

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. VISA (C1/D)

Visa merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu negara sebagai izin bagi warga negara asing untuk memasuki wilayahnya dalam jangka waktu tertentu dan untuk tujuan tertentu (Dipta et al., 2025). *Visa* berfungsi sebagai alat kontrol keimigrasian yang memastikan bahwa individu yang masuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh negara tujuan (Pratama et al., 2021). Dalam konteks pelayaran internasional, *crew* kapal yang akan bekerja atau melakukan transit di wilayah Amerika Serikat diwajibkan memiliki *visa non-immigran* kategori *C1/D*. *Visa C1/D* merupakan kombinasi *visa* transit (C1) dan *visa crew* kapal (D) yang digunakan oleh pelaut yang bekerja di kapal berbendera asing dan memasuki wilayah Amerika Serikat dalam rangka tugas kerja.

Menurut *U.S. Department of State* (2024), pengajuan *visa C1/D* memerlukan pemenuhan persyaratan administratif yang ketat, termasuk pengisian formulir *DS-160*, penyediaan dokumen pendukung, serta wawancara dengan petugas konsuler. Keputusan pemberian *visa* sangat bergantung pada kesesuaian data dan hasil wawancara. Dalam penelitian ini, *visa C1/D* dipandang sebagai komponen administratif yang krusial dalam proses penempatan *crew* kapal, di mana kegagalan dalam pengajuan *visa* akan berdampak langsung terhadap kelancaran *recruitment* dan operasional perusahaan.

Dalam penelitian ini, *visa C1/D* diposisikan sebagai output utama dari proses administrasi yang dilakukan oleh *manning agency*. Keberhasilan atau kegagalan dalam pengajuan *visa* mencerminkan kualitas sistem kerja yang diterapkan dalam pengelolaan data dan

dokumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan dalam proses pengajuan *visa* seringkali disebabkan oleh ketidaksesuaian data, ketidaklengkapan dokumen, serta kurangnya kesiapan *crew* dalam menghadapi wawancara. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses administrasi belum berjalan secara optimal dan masih memiliki kelemahan pada aspek pengendalian dan verifikasi data.

Dengan demikian, pengajuan *visa C1/D* dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai proses administratif semata, tetapi sebagai bagian dari sistem operasional yang membutuhkan pengelolaan yang terstruktur, akurat, dan terstandarisasi. Kelemahan dalam sistem tersebut akan berdampak langsung pada hasil akhir pengajuan *visa*, baik dalam bentuk penundaan maupun penolakan.

2. Crew Kapal

Crew kapal atau awak kapal adalah seluruh orang yang bekerja di atas kapal dan memiliki tugas sesuai dengan jabatan yang diberikan untuk menjamin keselamatan pelayaran, operasional kapal, serta pelayanan selama kapal beroperasi. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas sesuai jabatannya yang tercantum dalam siji awak kapal.

Berdasarkan ketentuan International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) 1978 beserta amandemennya, setiap crew kapal wajib memiliki kompetensi, sertifikat, dan kualifikasi sesuai dengan jabatan yang diemban. Crew kapal pada umumnya dibedakan menjadi dua departemen utama, yaitu Deck Department yang bertanggung jawab terhadap navigasi dan operasional kapal, serta Engine Department yang bertanggung jawab terhadap pengoperasian dan pemeliharaan mesin kapal. Selain itu

terdapat Catering Department pada kapal tertentu yang bertugas memberikan pelayanan konsumsi dan akomodasi.

Dalam proses penempatan kerja internasional, crew kapal tidak hanya diwajibkan memenuhi persyaratan kompetensi dan sertifikasi, tetapi juga harus melengkapi dokumen keimigrasian, seperti paspor, buku pelaut, sertifikat kompetensi, sertifikat kesehatan, serta visa sesuai negara tujuan. Bagi crew kapal yang bekerja atau melakukan transit di wilayah Amerika Serikat, kepemilikan US Visa kategori C1/D merupakan persyaratan wajib sebelum bergabung ke kapal (join vessel).

