



## Pengaruh Pelayanan Jasa Clearance Terhadap Berthing Time Kapal Yang Diageni Oleh PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak

M. Yusuf, Nurul Iman, Luviana Noviardita

Prodi KALK

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta

Jl. Marunda Makmur No.1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

disubmit pada :19/2/21 direvisi pada : 23/4/21 diterima pada :28/5/21

### Abstrak

PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal-kapal asing yang berperan sebagai port agent atau local agent. PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Berdasarkan data permasalahan yang ada membahas mengenai keterbatasan karyawan operasional dan kurangnya pelayanan jasa clearance yang dilakukan oleh PT. Transuta Lintas Samudera terhadap kapal-kapal sandar di pelabuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kurangnya pelayanan jasa clearance terhadap berthing time yang Diageni oleh PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak. Dalam penelitian ini ditemukan hasil data dari pengaruh pelayanan jasa clearance terhadap berthing time kapal yang diageni oleh PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak. Untuk perusahaan pelayaran ini harus memikirkan strategi alternatif untuk mendapatkan suatu hasil dari pemecahan masalah dengan baik. Hasil tersebut upaya yang digunakan untuk mempersingkat waktu pelayanan jasa clearance yang diageni oleh PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak tidak menyebabkan kapal berada lama di pelabuhan.

Kata Kunci : Pengaruh, Pelayanan, Jasa, Clearance, Berthing Time, Kapal.

Permalink DOI : <https://doi.org/10.36101/msm.v14i1.185>

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia maritim yang saat ini semakin maju dan meningkat dapat berpengaruh pesat terhadap luasnya jaringan perdagangan antar negara, termasuk hubungan antara produsen dengan konsumen satu negara dengan negara lainnya terutama kegiatan distribusi yang mencakup dalam pengangkutan barang dari tempat produksi sampai ke tempat pengguna jasa. Hal ini menandakan bahwa sumber daya manusia di dalam perusahaan mempunyai peran penting dalam mencapai tujuan untuk memajukan perusahaan pelayaran, perusahaan yang ingin bertahan dalam persaingan harus memiliki sumber daya manusia yang kompetitif. Salah satu upaya

meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bekerja secara produktif dan profesional sehingga dapat sesuai dengan standar kerja, bertanggung jawab dan mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Untuk memperoleh efisiensi pengangkutan barang dituntut kecepatan, kelancaran, keamanan, dan biaya yang minim. Pendistribusian barang dan jasa sebagian besar menggunakan angkutan laut, karena selain biaya yang relatif murah, pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar

muat, dan biaya terkait dalam pungutan administrasi.

*Clearance in* adalah suatu kegiatan pemeriksaan dokumen kedatangan kapal dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor administrasi pelabuhan, syahbandar, otoritas pelabuhan, imigrasi, karantina, *vessel traffic service* (VTS) dan bea cukai oleh agen, sedangkan *clearance out* adalah suatu kegiatan pemeriksaan dokumen keberangkatan kapal dari dalam maupun ke luar negeri yang dilakukan di kantor administrasi pelabuhan, syahbandar, otoritas pelabuhan, imigrasi, karantina, *vessel traffic service* (VTS) dan bea cukai untuk mendapatkan *port clearance* ke pelabuhan selanjutnya.

Jasa *clearance* memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak, karena jika kualitas pelayanan jasa *clearance* semakin cepat, maka kapal yang diageni tidak perlu menunggu di pelabuhan dengan waktu yang lama. Dengan demikian pemilik kapal akan merasa puas akan pelayanan jasa yang dikerjakan maka semakin besar pengaruh jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

Perusahaan pelayaran yang berkembang pesat di Indonesia diikuti dengan peningkatan pelayanan jasa perusahaan pelayaran. Mengantisipasi hal tersebut, maka pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal. Untuk melancarkan proses kegiatan tersebut diperlukan kerjasama dan koordinasi antar instansi dan pelayanan jasa terkait di pelabuhan untuk melancarkan proses kegiatan bongkar muat barang. Instansi yang terkait seperti syahbandar, otoritas pelabuhan, karantina, bea cukai, *vessel traffic service* (VTS), imigrasi, serta pihak lainnya.

