

**ANALISIS PENGARUH TERHAMBATNYA
ADMINISTRASI DALAM PROSES *CLEARANCE*
TERHADAP KINERJA KEAGENAN DI PT.
SAMUDERA *AGENCIES* INDONESIA
CABANG PONTIANAK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Transportasi Laut Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Guna Memperoleh Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra)**



Oleh :

ARGHO SANDHA PAMUNGKAS

NIM. 211001005

**PROGRAM STUDI D4 TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Argho Sandha Pamungkas

NIM 211001005

Prodi : D-4 Transportasi Laut

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Hambatan Administrasi
Dalam Proses *Clearance* di PT. Samudera
Agencies Indonesia Cabang Pontianak

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, Juli 2025

Yang menyatakan,



Argho Sandha P.

NIM. 211001005

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DI REVISI

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HAMBATAN ADMNISTRASI DALAM PROSES *CLEARANCE* TERHADAP KINERJA KEAGENAN DI PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CABANG PONTIANAK

Oleh :

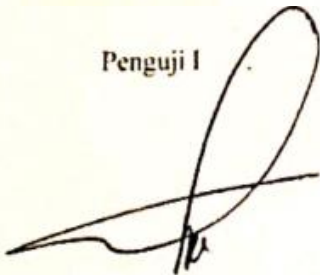
Argho Sandha P

NIM. 211001005

Telah diperiksa hasil revisi oleh penguji skripsi
Program Studi D-4 Transportasi Laut
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, Juli 2025

Penguji I



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr
NIP. 198904292022031004

Penguji II



Nurita Widiанти, S.Psi, M.Psi
NIP. 198301132015042002

Penguji III



Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr
NIP. 198410162019032015

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

**Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH
TERHAMBATNYA ADMINISTRASI DALAM PROSES
CLEARANCE TERHADAP KINERJA KEAGENAN DI
PT.SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CABANG
PONTIANAK”**

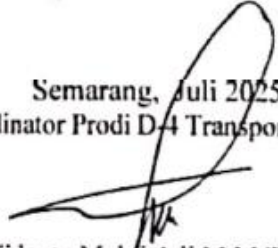
ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
pada tanggal Juli 2025
dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Widanto Mukti Adi ,M.M.Tr	Penguji I		20/7 25.
2.	Nurita Widiанти S.Psi, M.Psi	Penguji II		20/7 25.
3.	Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr	Penguji III		20/7 -25

Semarang, Juli 2025
Koordinator Prodi D-4 Transportasi Laut*


Widanto Mukti Adi,M.M.Tr,

NIP.198904292022031004

HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Argho Sandha Pamungkas
NIM	211001005
Prodi	: D-4 Transportasi Laut
Judul Skripsi	: ANALISIS PENGARUH HAMBATAN DALAM PROSES <i>CLEARANCE</i> DI PT.SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CABANG PONTIANAK

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik Program Studi D-4 Transportasi Laut. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, Juli 2025

Yang menyatakan,



Argho Sandha P.

NIM. 211001005

ABSTRAK

Proses *clearance in* dan *out* kapal merupakan aspek vital dalam kelancaran operasional pelabuhan dan keagenan kapal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan administrasi dalam sistem Inaportnet serta dampaknya terhadap efektivitas proses *clearance* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Pontianak. Permasalahan yang ditemukan dalam proses *clearance in/out* sering terjadinya keterlambatan administrasi yang mempengaruhi terkendalanya kapal dalam sandar dan berangkat maka dari itu metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi kasus, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan administrasi seperti gangguan sistem *Inaportnet*, dokumen tidak lengkap, kurangnya pelatihan SDM, dan belum terintegrasinya sistem antar instansi menjadi faktor utama penghambat. Dampak dari hambatan tersebut meliputi keterlambatan sandar dan keberangkatan kapal, meningkatnya beban kerja karyawan, serta turunnya kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan menerapkan strategi pelatihan SDM, evaluasi kinerja, dan pemberian penghargaan karyawan. Penelitian ini menekankan pentingnya digitalisasi sistem, peningkatan kompetensi SDM, serta koordinasi antar instansi untuk meningkatkan efektivitas proses *clearance* di industri maritim.

Kata Kunci: *Clearance*, *Inaportnet*, Administrasi, Keagenan Kapal, Hambatan Operasional

ABSTRACT

The clearance process for ship arrivals and departures is a critical component in ensuring smooth port operations and shipping agency services. This study aims to analyze administrative obstacles within the Inaportnet system and their impact on the effectiveness of clearance procedures at PT. Samudera Agencies Indonesia, Pontianak Branch. A qualitative case study approach was employed, utilizing data collection methods such as interviews, observations, and documentation. The findings reveal that administrative barriers—including system errors in Inaportnet, incomplete documentation, inadequate employee training, and a lack of integration between related agencies—are major contributors to delays. These obstacles result in delayed docking and departure, increased employee workload, and decreased customer satisfaction. To address these challenges, the company has implemented strategies such as staff training, performance evaluations, and employee recognition programs. This research highlights the importance of system digitalization, enhanced human resource competence, and improved inter-agency coordination to optimize the clearance process in the maritime industry.

Keywords: Clearance, Inaportnet, Administration, Shipping Agency, Operational Obstacles

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena senantiasa memberikan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Hambatan Administrasi Dalam Proses Clearance di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Pontianak**”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D-4 Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) dengan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra).

Dalam penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga memberikan penulis kelancaran dalam penyusunannya. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T. selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia beserta jajarannya.
2. Bapak Widanto Mukti Adi, M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Nurita Widiarti, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II serta Ibu Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta arahan pada proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
3. Bapak/Ibu Dosen, Karyawan, serta Pembina dan Pengasuh Taruna (Binsuhtar) yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama penulis melaksanakan pendidikan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia selama kurang lebih 4 tahun.
4. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya sayangi dan dijadikan panutan oleh penulis papah dan mamah Kapten inf Harimanto dan Parsihwiwati adalah orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya

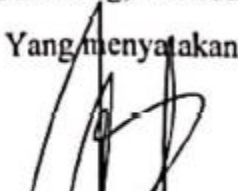
.Terimakasih untuk do'a dan dukungan papah dan mamah saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Papah dan Mamah harus selalu ada di setiao perjalanan & pencapaian hidup saya, i love more than anything.

5. Kepada Beatrich Advis Madya Pamungkas selaku adik tercinta dari penulis terimakasih telah ada dan berkontribusi dalam banyak hal,perjuangan kita masih panjang dan banyak tantangan kedepannya yang akan kita berdua lalui semoga kita selalu menjadi pribadi yang baik dan peduli satu sama lain untuk selamanya. Tumbuhlah menjadi lebih baik dan banggakan kedua orang tua.
6. PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Pontinak Tbk yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Praktek Industri selama 8 bulan.
7. Kepada rekan-rekan seperjuangan ex takom Irhamuddin,Anggi fajar prabowo,Abdul Hakim ridho terimakasih telah membersamai dalam menuntut ilmu dan mengambil banyak pengalaman bersama di kampus yang kita banggakan ini semoga kedepannya kita dapat mewujudkan hal-hal yang lebih baik lagi.
8. Keluarga besar Mess Jawa Barat, rekan Staff Batalyon Korps Taruna, dan rekan angkatan 10 – *Nalendra Arnawadasa* yang telah memberikan segenap cerita serta pembelajaran hidup yang berarti bagi penulis selama di bangku kuliah.

Penulis menyadari bahawa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun dalam meningkatkan kualitas penulis dan karya tulis selanjutnya. Besar harapan karya tulis ini dapat membawa manfaat untuk banyak orang.

Semarang, Juli 2025

Yang menyatakan,


Argho Sandha P.

NIM. 211001005

DAFTAR ISI

ANALISIS PENGARUH HAMBATAN ADMINISTRASI DALAM PROSES CLEARANCE DI PT. SAMUDERA AGENCIES INDONESIA CAB. PONTIANAK	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH DI REVISI	iii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATAPENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
8.1 Latar Belakang.....	1
8.2 Batasan Masalah	5
8.3 Rumusan Masalah.....	5
8.4 Tujuan Penelitian.....	6
8.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Clearance In / Out.....	7
2.1.2 Kinerja Keagenan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Berpikir	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Tipe Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.2.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Sumber Data	23

3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Teknik Pengolahan Data	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 HASIL DAN ANALISA	26
4.1.1 Hambatan Administrasi Yang Di Hadapi Dalam Sistem <i>Inaportnet</i> Selama Proses <i>Clearance</i> Di PT Samudera Agencie Indonesia Cabang Pontianak	27
4.1.2 Dampak Hambatan Administrasi terhadap <i>clearance in/out</i> PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Pontianak	29
4.1.3 Strategi dan Evaluasi Dalam Mengatasi Terhambatnya Proses <i>Clearance In dan Out</i> PT Samudera Agencie Indonesia Cabang Pontianak.....	32
4.2 PEMBAHASAN	35
4.2.1. Hambatan Administrasi Yang Dihadapi Dalam Sistem <i>Inaportnet</i> Selama Proses <i>Clearance In dan Out</i> Di PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Pontianak. 35	
4.2.2. Dampak hambatan administrasi terhadap efektivitas proses <i>clearence in</i>	36
4.2.3. Strategi yang diterapkan untuk mengatasi hambatan administrasi dalam proses <i>clearence in dan out</i> di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Pontianak ...	38
BAB 5 PENUTUP.....	41
5.1 KESIMPULAN	41
5.2 SARAN	44
DAFTAR PUSTAKA	46
GLOSARIUM.....	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Sistem <i>Inaportnet</i> 2025.....	27
Gambar 4. 2 Pemberian <i>Award</i> Kepada Karyawan.....	32