



ISSN. 2716-2656 (Print)

E-Journal Marine Inside

<https://ejournal.poltekpel-banten.ac.id/index.php/ejmi/>

Vol. 3, Issue. 1, July 2021

doi.org/10.56943/ejmi.v3i1.26

Pengaruh Pelayanan Jasa Clearance In-Out terhadap Berthing Time Kapal diageni oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Tanjung Priok

Cholis Imam Nawawi, Mokhammad Zulkarnain, Muhammad Alif Aprianto

¹cholis@poltekpel-banten.ac.id, ²m.zulkarnain@poltekpel-banten.ac.id

Politeknik Pelayaran Banten

ABSTRAK

Setiap perusahaan keagenan akan berusaha untuk membuat cara yang efisien terutama bagaimana memberikan pelayanan jasa clearance in-out kapal dalam waktu yang cepat dan lancar, tanpa mengalami hambatan apapun, guna mencegah terjadinya keterlambatan kapal tiba pada pelabuhan berikutnya. Memberikan pelayanan keagenan kapal yang sebaik-baiknya merupakan bentuk persaingan para perusahaan pelayaran. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi keterlambatan waktu dalam pelayanan jasa clearance yang disebabkan oleh beberapa faktor. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang didapatkan berasal dari data sekunder dan wawancara. Berdasarkan analisis data terdapat pengaruh pelayanan jasa clearance in-out kapal terhadap berthing time kapal yang diageni oleh PT PELNI cabang Tanjung Priok karena keterlambatan waktu pelayanan clearance in-out mengakibatkan lamanya kapal berada di pelabuhan sehingga kapal mengalami keterlambatan tiba di pelabuhan berikutnya. Adapun upaya yang sebaiknya dilakukan untuk mencegah keterlambatan waktu pelayanan jasa clearance yaitu perusahaan harusnya menerapkan target waktu dalam penyelesaian pelayanan jasa clearance untuk satu kapal dengan waktu yang ideal dalam pelayanan clearance untuk satu kapal adalah satu jam, perusahaan sebaiknya menambah jumlah tenaga kerja, perusahaan sebaiknya menambah jumlah sarana penunjang kegiatan operasional.

Kata Kunci: *Berthing Time, Clearance In-Out, Pelayanan Jasa*

PENDAHULUAN

Clearance in adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen kedatangan kapal baik dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan, Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai oleh agen. Sedangkan, *clearance out* adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen keberangkatan kapal ke dalam maupun ke luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan, Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai untuk mendapatkan *port clearance* untuk ke pelabuhan tujuan selanjutnya (Ridwan et al., 2021).

Jasa *clearance in-out* memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok, karena jika kualitas pelayanan jasa *clearance in-out* semakin cepat, maka kapal-kapal yang diageni tidak perlu menunggu di pelabuhan dengan waktu yang lama. Dengan demikian pelanggan akan merasa puas yang pada akhirnya mengakibatkan semakin besar pengaruh terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok.

Dokumen untuk proses *clearance in-out* sebelum kapal tiba di pelabuhan, agen menyiapkan dokumen-dokumen sebagai berikut, RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut), memorandum pemeriksaan dokumen kapal, master cable, ISSC (*International Ship Security Certificate*) dari kapal, *ship particulars* dari *owners*/kapal, *crew list* dari kapal, *manifest* dan copy B/L (Patma Nugraha, 2022).

Setiap perusahaan keagenan akan berusaha untuk membuat cara yang efisien terutama bagaimana memberikan pelayanan jasa *clearance in-out* kapal dalam waktu yang cepat dan lancar, tanpa mengalami hambatan apapun, guna mencegah terjadinya keterlambatan kapal tiba pada pelabuhan berikutnya. Memberikan pelayanan keagenan kapal yang sebaik-baiknya merupakan bentuk persaingan para perusahaan pelayaran.

Pada kegiatannya PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal penumpang dimana perusahaan tersebut berperan sebagai *local agent*.

PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Peningkatan pelayanan jasa keagenan kapal oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapal *tanker* yang diageninya. Selama ini dalam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan jasa yang diberikan belum optimal. Seperti kurangnya pemantauan mengenai muatan yang akan dimuat atau dibongkar dari atas kapal kepada pihak yang terkait, serta masih lambatnya proses penyelesaian dokumen-dokumen persyaratan untuk *clearance*, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya

pelayanan jasa *clearance in-out* yang dilakukan oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah proses pelayanan jasa *clearance* kapal yang dilakukan oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok berpengaruh terhadap lamanya kapal sandar di pelabuhan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan cara menggambarkan dan menguraikan objek yang diteliti atau gambaran tentang fakta-fakta yang ada di lapangan (Sugiyono, 2014). Subjek penelitiannya diambil dari jumlah kunjungan kapal-kapal keagenan PT Pelayaran Nasional Indonesia selama 6 bulan terakhir dari periode tahun 2021-2022 serta data pendukung atau sekundernya berasal dari jumlah karyawan, jumlah kunjungan, jumlah keberangkatan kapal, jumlah waktu pelayanan jasa *clearance in-out* kapal. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara kepada pihak terkait dengan masalah yang akan diteliti yaitu dengan karyawan atau staff operasional yang menangani masalah yang berkaitan dengan topik penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan studi pustaka (library research) sebagai tambahan dari teknik pengumpulan data. Studi pustaka adalah penelitian yang menggunakan cara untuk mendapatkan data informasi dengan menempatkan fasilitas yang ada di perpustakaan seperti buku, majalah, dokumen, catatan, serta kisah-kisah sejarah (Hamzah, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT Pelayaran Nasional Indonesia merupakan perusahaan pelayaran milik negara yang didirikan pada tanggal 28 April 1952 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. M2/1/2 tanggal 28 April 1952. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan profesional dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Perusahaan ini juga memberikan jasa pelayaran berupa kapal penumpang dan kapal barang. Dalam perkembangannya, PT PELNI tidak hanya melayani jasa transportasi kapal laut. Didukung oleh Program Tol Laut dari Pemerintah, PT PELNI saat ini mengoperasikan 8 (delapan) Kapal Tol Laut yang melayani angkutan/muatan kontainer berupa bahan makanan pokok maupun bahan bangunan untuk pembangunan infrastruktur. Selain itu PT PELNI juga memiliki layanan Keagenan Kapal yang siap memenuhi segala kebutuhan kapal selama berada di perairan Indonesia. PT PELNI juga mendukung pengembangan pariwisata bahari Indonesia dengan memberikan layanan paket wisata bahari ke pulau-pulau yang memiliki keindahan bawah laut dan pemandangan alam yang mengagumkan, seperti Kepulauan Raja Ampat, Wakatobi, Banda Neira, Pulau Komodo, Takabonerate,

Karimun Jawa, Bunaken, Anambas, Derawan dan Tomini (Pelayaran Nasional Indonesia, 2019).

Hasil Penelitian

Data yang disajikan dalam bentuk sederhana, jelas agar mudah dibaca. Data pada penelitian ini diambil menggunakan data sekunder dan data primer yang didapati dengan melakukan wawancara.

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan di PT Pelayaran Nasional Indonesia

No.	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Cabang	1
2	Kabag Armada	1
3	Kabag Ops dan Pelayanan	2
4	Kabag Administrasi	1
5	Kabag Komersial	1
6	Kaur Teknik	4
7	Kaur Nautik	3
8	Kaur Pelayanan Penumpang	2
9	Kaur Ops Kapal	11
10	Kaur Perbendaharaan	4
11	Kaur Akutansi	2
12	Kaur Sdm & Umum	7
13	Kaur Penj. Usaha Pokok	1
Jumlah		40

Tabel 4.2 Jumlah Kunjungan dan Keberangkatan Kapal yang diageni oleh PT PELNI periode Agustus 2021-Januari 2022

Handling Agent Activity Periode Agustus 2021

No.	Nama Vessel	Jam Kedatangan	Jam Keberangkatan	Jam Pelayanan
1	KM. Kelud	01-03-21/ 01.02	01-03-21/04.10	3
		10-03-21/00.07	10-03-21/04.20	4
		19-03-21/09.15	19-03-21/12.05	3
		28-03-21/06.00	28-03-21/09.00	3
2		02-03-21/17.00	02-03-21/19.00	2