*General agent* merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melayani kapal milik perusahaan tersebut. Dalam melaksanakan tugas keagenan, *general agent* akan menunjuk *port agent* sebagai pelaksana yang mengageni kapal tersebut. Aspek dalam pelaksanaan keagenan yaitu pelayanan terhadap operasional kapal dan pelayanan terhadap muatan yang akan dimuat atau dibongkar dari/ke kapal.

Setiap perusahaan keagenan akan berusaha untuk memberikan pelayanan jasa *clearance* kapal dalam waktu yang efisien, tanpa mengalami

hambatan apapun, untuk mencegah terjadinya keterlambatan kapal tiba pada pelabuhan selanjutnya. Memberikan pelayanan keagenan kapal yang sebaik-baiknya merupakan bentuk persaingan para perusahaan pelayaran.

PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Peningkatan pelayanan jasa keagenan kapal oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapal yang diageninya. Selama ini dalam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan jasa yang diberikan belum optimal, antara lain kurangnya pemantauan muatan yang akan dibongkar atau dimuat dari tangki atas kapal kepada pihak syahbandar dan masih lambatnya proses penyelesaian dokumen persyaratan *clearance*, sehingga mengakibatkan kurang optimal pelayanan jasa yang disebabkan oleh keterbatasan karyawan operasional di PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak serta kurangnya sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh perusahaan, seperti kendaraan operasional untuk mengurus dokumen dalam waktu cepat, kurangnya alat komunikasi terhadap operasional dengan pihak syahbandar atau pihak pelabuhan sehingga jumlah waktu sandar kapal menjadi lama di pelabuhan. Sistem informasi kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas responden yang mendukung operasi manajemen, setiap perusahaan pelayaran mengakses server operasional kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga menyebabkan penurunan sistem informasi saat menginput dokumen kapal.

## Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kurangnya pelayanan jasa *clearance* terhadap *berthing time* yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Aspek teoritis

Aspek teoritis, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang hubungan antara kurangnya pelayanan jasa *clearance* terhadap *berthing time* sebagai acuan untuk dapat memahami terutama tentang menerapkan pengetahuan mengenai kegiatan keagenan kapal.

#### b. Aspek praktis

Aspek praktis, penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk mengetahui kekurangan apa saja yang terjadi pada kegiatan operasional pelayanan kapal.

## 2. METODE

### 2.1. Deskripsi Data

#### a. Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005 : 849), pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

#### b. Pelayanan

Menurut Engkos Kosasih, S.E., M.M dan Prof. Capt. Hananto Soewedo, M.Mar. S.E., M.M., Ph D (2007 : 205) dalam bukunya *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh agen kapal untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh jasa dan hasil kemudahan dengan jual beli barang.

Setiap perusahaan memiliki kinerja pelayanan yang baik bagi pengguna jasa. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh perusahaan pelayaran sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

#### c. Jasa

Menurut Engkos Kosasih, S.E., M.M dan Prof. Capt. Hananto Soewedo, M.Mar. S.E., M.M., Ph D (2007 : 205) dalam bukunya *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh agen kapal untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh jasa dan hasil kemudahan dengan jual beli barang.

Setiap perusahaan memiliki kinerja pelayanan yang baik bagi pengguna jasa. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh perusahaan pelayaran sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Menurut Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah dalam bukunya *Pemasaran Jasa* (2019 : 07). Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama

penerima jasa tersebut. Dalam pemasaran produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar dengan baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa.

#### d. Clearance

Menurut Capt. R. P. Suyono M.Mar dalam bukunya *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut* edisi keempat (2007 : 223) *clearance* salah satu tugas keagenan kapal yang berkaitan dengan pengurusan dokumen, baik dokumen kapal maupun dokumen perdagangan.

