

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pelayaran internasional terus mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan global (Charamis et al., 2025). Dalam mendukung kelancaran operasional kapal, perusahaan pelayaran membutuhkan crew kapal yang kompeten serta memenuhi seluruh persyaratan administrasi internasional. Dalam konteks tersebut, perusahaan keagenan crew kapal (*ship manning agency*) memiliki peran strategis dalam memastikan ketersediaan crew yang memenuhi standar operasional dan regulasi internasional (Cabangon & Ortiz, 2025). Salah satu persyaratan yang wajib dimiliki oleh crew kapal yang bekerja atau melakukan transit di wilayah Amerika Serikat adalah US Visa kategori C1/D. Visa ini merupakan dokumen keimigrasian yang menjadi syarat utama bagi crew kapal untuk dapat melaksanakan tugasnya pada kapal yang beroperasi menuju atau melalui pelabuhan Amerika Serikat.

Pengajuan US Visa (C1/D) tidak hanya menjadi kebutuhan administratif bagi crew kapal, tetapi juga merupakan bagian penting dari kelancaran operasional perusahaan pelayaran. Kegagalan memperoleh visa dapat menyebabkan tertundanya proses crew change, keterlambatan keberangkatan crew, terganggunya jadwal operasional kapal, serta menimbulkan kerugian bagi perusahaan dan ship owner. Oleh karena itu, proses pengajuan visa harus dilaksanakan secara efektif, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kedutaan Besar Amerika Serikat

PT Aweidhia Crew Management Jakarta sebagai perusahaan manning agency memiliki tanggung jawab dalam menyiapkan dan mengelola seluruh dokumen crew kapal, termasuk pengurusan US Visa (C1/D). Dalam pelaksanaannya, proses pengajuan visa melibatkan

berbagai tahapan, mulai dari pengumpulan dokumen, penginputan data, pengisian formulir DS-160, pembayaran visa, penjadwalan wawancara, hingga proses verifikasi oleh pihak kedutaan. Setiap tahapan tersebut membutuhkan ketelitian dan koordinasi yang baik agar pengajuan visa dapat disetujui sesuai target perusahaan.

Hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Darat (PRADA) menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi antara lain kesalahan penginputan data, ketidaksesuaian dan ketidaklengkapan dokumen, lemahnya proses verifikasi data, belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur pengajuan visa, serta keterbatasan jadwal wawancara dari pihak Kedutaan Besar Amerika Serikat. Permasalahan tersebut menyebabkan proses pengajuan visa memerlukan waktu yang lebih lama dan berpotensi menghambat penempatan crew kapal sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa proses administrasi perizinan *crew* kapal memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, terutama karena melibatkan berbagai pihak, dokumen, dan regulasi yang berbeda. Dalam studi yang dilakukan oleh Rohimah (2025) ditemukan bahwa hambatan dalam pengurusan dokumen *crew* kapal disebabkan oleh ketidaksesuaian data, kurangnya koordinasi, serta kesalahan input administrasi yang berdampak pada keterlambatan proses perizinan. Selain itu, faktor *human error* menjadi salah satu penyebab utama dalam kegagalan proses administrasi, termasuk dalam pengisian data identitas dan dokumen pendukung.

Kesalahan kecil dalam input data seperti nama, tanggal lahir, atau nomor paspor dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang berujung pada penolakan atau penundaan proses *visa*. Penelitian lain yang relevan menunjukkan bahwa kendala dalam pembuatan *visa crew* kapal tidak hanya berasal dari faktor internal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan kedutaan dan keterbatasan jadwal wawancara.

Studi yang dilakukan oleh Saodah (2021) menemukan bahwa keterbatasan kapasitas layanan dan perubahan kebijakan dapat memperlambat proses pengajuan *visa* dan berdampak pada operasional perusahaan.