	KM. Ngapulu	16-03-21/17.00	16-03-21/19.03	2
		23-03-21/21.13	23-03-21/23.20	2
		30-03-21/09.15	30-03-21/12.20	3
3	KM. Dorolonda	01-03-21/01.15	01-03-21/04.16	3
		09-03-21/13.15	09-03-21/16.20	3
		30.-03-21/13.15	30-03-21/18.20	5
4	KM. Dempo	06-03-21/00.07	06-03-21/04.20	3
		12-03-21/17.00	12-03-21/19.00	2
		26-03-21/21.13	26-03-21/23.20	2
5	KM. Ciremai	05-03-21/21.13	05-03-21/23.24	2
		22-03-21/06.00	22-03-21/09.07	3
6	KM. Bondosolo	04-03-21/01.15	04-03-21/04.20	3
		09-03-21/01.15	09-03-21/04.08	3
		29-03-21/03.10	29-03-21/05.17	2
7	KM. Lawit	01-03-21/17.00	01-03-21/18.59	2
		14-03-21/01.15	14-03-21/04.08	3
		20-03-21/17.00	20-03-21/18.50	2
		28-03-21/01.15	28-03-21/04.20	3
Total				63

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Handling Agent Activity Periode September 2021

No.	Nama Vessel	Jam Kedatangan	Jam Keberangkatan	Jam Pelayanan
1	KM. Kelud	05-04-21/10.23	05-04-21/13.20	3

		19-04-21/09.15	19-04-21/12.20	3
		28-04-21/06.00	28-04-21/08.55	3
2	KM. Ngapulu	02-04-21/17.00	02-04-21/18.50	2
		20-04-21/21.13	20-04-21/23.20	2
		27-04-21/09.15	27-04-21/12.20	3
3	KM. Dorolonda	01-04-21/06.20	01-04-21/07.58	2
		9-04-21/13.15	9-04-21/16.20	3
		15-04-21/10.08	15-04-21/12.00	2
		30-04-21/17.38	30-04-21/19.00	2
4	KM. Dempo	06-04-21/00.07	06-04-21/04.20	4
		12-04-21/15.00	12-04-21/19.10	4
		26-04-21/21.13	26-04-21/23.20	2
5	KM. Umsini	02-04-21/09.15	02-04-21/12.20	3
		15-04-21/21.13	15-04-21/23.20	2
		29-04-21/10.23	29-04-21/13.20	3
6	KM. Ciremai	05-04-21/10.23	05-04-21/13.20	3
		22-04-21/00.15	22-04-21/05.20	3
7	KM. Bondosolo	04-04-21/17.38	04-04-21/20.00	3
		09-04-21/06.00	09-04-21/08.55	3
		29-04-21/09.15	29-04-21/12.20	3
8	KM. Lawit	01-04-21/17.38	01-04-21/19.00	2
		14-04-21/09.15	14-04-21/12.20	3
		20-04-21/17.00	20-04-21/18.50	2

		28-04-21/17.00	28-04-21/18.50	2
Total				67

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Handling Agent Activity Periode Oktober 2021

No.	Nama Vessel	Jam Kedatangan	Jam Keberangkatan	Jam Pelayanan
1	KM. Kelud	05-05-21/10.23	05-05-21/13.20	3
		11-05-21/06.20	11-05-21/07.58	2
		19-05-21/21.13	19-05-21/23.20	2
2	KM. Ngapulu	02-05-21/22.00	02-05-21/01.04	4
		21-05-21/21.13	21-05-21/22.56	2
		27-05-21/09.15	27-05-21/12.20	3
3	KM. Dorolonda	04-05-21/06.20	04-05-21/07.58	2
		09-05-21/01.15	09-05-21/04.20	3
		18-05-21/10.08	18-05-21/12.00	2
		31-05-21/17.38	31-05-21/19.00	3
4	KM. Dempo	06-05-21/00.07	06-05-21/04.20	4
		12-05-21/15.00	12-05-21/19.10	4
		26-05-21/23.12	26-05-21/02.06	3
5	KM. Umsini	02-05-21/09.15	02-05-21/12.20	3
		16-05-21/21.13	16-05-21/23.20	2
		26-05-21/10.23	26-05-21/13.20	3
6	KM. Ciremai	01-05-21/15.00	01-05-21/19.10	4
		05-05-21/10.23	05-05-21/13.20	3