*Clearance in* adalah suatu kegiatan pemeriksaan dokumen kedatangan kapal dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor administrasi pelabuhan, syahbandar, imigrasi, karantina, *vessel traffic service* (VTS) dan bea cukai yang dilakukan oleh agen, sedangkan *clearance out* adalah suatu kegiatan pemeriksaan dokumen keberangkatan kapal dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor administrasi pelabuhan, syahbandar, imigrasi, karantina, *vessel traffic service* (VTS) dan bea cukai untuk mendapatkan *port clearance* ke pelabuhan selanjutnya.

#### e. Berthing time

Menurut Y. S Bichun dalam buku *Kamus Istilah Pelayaran dan Perkapalan* (2012 : 70), *berthing time* adalah waktu keseluruhan yang terpakai selama kapal bertambat untuk merapatkan sisi lambung kapal di dermaga atau sisi lambung kapal lainnya. *berthing time* untuk waktu mulai proses sandar di dermaga untuk melakukan bongkar muat sampai kapal keluar dari dermaga.

#### f. Kapal

Menurut Suranto, SE dalam bukunya *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang* (2003 : 80), kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga mesin, atau tunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

### 2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada saat dimana penulis melakukan praktek darat di perusahaan PT

Transuta Lintas Samudera Cabang Merak terhitung dari tanggal 11 Agustus 2018 sampai dengan tanggal 31 Juli 2019, serta berlanjut selama penulis menjalani semester VII dan semester VIII.

### 2.3 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak yang beralamat di Komp. Metro Cluster Florida Blok L 08 No.2 Rt. 004 Rw. 008 Kec. Panggung rawi jombang - Cilegon.

### 2.4 Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai pengaruh pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* yang menggunakan jasa keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak sehingga penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif.

Dengan metode kuantitatif ini penulis akan mencari solusi dari permasalahan yang ada yaitu pengaruh pelayanan jasa *clearance* terhadap lamanya kapal berada di pelabuhan yang menggunakan jasa keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

### 2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam membahas dan meneliti suatu masalah dibutuhkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, kemudian disusun dan dianalisa sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas guna memudahkan penulis untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Untuk mendapatkan data dalam menyusun skripsi ini, penulis melakukan penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sekunder yang di dapat melalui:

#### a. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu, semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan perlu dicatat sebagai sumber informasi (Gulo, 2002 : 123). Di dalam teknik pengumpulan data dengan meneliti dokumen-dokumen yang sudah menjadi arsip perusahaan. Dokumentasi yang dianalisa antara lain data-data mengenai *vessel line up*, *clearance* kapal dan *berthing time* kapal yang terdapat di bagian operasional pada perusahaan keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

#### b. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan

untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab penelitian, suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai bagaimana fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu.

#### c. Studi pustaka

Pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada.

Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

### 2.6 Subjek Penelitian

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian penelitian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan (Zuriah, 2009 : 116). Sampel adalah himpunan bagian (*subset*) dari suatu populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang pengambilan populasi. studi kasus adalah metode yang bertujuan untuk mempelajari dan menyelidiki suatu kejadian atau fenomena mengenai individu, seperti objek penelitian (Bimo Walgio, 2010).

Dalam hal ini, populasi yang diambil oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu jumlah kapal-kapal yang menggunakan jasa keagenan dan jumlah waktu kegiatan bongkar muat dari PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak selama sebelas bulan duapuluh hari.

Mengenai jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak periode bulan Agustus 2018 sampai dengan bulan Juli 2019 sebanyak 153 kapal dengan total waktu *clearance* 1051 jam dan total waktu *berthing time* 3820 jam.

### 2.7 HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Hipotesis

Menurut Gulo, W dalam bukunya *Metodologi Penelitian* (2005 : 09), dijelaskan bahwa hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang akan diuji terhadap masalah penelitian atau

secara teoritis dari tinjauan pustaka. Dimana untuk memberikan jawaban sementara adalah sebagai berikut:

**1) Hipotesis observasi (Ho)**

- a) Ho 1 : Tidak ada hubungan antara pelayan jasa *clearance* kapal terhadap *berthing time*.
- b) Ho 2 : Tidak ada pengaruh antara pelayanan jasa *clearance* kapal terhadap *berthing time*.

