upaya Meminimalisir Keterlambatan Kegiatan Transshipment pada PT. Kartika Samudra Adijaya Site Batulicin.
- Nur Adiya, A. Z. D., Anggraeni, D. L., & Ilham Albana. (2024). Analisa Perbandingan Penggunaan Metodologi Pengembangan Perangkat Lunak (Waterfall, Prototype, Iterative, Spiral, Rapid Application Development (RAD)). *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 2(4), 122–134. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v2i4.148>
- Nurrachma, A., & Nurhadi. (2025). Implementasi Operation Networking And Service Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- PM 154 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Online, Pub. L. No. PM 154, Menteri Perhubungan (2015).
- PM No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia (2015).
- PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan (2002).
- Rheza Pahlevi, M. (2023). Analisis Terjadinya Keterlambatan Clearance di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Batang Kapal TB. Ocean Master 101 pada PT. Alpha Trans Logistics.

- Robinaria Nainggolan, & Sabila, F. (2024). Proses Penerbitan Dokumen Port Health Quarantine Clearance (PHQC) Kesehatan Kapal pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I oleh PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(5), 123–133. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i5.1288>
- Saddam, M., Hanifah, R., & Ruslana, T. (2025). Studi Kelayakan Bisnis Pada Perkembangan Brand Zegening Clothing. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 15. <https://doi.org/10.8734/Mnmae.V1i2.359>
- Sahir, S. (2021). Metodologi Penelitian. www.penerbitbukumurah.com
- Sandy, A., Satriyo, G., & Estiari, N. (2021). Implementasi Kegiatan Clearance In Dan Clearance Out Kapal Uv. Royal King Ali Pada Pt. Bahtera Adhiguna Cabang Banyuwangi (Vol. 3, Issue 2). <https://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery>
- Saputra, D. (2021). Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Kapal Sesuai Ism-Code. Deepublisher.
- Susanty, N. (2020). Optimalisasi Pemeriksaan Kapal Docking Oleh Marine Inspector Guna Meminimalisir Terjadinya Kecelakaan Kapal Di Wilayah Ksop Kelas I Banten.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.