Dalam penelitian ini, crew kapal merupakan subjek utama yang menerima layanan administrasi pengajuan US Visa (C1/D) di PT Aweidhia Crew Management Jakarta. Kelengkapan dokumen, ketepatan data pribadi, dan kesiapan crew dalam mengikuti wawancara di Kedutaan Besar Amerika Serikat menjadi faktor yang sangat memengaruhi keberhasilan proses pengajuan visa.

3. Manning Agency

Manning agency merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan dan pengelolaan *crew* kapal yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja maritim pada perusahaan pelayaran. Dalam pelaksanaannya, *manning agency* memiliki peran strategis sebagai penghubung antara *crew* kapal dengan pemilik kapal (*ship owner*), serta bertanggung jawab terhadap aspek administrasi dan kesiapan *crew* sebelum ditempatkan (Mojafi & Van Der Westhuizen, 2025). PT Aweidhia Crew Management Jakarta merupakan salah satu perusahaan *manning agency* yang menjalankan fungsi tersebut, khususnya dalam proses rekrutmen, pengelolaan dokumen, dan penempatan *crew* kapal pada kapal-kapal milik *owner*. Dalam operasionalnya, perusahaan ini juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh *crew* kapal telah memenuhi persyaratan

administratif, termasuk kepemilikan *visa* kerja atau *visa* transit sesuai dengan negara tujuan.

Dalam konteks penelitian ini, salah satu aspek penting yang menjadi tanggung jawab PT Aweidhia *Crew Management* Jakarta adalah pengurusan US *Visa* (C1/D) bagi *crew* kapal. *Visa* ini bersifat *mandatory requirement* bagi *crew* yang akan bekerja di kapal yang beroperasi atau transit di wilayah Amerika Serikat. Proses pengajuan *visa* di PT Aweidhia *Crew Management* Jakarta proses pengajuan *visa* dalam *manning agency* melibatkan beberapa tahapan yaitu :

- a. Pengumpulan dokumen
- b. Pengelolaan data
- c. Pengisian formulir
- d. Penjadwalan wawancara
- e. Verifikasi dokumen

Setiap tahapan tersebut membutuhkan koordinasi antara berbagai pihak, yaitu staff *crewing*, admin *visa*, *crew*, dan pihak kedutaan.

Dalam konteks penelitian ini, peran *manning agency* sangat berkaitan dengan proses pengajuan US *Visa* (C1/D). *Manning agency* bertanggung jawab dalam memastikan bahwa seluruh data dan dokumen yang diajukan telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak kedutaan. Kelemahan dalam sistem kerja *manning agency*, seperti tidak adanya standar operasional prosedur (SOP), menyebabkan proses kerja tidak memiliki acuan yang baku, sehingga pelaksanaan tugas menjadi tidak seragam dan bergantung pada masing-masing individu. Di sisi lain, lemahnya sistem verifikasi data mengakibatkan kesalahan administrasi tidak terdeteksi sejak awal, sehingga berpotensi berlanjut hingga tahap akhir proses pengajuan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa hambatan dalam pengajuan *visa* tidak hanya disebabkan oleh faktor individu, tetapi juga

merupakan konsekuensi dari sistem operasional yang belum terstruktur dan belum memiliki mekanisme kontrol yang efektif.

4. Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan proses pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk menghasilkan output sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Al Najjar & Qandeel, 2025). Dalam konteks jasa, manajemen operasional berfokus pada pengendalian proses agar berjalan secara sistematis, terstandarisasi, dan minim kesalahan. Manajemen operasional mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian proses produksi maupun jasa agar berjalan optimal. Sistem operasional yang tidak terstandarisasi akan meningkatkan risiko kesalahan dan menurunkan efisiensi kerja.

Dalam konteks pelayaran, penelitian oleh Bagus & Hanaoka (2023) menunjukkan bahwa gangguan operasional seringkali disebabkan oleh ketidakefisienan proses administratif dan lemahnya koordinasi antar sistem kerja. Hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi, termasuk pengurusan visa, merupakan bagian penting dalam sistem operasional perusahaan. Dalam penelitian ini, proses pengajuan visa dipandang sebagai bagian dari sistem manajemen operasional. Hambatan yang terjadi menunjukkan adanya kelemahan dalam pengendalian proses, khususnya pada aspek standarisasi dan kontrol administrasi.

5. Administrasi dan Pengelolaan Dokumen

Administrasi merupakan serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan data, informasi, dan dokumen dalam suatu organisasi untuk mendukung tercapainya tujuan secara efektif dan terstruktur. Dalam konteks organisasi modern, administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan, tetapi juga sebagai sistem pengendalian yang memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Novanto & Latifah, 2025).

Pengelolaan dokumen merupakan bagian integral dari administrasi yang mencakup beberapa tahapan utama, yaitu:

- a. pengumpulan data dan dokumen
- b. verifikasi dan validasi informasi
- c. pengolahan serta penyimpanan data
- d. pengendalian dan pengawasan dokumen

Setiap tahapan tersebut saling berkaitan dan menentukan kualitas informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Pengelolaan dokumen yang tidak sistematis akan meningkatkan risiko kesalahan yang dapat berdampak pada keseluruhan proses operasional. Dalam konteks sistem administrasi modern, penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses. Namun, tanpa disertai dengan mekanisme verifikasi yang memadai, sistem digital juga berpotensi memperbesar skala kesalahan apabila data yang diinput tidak akurat (Karo et al., 2026).

Dalam penelitian ini, administrasi dan pengelolaan dokumen diposisikan sebagai faktor teknis utama yang secara langsung mempengaruhi kelancaran proses pengajuan US Visa (C1/D). Kualitas administrasi menjadi penentu utama dalam memastikan bahwa seluruh data yang diajukan telah sesuai, lengkap, dan valid. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan dalam pengajuan visa banyak disebabkan oleh ketidaksesuaian data, ketidaklengkapan dokumen, konsistensi data, serta lemahnya proses verifikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang diterapkan belum berjalan secara optimal dan belum memiliki mekanisme pengendalian yang efektif.

Dengan demikian, administrasi dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai aktivitas pendukung, tetapi sebagai sistem inti yang menentukan kualitas proses operasional. Kelemahan dalam pengelolaan dokumen akan berdampak langsung pada hasil pengajuan

visa, sehingga diperlukan pengelolaan yang lebih terstruktur, akurat, dan terkontrol.

6. Human Error

Human error merupakan kesalahan yang terjadi akibat tindakan manusia yang tidak sesuai dengan prosedur atau standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat menyebabkan gangguan dalam suatu proses kerja. Dalam konteks organisasi, *human error* tidak hanya dipahami sebagai kesalahan individu, tetapi juga sebagai akibat dari sistem kerja yang kurang mendukung (Kusbiantoro, 2010).

Menurut Reason (2000), *human error* adalah kegagalan dalam melaksanakan suatu tindakan yang telah direncanakan atau penggunaan rencana yang tidak tepat untuk mencapai tujuan tertentu. Reason menekankan bahwa kesalahan manusia tidak selalu bersumber dari individu, tetapi seringkali dipengaruhi oleh kondisi sistem yang tidak memadai. Dalam konteks administrasi dan pengelolaan dokumen, *human error* sering muncul dalam bentuk kesalahan input data, ketidaksesuaian dokumen, serta kurangnya ketelitian dalam proses verifikasi. Hal ini sangat relevan dengan proses pengajuan visa yang membutuhkan tingkat akurasi dan konsistensi data yang tinggi.

Dalam penelitian ini, *human error* diposisikan sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi hambatan dalam proses pengajuan *US Visa (C1/D)*. Kesalahan dalam penginputan data dan kurangnya ketelitian dalam verifikasi dokumen menjadi temuan yang dominan dalam proses administrasi. Namun, berdasarkan analisis yang dilakukan, *human error* tidak hanya disebabkan oleh faktor individu, tetapi lebih dipengaruhi oleh kelemahan sistem kerja yang ada. Ketidadaan SOP, proses yang masih manual, serta tidak adanya sistem verifikasi berlapis menyebabkan kesalahan yang terjadi tidak dapat terdeteksi sejak awal.

Dengan demikian, *human error* dalam penelitian ini dipahami sebagai konsekuensi dari sistem administrasi yang belum optimal. Oleh karena itu, upaya perbaikan tidak cukup hanya berfokus pada peningkatan ketelitian individu, tetapi harus dilakukan melalui perbaikan sistem kerja secara menyeluruh, termasuk penerapan SOP, peningkatan mekanisme verifikasi, dan pemanfaatan teknologi untuk meminimalkan kesalahan.

7. Standar Kualifikasi Efektivitas Dalam Pengajuan *Visa*

Efektivitas merupakan ukuran tingkat keberhasilan suatu proses dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks manajemen operasional, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari kualitas proses yang dilaksanakan.

Menurut Heizer et al. (2017), suatu proses dikatakan efektif apabila mampu menghasilkan output sesuai dengan target yang diharapkan, dengan tingkat kesalahan yang minimal serta penggunaan sumber daya yang optimal. Sementara itu, menurut Drucker (2012), efektivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*), sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara maksimal. Dalam konteks administrasi, efektivitas sangat dipengaruhi oleh kualitas data, ketepatan prosedur, serta sistem pengendalian yang diterapkan. Proses administrasi yang tidak terstruktur dan tidak terkontrol akan meningkatkan risiko kesalahan dan menurunkan tingkat keberhasilan.

Dalam penelitian ini, efektivitas pengajuan US *Visa* (C1/D) diartikan sebagai tingkat keberhasilan proses administrasi dalam memperoleh hasil *visa* yang disetujui (*approved*) dengan meminimalkan kesalahan, penundaan (*pending*), dan penolakan (*refusal*). Untuk menilai efektivitas tersebut, diperlukan standar kualifikasi yang menjadi acuan dalam mengevaluasi proses pengajuan *visa*. Indikator efektivitas dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

a. Akurasi Data (*Accuracy*)

Data yang diinput dalam formulir *DS-160* harus sesuai dengan dokumen resmi seperti paspor dan identitas *crew*. Kesalahan dalam penulisan data, seperti nama atau nomor paspor, dapat menyebabkan penolakan *visa*.

b. Konsistensi Data (*Consistency*)

Data yang dimasukkan harus konsisten antara berbagai sistem dan dokumen, seperti *DS-160*, *US Travel Docs*, dan dokumen fisik. Ketidaksesuaian data akan menimbulkan keraguan dalam proses verifikasi.

c. Kelengkapan Dokumen (*Completeness*)

Seluruh dokumen yang dipersyaratkan harus lengkap dan valid. Dokumen yang tidak lengkap dapat menyebabkan proses pengajuan *visa* tertunda atau ditolak.

d. Kesiapan *Crew* (*Readiness*)

Crew harus memiliki pemahaman yang baik terkait proses wawancara serta mampu menjawab pertanyaan dengan jelas. Kesiapan mental dan administrasi menjadi faktor penting dalam menentukan hasil wawancara.

e. Kepatuhan terhadap Prosedur (*Compliance*)

Proses pengajuan *visa* harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, baik oleh perusahaan maupun oleh pihak kedutaan. Ketidaksesuaian prosedur dapat menyebabkan kesalahan dalam proses.

f. Efisiensi Waktu (*Timeliness*)

Proses pengajuan *visa* harus dilakukan tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan atau pengulangan proses. Efisiensi waktu menunjukkan bahwa sistem kerja berjalan dengan baik.

g. Tingkat Keberhasilan (*Success Rate*)

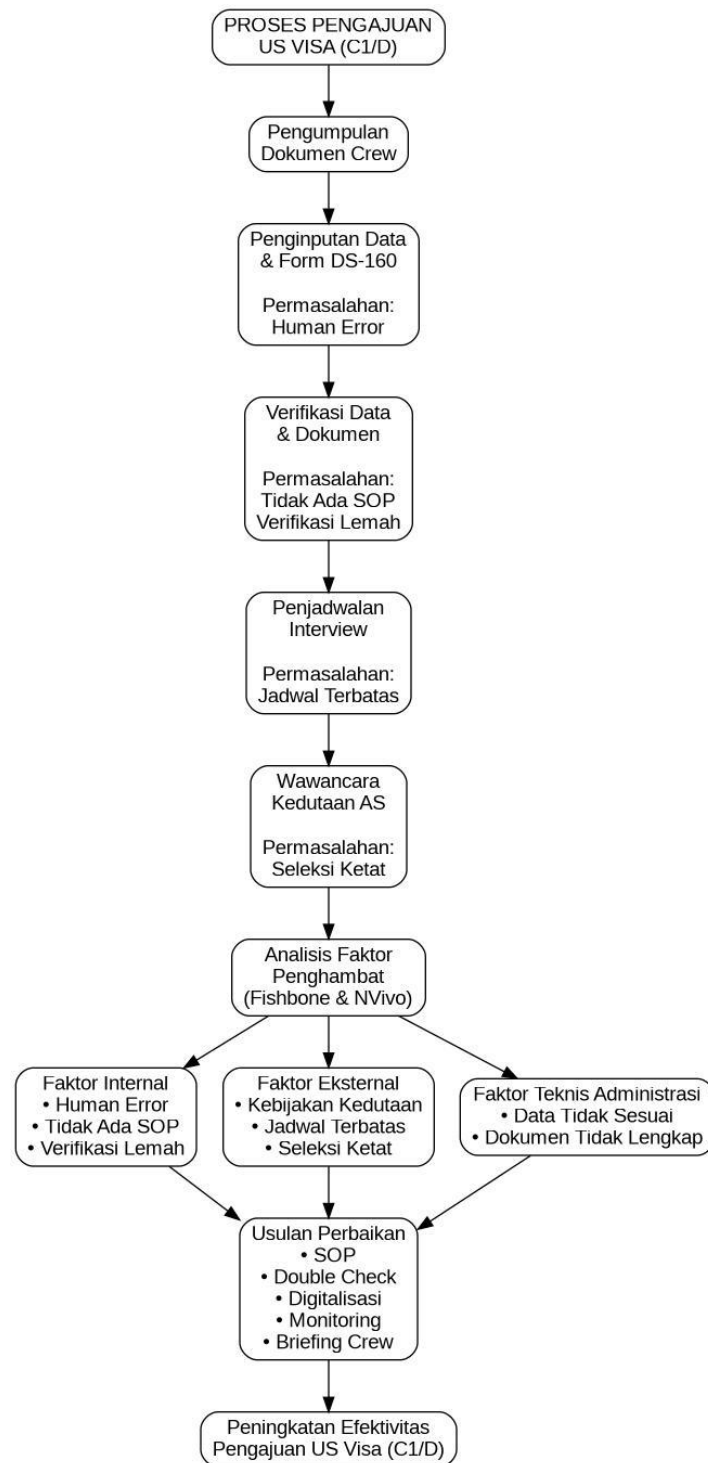
Tingkat keberhasilan pengajuan *visa* dapat dilihat dari jumlah *visa* yang disetujui dibandingkan dengan jumlah pengajuan.

Semakin tinggi tingkat approval, maka semakin efektif proses yang dilakukan.

Standar kualifikasi tersebut sejalan dengan teori manajemen operasional dan administrasi yang menekankan pentingnya kualitas proses dalam menghasilkan output yang optimal. Selain itu, standar ini juga relevan dengan teori *human error*, di mana kesalahan dalam salah satu aspek dapat berdampak pada keseluruhan proses.

Dengan demikian, standar kualifikasi efektivitas dalam penelitian ini digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah proses pengajuan *visa* telah berjalan secara optimal atau masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki

B. Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Kerangka Pikir