**2) Hipotesis alternatif (Ha)**

- a) Ha 1 : Ada hubungan antara pelayanan jasa *clearance* kapal terhadap *berthing time*.
- b) Ha 2 : Ada pengaruh antara pelayanan jasa *clearance* kapal terhadap *berthing time*.

Pengujian data apabila ditolaknya hubungan antara pelayanan jasa *clearance* terhadap *berthing time* maka di rumuskan hasil Ho, jika diterima hubungan antara pelayanan jasa *clearance* terhadap *berthing time* maka di rumuskan hasil Ha. Kedua hipotesis di atas digunakan untuk mendapatkan perhitungan yang valid dan benar dalam mendapatkan pengujian hipotesis.

Penulis akan menganalisa pengaruh pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

Dalam analisis data, penulis akan menguraikan beberapa cara untuk dapat memastikan bahwa hal tersebut apakah dapat mempengaruhi lamanya waktu kapal sandar di pelabuhan. Penulis akan menganalisa hal-hal yang di perkirakan dapat mempengaruhi lamanya waktu kapal di pelabuhan.

Oleh karena itu, untuk memudahkan penganalisaan masalah maka dibuat dua kelompok variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Untuk memastikan apakah kedua variabel tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat diuji dengan analisis statistik sebagaimana tercantum dalam tabel dan perhitungan pada **tabel 1**, di mana dalam analisis pada **tabel 1** jumlah muatan adalah sebagai variabel bebas, sedangkan waktu kegiatan bongkar muat adalah sebagai variabel tak bebas.

Terdapat beberapa analisis:

- a. Analisis Koefisien Korelasi

Maksud dari analisis ini adalah untuk mengetahui kuat atau tidaknya korelasi antara dua variabel tersebut. Bila koefisien korelasi (r) positif, maka variabel X dan Y bersifat searah, yang berarti kenaikan atau penurunan nilai X akan terjadi juga pada nilai Y. Sebaliknya bila koefisien korelasi (r) negatif maka korelasi variabel X dan Y bergerak bertolak belakang.

Dari tabel tersebut diperoleh nilai-nilai yang akan digunakan dalam rumus koefisien korelasi sebagai berikut:

n	=	12
$\sum X$	=	1051
$\sum Y$	=	3820
$\sum X^2$	=	101333
$\sum Y^2$	=	1330724
$\sum XY$	=	361072

Selanjutnya nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam rumus koefisien korelasi sebagai berikut:

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

$$r = \frac{4332864 - 4014820}{\sqrt{12 \cdot 101333 - (1051)^2} \cdot \sqrt{12 \cdot 1330724 - (3820)^2}}$$

$$r = \frac{318044}{\sqrt{1215996 - 1104601} \cdot \sqrt{15968688 - 14592400}}$$

$$r = \frac{318044}{(333,7) \cdot (1173,1)}$$

$$r = 0,812$$

Dari perhitungan korelasi (r) diatas diperoleh angka korelasi sebesar 0,812 hal tersebut berarti terdapat hubungan yang kuat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak. Dengan hasil korelasi positif, maka pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* terikat terhadap *berthing time*.

Jadi, apabila waktu pelayanan jasa *clearance* dapat dilaksanakan dengan waktu yang efisien, maka kapal-kapal yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak tidak akan lama berada di pelabuhan. Namun sebaliknya, jika pelayanan jasa *clearance* menghabiskan waktu lebih dari yang ditetapkan, maka

akan berpengaruh terhadap lamanya waktu kapal yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak di pelabuhan.

b. Analisis Koefisien Penentu

Digunakan untuk dapat mengetahui besarnya kontribusi faktor variabel X terhadap perubahan variabel Y rumus yang digunakan dalam koefisien penentu yaitu:

$$\begin{aligned} Kp &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,812)^2 \times 100\% \\ &= 0,659344 \\ &= 66\% \end{aligned}$$

Perhitungan dengan program SPSS:

Model Summary				
Model	R	R Squar e	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 <sup>a</sup>	.660	.626	62.46600

a. Predictors: (Constant), VAR00001

Artinya, pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* adalah sebesar 66%, sedangkan 34% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam lingkup penelitian. Faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi seperti faktor alam, sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang, komunikasi dan layanan pada instansi terkait seperti syahbandar, otoritas pelabuhan, *vessel traffic service* (VTS), karantina, bea cukai, dan imigrasi.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel X terhadap variabel Y. Dari analisis koefisien korelasi diperoleh nilai (r) positif yang cukup besar dengan hubungan terikat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak, maka dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana dengan variabel X dan Y sebagai berikut,

Keterangan:

X = waktu pelayanan jasa *clearance*

Y = *berthing time*

a = titik potong sumbu Y dengan garis regresi yang menunjukkan harga Y bila X = 0

b = koefisien regresi, mengukur kenaikan sebenarnya dan Y persatuan kenaikan X

$$Y = a + bX$$

Besarnya nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus dalam penyelesaian berikut:

$$\begin{aligned} b &= \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2} \\ &= \frac{12(361072) - (1051)(3820)}{12(101333) - (1051)^2} \\ &= \frac{4332864 - 4014820}{1215996 - 1104601} \\ &= \frac{318044}{111395} \\ &= 2,855 \\ a &= \frac{\sum Y - b \cdot (\sum X)}{n} \\ &= \frac{3820 - 2,855 \cdot (1051)}{12} \\ &= \frac{3820 - 2995,35}{12} \\ &= 68,274 \end{aligned}$$

Dengan ini, maka persamaan yang menggambarkan hubungan antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* (X) dengan *berthing time* (Y) adalah:

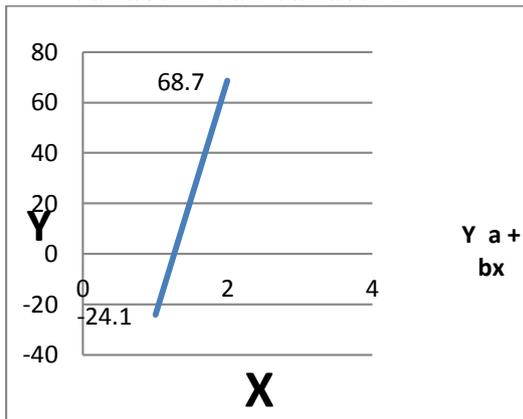
$$Y = 68,274 + 2,855X$$

Jika X = 0, maka  $Y = a + bx$   
 $Y = 68,274 + 2,85(0)$   
 $Y = 68,274$

Jika Y = 0, maka  $0 = 68,274 + 2,855X$   
 $X = \frac{68,274}{-2,855}$

$$X = -24,1$$

**Gambar 4.2**  
Garis Perpotongan Titik Koordinat  
Variabel X dan Variabel Y



Dari grafik di atas juga dapat dibaca bahwa variabel X terletak di poin -24,1 dan variabel Y terletak di poin 68,7 dari grafik di atas titik pertemuan variabel X dan Y bersifat searah yang berarti apabila variabel X mengalami kenaikan maka variabel Y juga mengalami kenaikan, dan apabila variabel X mengalami penurunan maka variabel Y juga mengalami penurunan.

d. Uji Hipotesis

Dari perhitungan yang didapat mengenai koefisien korelasi dan juga penentu, maka uji hipotesis dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

Keterangan uji hipotesis yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1) Uji hipotesis untuk koefisien korelasi

Apabila tingkat kesalahan 5% atau dengan menggunakan alpha ( $\alpha$ ) 0,05 maka uji pendapat tersebut adalah:

$$\begin{aligned} t_o &= t_{hitung} \\ t_{hitung} &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,812 \sqrt{12-2}}{\sqrt{1-(0,812)^2}} \\ &= \frac{0,812 \times (3,16)}{\sqrt{1-0,65}} \\ &= \frac{2,56}{\phantom{\sqrt{1-0,65}}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{\sqrt{0,35}}{0,59} \\ &= \frac{2,56}{4,329} \end{aligned}$$

Perhitungan dengan program SPSS:

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
(Constant)	68.274		1.146	.278
VAR00001	2.855	.812	4.404	.001