Secara operasional, kegagalan dalam proses pengajuan *visa* memiliki implikasi langsung terhadap kelancaran recruitment *crew* kapal. Keterlambatan atau penolakan *visa* dapat menyebabkan tertundanya proses *crew change*, yang pada akhirnya berdampak pada jadwal operasional kapal serta efisiensi perusahaan (Pijaca, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan *visa* merupakan bagian integral dari sistem manajemen operasional dalam industri pelayaran. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pengajuan *visa*, khususnya pada perusahaan *manning agency*. Permasalahan tersebut meliputi ketidaksesuaian dokumen, kurangnya sistem verifikasi, serta belum optimalnya standar operasional prosedur dalam pengelolaan administrasi *visa*.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur yang seharusnya diterapkan dengan praktik yang terjadi di lapangan. Ketidadaan sistem kontrol yang terstruktur dapat meningkatkan risiko kesalahan administrasi dan menurunkan efektivitas proses pengajuan *visa* secara keseluruhan. Dari perspektif manajemen operasional, setiap proses administrasi yang tidak terstandarisasi akan meningkatkan potensi terjadinya inefisiensi dan kesalahan kerja. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui analisis terhadap kondisi nyata yang terjadi di lapangan, sehingga dapat ditemukan akar permasalahan secara komprehensif.

Dalam konteks ini, penting untuk dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pengajuan *visa* C1/D yang berasal dari faktor internal seperti sumber daya manusia dan sistem kerja. Selain mengidentifikasi faktor penghambat, penelitian ini juga perlu mengkaji upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meminimalkan

kesalahan dan meningkatkan efektivitas proses pengajuan visa hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi internal perusahaan, tetapi juga pada kelancaran operasional pelayaran secara keseluruhan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan US Visa (C1/D) bagi *crew* kapal merupakan aspek krusial yang memerlukan pengelolaan yang efektif dan sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor penghambat serta merumuskan upaya perbaikan dalam proses pengajuan visa guna mendukung kelancaran recruitment *crew* kapal di PT Aweidhia Crew Management Jakarta.

Agar penelitian penelitian lebih terarah dan tidak melebar, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian difokuskan pada proses pengajuan US Visa kategori C1/D bagi *crew* kapal di PT Aweidhia Crew Management Jakarta.
2. Analisis dibatasi pada faktor penghambat yang meliputi aspek internal (SDM dan sistem kerja), eksternal (kebijakan kedutaan), dan teknis administrasi (dokumen dan penginputan data).
3. Penelitian tidak membahas secara mendalam aspek hukum keimigrasian internasional, melainkan difokuskan pada proses operasional pengajuan visa.
4. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selama periode praktik darat tahun 2024–2025.

Berdasarkan uraian permasalahan yang dijelaskan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT DAN UPAYA PERBAIKAN PENGAJUAN US VISA (C1/D) CREW KAPAL DI PT AWEIDHIA CREW MANAGEMENT JAKARTA”

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor penghambat dalam proses pengajuan US Visa (C1/D) bagi *crew* kapal di PT Aweidhia Crew Management Jakarta?

2. Bagaimana upaya perbaikan yang dapat diusulkan untuk meningkatkan berdasarkan faktor penghambat yang ditemukan untuk meningkatkan efektivitas pengajuan US Visa (C1/D)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penghambat yang memengaruhi proses pengajuan US Visa (C1/D) bagi crew kapal di PT Aweidhia Crew Management Jakarta.
2. Untuk merumuskan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis faktor penghambat guna meningkatkan efektivitas proses pengajuan US Visa (C1/D) bagi crew kapal di PT Aweidhia Crew Management Jakarta serta mewujudkan proses pengajuan US Visa yang lebih efektif sesuai dengan ketentuan Kedutaan AS.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen keagenan pelayaran, khususnya terkait pengelolaan administrasi dokumen keimigrasian *crew* kapal. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji proses pengurusan *visa* dalam konteks operasional pelayaran internasional.
2. Manfaat Praktis: Bagi PT. Aweidhia Crew Management Jakarta, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi prosedur pengajuan US Visa, baik dari sisi dokumentasi, koordinasi antar divisi, maupun komunikasi dengan lembaga terkait seperti Kedutaan Besar Amerika Serikat.