		22-05-21/10.08	22-05-21/12.00	2
7	KM. Bondosolo	04-05-21/17.38	04-05-21/19.00	3
		09-05-21/06.00	09-05-21/08.55	3
		30-05-21/09.15	30-05-21/12.20	3
		Total		
8	KM. Lawit	01-05-21/17.38	01-05-21/19.00	2
		14-05-21/09.15	14-05-21/12.20	3
		20-05-21/10.08	20-05-21/12.00	2
		28-05-21/17.00	28-05-21/18.50	2

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Handling Agent Activity Periode November 2021

No.	Nama Vessel	Jam Kedatangan	Jam Keberangkatan	Jam Pelayanan
1	KM. Kelud	05-06-21/22.59	06-06-21/04.00	6
		11-06-21/12.30	11-06-21/19.00	7
		19-06-21/23.59	19-06-21/14.00	15
2	KM. Ngapulu	02-06-21/22.00	02-06-21/08.05	10
		20-06-21/21.13	21-06-21/04.30	7
		27-06-21/09.15	27-06-21/20.20	6
3	KM. Dorolonda	04-06-21/06.20	04-06-21/16.58	10
		09-06-21/13.15	09-06-21/23.20	10
		18-06-21/10.08	18-06-21/16.00	6
		30-06-21/17.38	30-06-21/05.00	12
4	KM. Dempo	06-06-21/00.07	06-06-21/09.20	9

		12-06-21/15.00	12-06-21/19.00	4
		26-06-21/23.13	27-06-21/05.00	6
5	KM. Umsini	02-06-21/09.15	02-06-21/12.20	3
		16-06-21/21.13	16-06-21/23.20	2
		29-06-21/10.23	29-06-21/13.20	3
6	KM. Ciremai	01-06-21/15.00	01-06-21/19.10	3
		05-06-21/10.23	05-06-21/13.20	3
		22-06-21/13.15	22-06-21/04.20	15
7	KM. Bondosolo	04-06-21/17.38	04-06-21/19.00	2
		09-06-21/09.15	09-06-21/12.20	2
		20-06-21/17.00	20-06-21/18.50	2
8	KM. Lawit	01-06-21/17.38	01-06-21/19.00	2
		14-06-21/09.15	14-06-21/12.20	3
		20-06-21/17.00	20-06-21/18.50	2
		28-06-21/17.00	28-06-21/18.50	2
Total				152

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Handling Agent Activity Periode Desember 2021

No.	Nama Vessel	Jam Kedatangan	Jam Keberangkatan	Jam Pelayanan
1	KM. Kelud	05-07-21/22.59	05-07-21/00.00	2
		11-07-21/10.00	11-07-21/19.00	10
		19-07-21/23.59	19-07-21/16.00	15
2		02-07-21/22.00	02-07-21/08.05	10

	KM. Ngapulu	20-07-21/21.00	21-07-21/04.30	8
		27-07-21/09.00	27-07-21/20.00	11
3	KM. Dorolonda	04-07-21/06.00	04-07-21/11.58	6
		09-07-21/13.00	09-07-21/17.00	5
		18-07-21/10.00	18-07-21/16.00	6
		30-07-21/17.00	30-07-21/05.00	12
4	KM. Dempo	06-07-21/04.00	06-07-21/09.00	5
		12-07-21/15.00	12-07-21/23.00	8
		26-07-21/23.00	27-07-21/05.00	6
5	KM. Umsini	02-07-21/09.00	02-07-21/12.00	3
		16-07-21/05.00	16-07-21/09.00	4
		29-07-21/10.00	29-07-21/13.00	3
6	KM. Ciremai	01-07-21/05.00	01-06-21/19.00	13
		05-07-21/10.00	05-06-21/16.00	6
		22-07-21/13.00	22-07-21/16.00	4
7	KM. Bondosolo	04-07-21/09.00	04-06-21/19.00	11
		09-07-21/06.00	09-06-21/18.00	13
		29-07-21/23.00	29-06-21/04.00	6
8	KM. Lawit	01-07-21/17.00	01-06-21/19.00	3
		14-07-21/09.00	14-06-21/15.00	7
		20-07-21/17.00	20-06-21/23.50	8
		28-07-21/17.00	28-06-21/23.50	8
Total				93