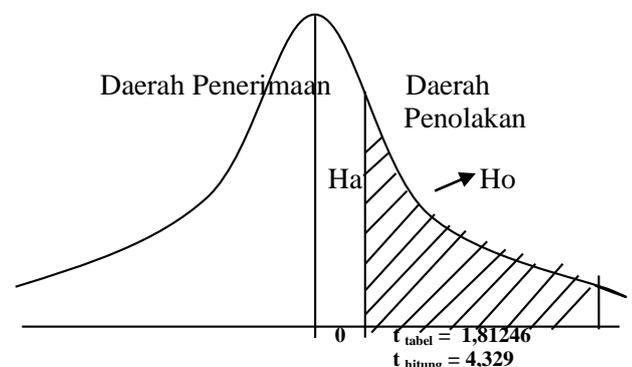
a. Dependent Variable: VAR00001

Hipotesis diatas menyatakan:

$t_{hitung} = 4,329 > t_{tabel} = 1,81246$  Dari hasil perhitungan diatas diperoleh hasil  $t_{hitung} = 4,329 > t_{tabel} = 1,81246$  dengan demikian maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak.

**Gambar 4.3**

**Kurva Distribusi Normal**



**A. PEMECAHAN MASALAH**

Dalam hal ini penulis akan menguraikan pemecahan masalah antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* oleh PT Transuta Lintas

Samudera Cabang Merak adalah sebagai berikut:

Dikarenakan hasil perhitungan :

- a. Analisis korelasi yang menghasilkan nilai  $r = 0,812$

Dari perhitungan korelasi ( $r$ ) diatas diperoleh angka korelasi sebesar 0,812 hal tersebut berarti terdapat hubungan yang kuat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* dengan hasil korelasi positif, maka pengaruh jumlah muatan bersifat terikat terhadap waktu kegiatan bongkar muat.

- b. Analisis koefisien penentu menghasilkan nilai  $r^2 = 66\%$

Artinya, pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* adalah sebesar 66%, sedangkan 34% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam lingkup penelitian. Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi faktor tersebut antara lain:

1. Faktor Alam

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

2. Sumber Daya Manusia

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

3. Sarana dan Prasarana Penunjang

Perusahaan hanya memiliki 1 (satu) mobil operasional, apabila mobil tersebut dipakai oleh karyawan yang satu, maka karyawan yang lain terpaksa menggunakan kendaraan umum untuk menuju instansi terkait untuk melaksanakan pelayanan jasa *clearance*.

4. Komunikasi

Hal yang dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa *clearance* salah satunya adalah kurang komunikasi antara pihak agen

dengan pihak pelabuhan. Dikarenakan apabila pihak agen dapat mengetahui estimasi kapal tiba di pelabuhan dan waktu selesainya kegiatan bongkar muat, maka pihak agen dapat mempersiapkan dokumen-dokumen apa saja yang di butuhkan untuk proses *clearance in* dan setelah itu satu jam sebelum kegiatan bongkar muat itu selesai pihak agen dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa *clearance out*.

Namun sebaliknya, apabila pihak agen tidak mengetahui atau mendapatkan informasi dari pihak pelabuhan tentang estimasi kapal tiba di pelabuhan dengan waktu selesainya kegiatan bongkar muat, maka pihak agen akan terlambat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa *clearance*.

5. Pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait

Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait seperti syahbandar, otoritas pelabuhan, *vessel traffic service* (VTS), karantina, bea cukai, dan imigrasi juga dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa *clearance*. Dikarenakan, banyaknya pengguna jasa yang melakukan kegiatan pelayanan tersebut.

Setiap kemungkinan faktor lain juga harus ada pemecahan masalah dalam kaitannya dengan seberapa baik alternatif itu akan mencapai suatu hasil. Adapun pemecahan masalah dari faktor-faktor tersebut diusulkan sebagai berikut:

1. Faktor Alam

Dikarenakan faktor alam tidak dapat dihindari, maka diharapkan pihak perusahaan dapat mempersiapkan segala sesuatu untuk memperlancar kegiatan pelayanan jasa *clearance* kapan pun.

