

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis desain penelitian ini merupakan penelitian lapangan secara studi kasus yang menggunakan desain deskriptif, yaitu dengan menggambarkan suatu sistem pelaksanaan jasa keagenan dalam pelayanan kapal pada perusahaan PT Djakarta Lloyd cabang Makassar

B. Definisi Operasional Variabel

Judul penelitian adalah Analisis pelaksanaan jasa keagenan dalam menunjang pelayanan kapal pada perusahaan PT Djakarta Lloyd cabang Makassar. pengertian operasional yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Pelayanan jasa keagenan kapal adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh PT. Djakarta Lloyd sebagai agen kapal untuk mewakili kepentingan pemilik kapal di pelabuhan, khususnya yang berkaitan dengan proses *clearance in*, *clearance out*, pengurusan dokumen kapal, serta koordinasi kegiatan pemuatan.

2. *Clearance In* Kapal

Clearance in merupakan salah satu kegiatan penting dalam pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan pada saat kapal tiba di pelabuhan. *Clearance in* adalah proses pengurusan kedatangan kapal yang meliputi pelaporan kedatangan kapal, pemeriksaan kelengkapan dokumen kapal, pengesahan dokumen oleh instansi terkait, serta koordinasi dengan pihak pelabuhan agar kapal memperoleh izin untuk melakukan kegiatan operasional di pelabuhan. Proses *clearance in* harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan

ketentuan yang berlaku dalam bidang pelayaran dan kepelabuhanan karena menjadi syarat utama bagi kapal untuk dapat melaksanakan aktivitas bongkar muat maupun kegiatan operasional lainnya selama berada di pelabuhan. Pada pelaksanaan pelayanan di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar, kegiatan *clearance in* dilakukan oleh agen kapal sebagai perwakilan perusahaan pelayaran atau pemilik kapal. Sebelum kapal tiba di pelabuhan, agen kapal terlebih dahulu menerima informasi mengenai jadwal kedatangan kapal beserta data-data kapal yang diperlukan. Setelah itu, agen kapal mempersiapkan berbagai dokumen administrasi yang akan disampaikan kepada instansi terkait di pelabuhan. Dokumen tersebut antara lain meliputi surat persetujuan berlayar, *crew list*, *manifest* muatan, sertifikat keselamatan kapal, dokumen kesehatan kapal, serta dokumen pendukung lainnya yang diwajibkan sesuai dengan peraturan pelayaran.

3. *Clearance Out* Kapal

Clearance out merupakan salah satu rangkaian kegiatan penting dalam pelayanan jasa keagenan kapal yang dilakukan pada saat kapal akan meninggalkan pelabuhan untuk melanjutkan pelayaran menuju pelabuhan tujuan berikutnya. *Clearance out* adalah kegiatan pengurusan keberangkatan kapal yang meliputi penyelesaian seluruh dokumen kapal dan muatan, pemeriksaan administrasi, pemenuhan kewajiban operasional kapal, serta penerbitan Surat Izin Berlayar (SIB) oleh Syahbandar agar kapal dinyatakan layak dan diizinkan untuk berlayar. Proses *clearance out* harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku di bidang pelayaran dan kepelabuhanan karena merupakan syarat utama yang harus dipenuhi sebelum kapal melakukan pelayaran. Pada pelaksanaan pelayanan di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar, proses *clearance out* dilakukan oleh agen kapal sebagai perwakilan perusahaan pelayaran atau pemilik kapal dalam mengurus seluruh kebutuhan administrasi dan

operasional kapal sebelum keberangkatan. Kegiatan ini dimulai setelah seluruh aktivitas operasional kapal di pelabuhan selesai dilakukan, seperti kegiatan bongkar muat barang, pengisian logistik kapal, pengisian bahan bakar, maupun kebutuhan operasional lainnya. Setelah seluruh kegiatan tersebut selesai, agen kapal kemudian melakukan persiapan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk proses keberangkatan kapal.

4. Kegiatan Pemuatan Barang

Kegiatan pemuatan barang merupakan salah satu kegiatan operasional yang sangat penting dalam proses pelayanan kapal di pelabuhan. Pemuatan barang adalah proses memasukkan atau menempatkan barang muatan ke atas kapal untuk diangkut menuju pelabuhan tujuan sesuai dengan rencana pelayaran yang telah ditentukan. Kegiatan ini dilakukan melalui koordinasi antara agen kapal, perusahaan bongkar muat (PBM), pihak pelabuhan, serta instansi terkait lainnya agar proses pemuatan dapat berjalan dengan aman, lancar, tertib, dan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Pada kegiatan operasional di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Proses pemuatan barang dilakukan setelah kapal memperoleh izin operasional di pelabuhan dan seluruh persiapan administrasi maupun teknis telah diselesaikan. Sebelum kegiatan pemuatan dimulai, pihak agen kapal terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan perusahaan bongkar muat (PBM), pihak terminal, serta instansi pelabuhan mengenai jenis barang yang akan dimuat, jumlah muatan, lokasi penumpukan barang, jadwal pemuatan, serta kesiapan fasilitas dan peralatan yang akan digunakan dalam kegiatan pemuatan.



Gambar 2.2 Kegiatan Pemuatan Barang di Kapal

5. Hambatan Pelayanan Keagenan

Hambatan pelayanan keagenan merupakan segala bentuk kendala atau permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan operasional kapal di pelabuhan. Hambatan tersebut dapat bersifat administratif, operasional, teknis, maupun hambatan yang berkaitan dengan koordinasi antar instansi. Dalam kegiatan pelayanan kapal, agen kapal memiliki tanggung jawab untuk mengurus seluruh kebutuhan kapal mulai dari kedatangan kapal, pengurusan dokumen, pelayanan operasional kapal selama berada di pelabuhan, kegiatan bongkar muat, hingga keberangkatan kapal. Oleh karena itu, apabila terjadi hambatan dalam proses pelayanan keagenan, maka akan berdampak langsung terhadap kelancaran kegiatan pemuatan barang, jadwal pelayaran, serta keberangkatan kapal menuju pelabuhan tujuan.

Pada kegiatan operasional di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar, hambatan pelayanan keagenan dapat terjadi karena berbagai faktor, baik yang berasal dari internal perusahaan maupun faktor eksternal di lingkungan pelabuhan. Hambatan tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kapal dan menyebabkan

keterlambatan operasional yang berdampak terhadap perusahaan pelayaran maupun pengguna jasa.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode adalah sebagai berikut :

1. Teknik observasi

Teknik observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan kondisi sebenarnya. Observasi dilakukan agar peneliti dapat melihat secara nyata bagaimana kegiatan operasional berlangsung serta memahami situasi dan kondisi kerja yang ada pada objek penelitian. Dengan menggunakan teknik observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, rinci, dan objektif mengenai pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, teknik observasi dilakukan secara langsung pada kegiatan operasional di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan jasa keagenan kapal dalam menunjang pelayanan kapal di pelabuhan. Peneliti melakukan pengamatan terhadap berbagai aktivitas operasional perusahaan, mulai dari proses kedatangan kapal, pengelolaan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi pelabuhan, kegiatan bongkar muat, hingga proses keberangkatan kapal dari pelabuhan. Melalui observasi ini, peneliti dapat mengetahui secara langsung bagaimana prosedur pelayanan kapal dilaksanakan serta hambatan-hambatan yang terjadi dalam kegiatan operasional perusahaan.

Pelaksanaan observasi dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan dan mengikuti kegiatan kerja yang berlangsung di lingkungan perusahaan maupun di area pelabuhan. Dalam proses ini, peneliti mengamati aktivitas pegawai atau staf

yang terlibat dalam pelayanan keagenan kapal, termasuk cara mereka melakukan koordinasi, pengelolaan administrasi, pelayanan terhadap kapal, serta penyelesaian masalah yang terjadi selama kegiatan operasional berlangsung. Observasi dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

Melalui teknik observasi, peneliti dapat mengetahui berbagai hal yang sebelumnya belum dipahami secara jelas hanya melalui teori atau penjelasan tertulis. Peneliti dapat melihat secara langsung proses kerja perusahaan sehingga mampu memahami kondisi nyata operasional pelayanan kapal di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Selain itu, observasi juga membantu peneliti dalam membandingkan antara prosedur pelayanan yang seharusnya dilakukan dengan pelaksanaan yang terjadi di lapangan sehingga dapat diketahui tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Adapun hal-hal yang diamati dalam penelitian ini meliputi proses pelayanan kapal masuk dan keluar pelabuhan, pengelolaan *clearance in* dan *clearance out*, koordinasi antara agen kapal dengan instansi terkait, kegiatan bongkar muat, penggunaan sarana dan prasarana operasional, Wawancara (*Interview*).

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber yang dianggap mengetahui dan memahami objek penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data, informasi, serta keterangan yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Melalui metode wawancara, peneliti dapat mengetahui secara langsung kondisi nyata yang terjadi di lapangan, baik yang berkaitan dengan sistem kerja, prosedur pelayanan kapal,

hambatan operasional, maupun upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal.

Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan cara melakukan temu wicara secara langsung kepada pegawai, staf, maupun pihak-pihak terkait yang memiliki hubungan dengan kegiatan operasional perusahaan. Adapun pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini meliputi *Supervisor* Operasional, Staf Operasional, Staf Keuangan dan Administrasi, petugas lapangan, serta pihak lain yang terlibat dalam proses pelayanan kapal di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi terstruktur agar peneliti tetap memiliki pedoman pertanyaan namun tetap memberikan kebebasan kepada narasumber untuk menjelaskan informasi secara lebih rinci dan mendalam.

Teknik wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh hanya melalui observasi ataupun dokumentasi. Dengan wawancara, peneliti dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan kapal dilaksanakan mulai dari *clearance in*, pengurusan kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan, hingga proses *clearance out*. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam pelayanan keagenan kapal, seperti keterlambatan dokumen, kendala koordinasi antarinstansi pelabuhan, keterbatasan sarana pendukung, serta faktor cuaca dan kondisi operasional lainnya yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan kapal.

Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian. Pedoman wawancara tersebut disusun secara sistematis agar proses pengumpulan data dapat berjalan dengan terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pertanyaan yang diajukan meliputi gambaran umum perusahaan,

tugas dan tanggung jawab bagian operasional, prosedur pelayanan keagenan kapal, sistem koordinasi dengan instansi pelabuhan, kendala yang dihadapi dalam pelayanan kapal, serta upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Melalui metode wawancara ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang akurat, objektif, dan relevan sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan jasa keagenan kapal dalam menunjang pelayanan kapal pada PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Data hasil wawancara selanjutnya akan dianalisis dan digunakan sebagai bahan pendukung dalam pembahasan penelitian sehingga hasil penelitian dapat disusun secara sistematis, logis, dan sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di perusahaan.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperoleh, mengumpulkan, dan mempelajari berbagai dokumen, arsip, gambar, maupun data tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dokumentasi memiliki peranan penting karena dapat memberikan bukti nyata mengenai kegiatan operasional perusahaan serta mendukung informasi yang diperoleh dari sumber lainnya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi profil perusahaan, struktur organisasi, data kegiatan

operasional kapal, dokumen pelayanan kapal, arsip administrasi, foto kegiatan operasional, serta dokumen lain yang berkaitan dengan proses pelayanan keagenan kapal. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data berupa surat-surat, laporan operasional, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, serta dokumen *clearance in* dan *clearance out* yang digunakan dalam proses pelayanan kapal di pelabuhan.

Teknik dokumentasi ini bertujuan untuk memperoleh data pendukung yang dapat memperkuat hasil penelitian mengenai pelaksanaan jasa keagenan kapal di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Melalui dokumentasi, peneliti dapat mengetahui secara lebih rinci mengenai sistem administrasi perusahaan, prosedur pelayanan kapal, serta bentuk koordinasi perusahaan dengan instansi terkait di pelabuhan. Selain itu, dokumentasi juga membantu peneliti dalam memahami kondisi nyata operasional perusahaan melalui bukti tertulis maupun visual yang tersedia.

Dalam metode penulisan ini, peneliti juga mengumpulkan data dari berbagai sumber literatur yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian. Literatur tersebut diperoleh dari buku-buku, jurnal penelitian, artikel ilmiah, laporan penelitian terdahulu, peraturan kepelabuhanan, serta sumber referensi lain yang relevan dengan kegiatan pelayanan keagenan kapal dan operasional perusahaan pelayaran. Literatur tersebut digunakan sebagai landasan teori dan bahan pendukung untuk memperkuat pembahasan dalam penelitian sehingga hasil penelitian memiliki dasar ilmiah yang jelas dan sistematis.

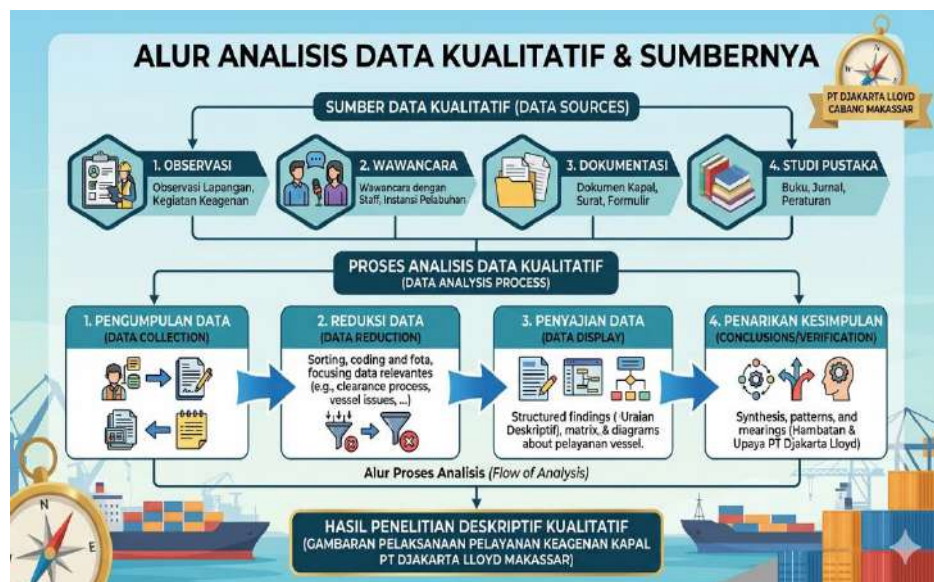
Melalui teknik dokumentasi ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh data yang valid, objektif, dan sesuai dengan kondisi perusahaan sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan jasa keagenan kapal dalam menunjang pelayanan kapal di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Data

dokumentasi yang diperoleh kemudian akan dianalisis dan digunakan sebagai bahan pendukung dalam pembahasan penelitian agar hasil penelitian dapat disusun secara lebih lengkap, terarah, dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan secara sistematis mengenai pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal dalam menunjang pelayanan kapal pada PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Teknik analisis deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelaksanaan kegiatan keagenan kapal, hambatan-hambatan yang terjadi selama kegiatan operasional kapal berlangsung, serta upaya-upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi hambatan tersebut. Melalui metode analisis deskriptif kualitatif, penulis berusaha menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian. Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka kemudian dianalisis secara sistematis agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal di PT Djakarta Lloyd Cabang Makassar. Dalam proses analisis data, penulis terlebih dahulu melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan keagenan kapal. Data tersebut meliputi proses *clearance in* dan *clearance out* kapal, pengurusan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi pelabuhan, pengurusan kebutuhan kapal dan awak kapal, kegiatan bongkar muat, hingga proses keberangkatan kapal. Selain itu, penulis juga mengumpulkan data mengenai hambatan-hambatan yang terjadi selama kegiatan

operasional kapal di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar serta langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Setelah data terkumpul, penulis melakukan proses reduksi data, yaitu memilih dan menyederhanakan data-data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Data yang tidak berkaitan langsung dengan penelitian disisihkan, sedangkan data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal dianalisis lebih lanjut agar pembahasan penelitian menjadi lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.



Gambar 4.1 Alur Analisis Data Kualitatif