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Handling Agent Activity Periode Januari 2022

No.	Nama Vessel	Jam Kedatangan	Jam Keberangkatan	Jam Pelayanan
1	KM. Kelud	05-08-21/16.00	05-08-21/00.00	8
		11-08-21/09.00	11-08-21/19,00	10
		19-08-21/23.59	19-08-21/09.00	9
2	KM. Ngapulu	02-08-21/15.00	02-08-21/22.00	7
		20-08-21/09.00	20-08-21/16.30	7
		27-08-21/12.30	27-08-21/20.00	8
3	KM. Dorolonda	04-08-21/12.20	04-08-21/20.58	9
		09-08-21/13.15	09-08-21/17.20	4
		18-08-21/10.08	18-08-21/21.00	11
		30-08-21/17.38	30-08-21/23.00	6
4	KM. Dempo	06-08-21/04.00	06-08-21/12.20	8
		12-08-21/15.00	12-08-21/01.00	10
		26-08-21/23.13	26-08-21/05.00	6
5	KM. Umsini	02-08-21/09.15	02-08-21/22.20	13
		16-08-21/05.00	16-08-21/11.20	6
		30-08-21/10.23	30-08-21/20.20	10
6	KM. Ciremai	01-08-21/05.00	01-08-21/19.10	14
		05-08-21/10.23	05-08-21/23.20	13
		22-08-21/13.15	22-08-21/20.20	7
7	KM. Bondosolo	04-08-21/09.35	04-08-21/19.00	10
		09-08-21/06.00	09-08-21/18.55	12

		30-08-21/23.15	30-08-21/12.20	13
8	KM. Lawit	01-08-21/17.38	01-08-21/19.00	2
		14-08-21/09.15	14-08-21/20.20	11
		20-08-21/17.00	20-08-21/23.50	6
		28-08-21/17.00	28-08-21/23.50	6
		Total		

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Table 4.3 Total Jumlah Kunjungan Kapal yang menggunakan jasa Keagenan PT PELNI Periode Agustus 2021-Januari 2022

No.	Bulan	Jumlah
1	Agustus	23
2	September	29
3	Oktober	28
4	November	29
5	Desember	29
6	Januari	29
Total		167

Table 4.4 Jumlah Waktu Pelayanan Jasa *clearance in-out* kapal PT PELNI

Periode Bulan Agustus 2021

No.	Nama Vessel	Waktu Clearance in (jam)	Waktu Clearance out (jam)	Total waktu Clearance (jam)
1	KM. Kelud	2	2	4
2	KM. Ngapulu	3	2	5
3.	KM. Dorolonda	2	2	4
4.	KM. Dempo	2	3	5
5.	KM. Ciremai	3	2	5
6.	KM. Bondosolo	2	2	4
7.	KM. Lawit	2	2	4
Total Waktu Pelayanan				31

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Periode Bulan September 2021

No.	Nama Vessel	Waktu Clearance in (jam)	Waktu Clearance out (jam)	Total waktu Clearance (jam)
1	KM. Kelud	3	2	5
2	KM. Ngapulu	2	2	4
3.	KM. Dorolonda	2	2	4
4.	KM. Dempo	2	3	5
5.	KM. Umsini	2	2	4
6.	KM. Ciremai	2	2	4
7.	KM. Bondosolo	2	2	4
8.	KM. Lawit	2	2	4
Total Waktu Pelayanan				34

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Periode Bulan Oktober 2021

No.	Nama Vessel	Waktu Clearance in (jam)	Waktu Clearance out (jam)	Total waktu Clearance (jam)
1	KM. Kelud	2	2	4
2	KM. Ngapulu	2	2	4
3.	KM. Dorolonda	2	2	4
4.	KM. Dempo	4	3	7
5.	KM. Umsini	2	2	4
6.	KM. Ciremai	3	2	5
7.	KM. Bondosolo	4	2	6
8.	KM. Lawit	2	2	4
Total Waktu Pelayanan				38

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Periode Bulan November 2021

No.	Nama Vessel	Waktu Clearance in (jam)	Waktu Clearance out (jam)	Total waktu Clearance (jam)
1	KM. Kelud	3	2	5
2	KM. Ngapulu	2	2	4
3.	KM. Dorolonda	4	3	7
4.	KM. Dempo	4	4	8
5.	KM. Umsini	3	2	5
6.	KM. Ciremai	4	3	7
7.	KM. Bondosolo	4	2	6
8.	KM. Lawit	2	2	4

Total Waktu Pelayanan	46
------------------------------	-----------

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Periode Bulan Desember 2021

No.	Nama Vessel	Waktu Clearance in (jam)	Waktu Clearance out (jam)	Total waktu Clearance (jam)
1	KM. Kelud	4	4	8
2	KM. Ngapulu	3	2	5
3.	KM. Dorolonda	4	4	8
4.	KM. Dempo	4	4	8
5.	KM. Umsini	3	2	5
6.	KM. Ciremai	4	2	6
7.	KM. Bondosolo	3	4	7
8.	KM. Lawit	2	2	4
Total Waktu Pelayanan				51

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Periode Bulan Januari 2022

No.	Nama Vessel	Waktu Clearance in (jam)	Waktu Clearance out (jam)	Total waktu Clearance (jam)
1	KM. Kelud	3	2	5
2	KM. Ngapulu	4	3	7
3.	KM. Dorolonda	2	2	4
4.	KM. Dempo	3	3	6
5.	KM. Umsini	2	2	4
6.	KM. Ciremai	2	2	4
7.	KM. Bondosolo	3	4	7
8.	KM. Lawit	2	2	4
Total Waktu Pelayanan				41

Sumber: Divisi Operasional PT Pelayaran Nasional Indonesia Tahun 2021-2022

Tabel 4.5 Total Waktu Pelayanan Jasa Clearance Kapal yang menggunakan Jasa Keagenan PT PELNI Periode Agustus 2021-Januari 2022

No	Bulan	Total Waktu Clearance (Jam)
1	Agustus	31
2	September	34
3	Oktober	38
4	November	46
5	Desember	51
6	Januari	41
Total		241

Tabel 4.6 Total *Berthing Time* Kapal yang menggunakan Jasa Keagenan PT PELNI Periode Agustus 2021-Januari 2022

No.	Bulan	Total <i>Berthing Time</i> (Jam)
1	Agustus	63
2	September	67
3	Oktober	72
4	November	152
5	Desember	93
6	Januari	224
Total		838

Pembahasan Penelitian

Jasa *clearance in-out* memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok, karena jika kualitas pelayanan jasa *clearance in-out* semakin cepat, maka kapal-kapal yang diageni tidak perlu menunggu di pelabuhan dengan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil analisis data didapati bahwa masih adanya keterlambatan waktu pada pelayanan jasa *clearance in-out* di PT. PELNI sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh pelayanan jasa *clearance in-out* kapal terhadap *berthing time* kapal yang diageni oleh PT.PELNI karena jika pelayanan *clearance in-out* mengalami keterlambatan maka kapal akan lama berada dipelabuhan sehingga mengakibatkan kapal terlambat untuk tiba di pelabuhan selanjutnya. Dan sebaliknya apabila waktu pelayanan jasa dapat dilaksanakan dengan waktu yang efisien, maka kapal-kapal yang diageni oleh PT PELNI cabang Tanjung Priok tidak akan lama berada di pelabuhan dan terikat dengan waktu kegiatan bongkar muat.

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu staff di PT PELNI didapati waktu yang ditentukan oleh perusahaan untuk melayani pengurusan dokumen *clearance in-out* kapal adalah 2-3 jam. Waktu ini terhitung dari awal kapal sandar sampai agen mendapat *clearance* dari semua pihak/instansi terkait di pelabuhan yang artinya total waktu jasa pelayanan *clearance* memakan waktu maksimal 6 jam jika lebih dari itu maka pelayanan tersebut dapat dikatakan terlambat dalam melayani proses *clearance*. Terdapat beberapa instansi yang membantu dalam proses pelayanan seperti kantor kesehatan pelabuhan, karantina dan syahbandar. PT. PELNI melakukan pelayanan terhadap kapal dengan rata-rata jumlah 20 sampai 29 unit perbulan. PT PELNI memiliki 4 divisi yaitu divisi armada, operasional dan pelayanan, divisi administrasi dan divisi komersial. Menurut narasumber ada beberapa faktor yang dapat menghambat proses pelayanan dokumen *clearance* kapal yaitu informasi penyampaian kedatangan kapal yang tidak pasti, tidak adanya staff dibagian instansi yang menyebabkan pihak kami lama menunggu untuk melakukan proses *clearance*, serta keterlambatan dokumen dari pihak general agen.

Menurut peneliti ada beberapa faktor yang dapat mengakibatkan

keterlambatan pada pelayanan jasa *clearance in-out* kapal yaitu:

1. Faktor Alam

Faktor alam merupakan faktor yang tidak dapat dihindari, Faktor ini dapat menyebabkan terhambatnya waktu kegiatan pelayanan jasa *Clearance in* dan *Clearance out* karena dengan terjadinya hujan, angin kencang, dan banjir.

2. Jumlah Tenaga Kerja

Dengan jumlah tenaga kerja yang hanya memiliki 2 (dua) orang tenaga operasional, maka kegiatan pelayanan jasa pelayanan jasa *clearance in-out* dapat terhambat dikarenakan tidak seimbangnya jumlah kapal yang datang dengan jumlah karyawan yang dimiliki.

3. Lambatnya Pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait

Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait juga dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa *clearance in-out*. Dikarenakan, banyaknya pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan jasa tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data terdapat pengaruh pelayanan jasa *clearance in-out* kapal terhadap *berthing time* kapal yang diageni oleh PT. PELNI cabang Tanjung Priok karena keterlambatan waktu pelayanan *clearance in-out* mengakibatkan lamanya kapal berada dipelabuhan sehingga kapal mengalami keterlambatan tiba di pelabuhan berikutnya. Ada beberapa faktor yang dapat mengakibatkan keterlambatan pada pelayanan jasa *clearance in-out* kapal yaitu faktor alam, jumlah tenaga kerja dan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Saran

Perusahaan harusnya menerapkan target waktu dalam penyelesaian pelayanan jasa *clearance* untuk satu kapal dengan waktu yang ideal dalam pelayanan *clearance* untuk satu kapal adalah 1 jam. Perusahaan sebaiknya menambah jumlah tenaga kerja agar dapat memperlancar kegiatan pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan dikarenakan jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan semakin meningkat. Perusahaan sebaiknya menambah jumlah sarana penunjang kegiatan operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Literasi Nusantara.
- Patma Nugraha, M. A. (2022). Pengaruh Inaportnet Terhadap Efektivitas Clearance In/Out Kapal Pada Pt Oremus Bahari Mandiri Surabaya. *Logistik*, 15(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/logistik.v15i01.25944>
- Pelayaran Nasional Indonesia. (2019). *Tentang PT PELNI*. Pelayaran Nasional Indonesia. <https://www.pelni.co.id/tentang-kami>
- Ridwan, Pamungkas, A., & Amin Noto, A. (2021). Implementasi Clearance In-Out Kapal dengan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Banjarmasin. *3rd National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 151–161. <https://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/download/198/210#:~:text=Clearance in adalah perizinan memasuki,out adalah perizinan meninggalkan pelabuhan.>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.