2. Sumber Daya Manusia

Dikarenakan jumlah tenaga kerja terbatas yang bekerja di perusahaan keagenan PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah kapal yang datang setiap bulannya, maka diharapkan pihak

perusahaan dapat merekrut karyawan baru untuk menunjang kegiatan pelayanan jasa.

### 3. Sarana dan Prasarana Penunjang

Dikarenakan perusahaan hanya memiliki 1 (satu) unit kendaraan operasional, maka diharapkan perusahaan dapat menambah sarana dan prasarana penunjang kegiatan operasional.

### 4. Komunikasi

Diharapkan pihak pelabuhan dapat memberikan informasi tentang estimasi kapal tiba dan waktu bongkar muat dari mulai kegiatan sampai perkiraan selesai kegiatan kepada pihak agen, agar pihak agen dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* sebelum kapal tersebut selesai kegiatan bongkar muat.

### 5. Pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait

Dikarenakan banyak pengguna jasa oleh syahbandar, otoritas pelabuhan, *vessel traffic service* (VTS), karantina, bea cukai, dan imigrasi maka pihak instansi dapat membuat sistem antrian dan pembagian tugas serta standar waktu pelayanan agar pelayanan jasa lebih teratur dan cepat.

dapat dilaksanakan dengan waktu yang efisien, maka kapal-kapal yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak tidak akan lama berada di pelabuhan dan terikat dengan waktu kegiatan bongkar muat.

Untuk dapat mengetahui besarnya kontribusi faktor variabel X terhadap perubahan variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan koefisien korelasi penentu ( $r^2$ ) dengan hasil 0,66. Artinya pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* adalah sebesar 66%, sedangkan 34% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam lingkup penelitian. Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi antara lain faktor alam, sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang, komunikasi, dan layanan pada instansi terkait seperti syahbandar, otoritas pelabuhan, karantina, bea cukai, *vessel traffic service* (VTS) dan imigrasi.

Jadi, perusahaan harus memikirkan strategi alternatif untuk mendapatkan suatu hasil dari pemecahan masalah dengan baik. Hasil tersebut upaya yang digunakan untuk mempersingkat waktu pelayanan jasa *clearance* yang diageni oleh PT Transuta Lintas Samudera Cabang Merak tidak menyebabkan kapal berada lama di pelabuhan.

## 3. KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan yang diuraikan oleh penulis mengenai hubungan antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* (X) dengan *berthing time* (Y), maka diperoleh dengan menggunakan analisis koefisien korelasi untuk mengetahui kuat atau tidaknya korelasi antara dua variabel tersebut. Apabila koefisien korelasi positif, maka variabel X dan Y bersifat searah, yang berarti kenaikan atau penurunan nilai X akan terjadi juga pada nilai Y. Sebaliknya bila koefisien korelasi negatif maka korelasi variabel X dan Y bergerak bertolak belakang.

Dari perhitungan koefisien korelasi diperoleh angka korelasi dari analisis waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time* sebesar 0,812 hal tersebut berarti terdapat hubungan yang kuat antara pengaruh waktu pelayanan jasa *clearance* dengan *berthing time*. Apabila waktu pelayanan jasa

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwi Hasan dkk. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka. Jakarta
- [2] Bichun, Y. S. (2012). *Kamus Istilah Pelayaran dan Perkapalan*. Jakarta: Citra Harta Prima.
- [3] Capt. R. P. Suyono, M.Mar. (2007), *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut (Edisi keempat)*, Jakarta.
- [4] Capt. R. P. Suyono, M.Mar. (2007), *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut (Edisi keempat)*, Jakarta.
- [5] Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur*

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan).  
Yogyakarta: Deepublish.

- [6] Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- [7] Kosasih, Engkos dan Hananto Soewedo. (2007). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Jakarta: Rajawali Pers.
- [8] Sudjatmiko, F. D.C. (2007). *Sewa Menyewa Kapal*. Jakarta: CV. Akademika Pressindo.
- [9] Suranto, SE. (2003). *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang*. Jakarta
- [10] Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran