



Analisis Faktor - Faktor Hambatan *Agent* dalam Pembuatan *Dokumen Port Clearance* dan PHQC Karantina yang di Ageni Oleh PT. ITL Shipping Agency

Risky Akbar Insani¹ & Syafni Yelvi Siska²

^{1,2} Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jun 12th, 2025
Revised Sept 20th, 2025
Accepted Nov 26th, 2025

Keyword:

Agent Clearance
Dokumen Muat
Keagenan Kapal
PT. ITL SHIPPING AGENCY
Hambatan Operasional

ABSTRACT

This study seeks to examine the factors impeding agents in the preparation of Port Clearance and Port Health Quarantine Certificate (PHQC) documents at PT. ITL Shipping Agency. A qualitative case study methodology was utilized, incorporating observation, interviews, and document analysis. The results identify two primary categories of obstacles: internal and external. Internal challenges encompass limited technical proficiency in document preparation and verification, insufficient command of maritime English, and inadequate digital literacy in operating information technology systems. External impediments include substandard office facilities, lack of essential equipment such as laptops, printers, and modems, unstable internet connectivity, expired vessel certificates, unpredictable cargo handling schedules, and adverse weather conditions. These factors contribute to delays in document issuance, diminished operational efficiency, and potential administrative risks for the company. To address these issues, the study advocates capacity building through regular training programs, provision of standardized and modern work equipment, optimization of internet access, and implementation of a cloud-based digital document management system. Through these strategic interventions, agents are anticipated to perform with greater professionalism, accuracy, and efficiency, thereby improving the quality and competitiveness of shipping agency services in the international domain.



© 2021 The Authors. Published by Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Syafni Yelvi Siska
Politeknik Pelayaran Sumatera Barat
Email: syafniyelvisiska@gmail.com

Pendahuluan

Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki posisi geografis yang sangat strategis, terletak di persimpangan Samudra Hindia dan Samudra Pasifik serta berada di antara Benua Asia dan Australia. Kondisi tersebut menegaskan bahwa sektor maritim, khususnya transportasi laut, memegang peranan penting dalam mendukung sistem logistik, mempermudah arus perdagangan internasional, serta mendukung pertumbuhan

perekonomian baik nasional maupun global.(Kamaluddin Nashir, 2024). Sektor pelayaran merupakan fondasi utama perdagangan internasional yang memegang peranan krusial dalam memastikan kelancaran distribusi barang antarnegara. Lebih dari 80 persen volume perdagangan global diangkut melalui jalur laut, karena kapal memiliki kapasitas muatan yang sangat besar serta memberikan efisiensi biaya yang lebih tinggi dibandingkan moda transportasi lainnya.(BKPM, 2023). Kondisi ini menjadikan pelayaran tidak hanya sebagai sarana distribusi semata, melainkan juga sebagai infrastruktur vital yang mendukung stabilitas rantai pasok global. Tanpa keberadaan sektor pelayaran yang efektif, perdagangan internasional akan menghadapi berbagai kendala signifikan, mulai dari keterlambatan distribusi hingga peningkatan biaya logistik.(ISNANDAR, 2024). Oleh karena itu, Kelancaran operasional kapal di pelabuhan merupakan faktor krusial dalam menciptakan efisiensi transportasi laut.

Kecepatan proses sandar, aktivitas bongkar muat, serta penyelesaian administrasi dokumen memiliki pengaruh signifikan terhadap durasi waktu tunggu kapal (waiting time), yang pada akhirnya menentukan tingkat efisiensi pelayanan di pelabuhan.(Revana & Yunida, 2024). Apabila operasional pelabuhan berjalan tanpa hambatan, maka arus distribusi barang dapat berlangsung dengan lebih lancar, biaya logistik dapat diminimalkan, serta rantai pasok global menjadi lebih efisien. Sebaliknya, apabila terjadi keterlambatan dalam pelayanan kapal akibat kendala administrasi, keterbatasan infrastruktur, maupun hambatan koordinasi antarlembaga, maka hal tersebut akan berimplikasi pada peningkatan biaya operasional, terganggunya jadwal pelayaran, serta menurunnya daya saing pelabuhan Indonesia dibandingkan dengan pelabuhan internasional lainnya.(Faturrahman, 2024)

Di jantung operasi kepelabuhanan yang kompleks, peran Shipping Agency atau Agen Kapal berfungsi sebagai nerve center yang menghubungkan kepentingan perusahaan pelayaran (principal) dengan seluruh otoritas dan instansi di pelabuhan. Efisiensi pelaksanaan kegiatan bongkar muat dan ketepatan jadwal keberangkatan kapal sangat bergantung pada kemampuan agen pelayaran dalam mengoptimalkan penggunaan sistem Inaportnet guna mempercepat serta mempermudah proses perizinan dan pengelolaan dokumen kapal.(Snell & Kamis, 2024). Di antara sekian banyak dokumen yang harus dipersiapkan, dua dokumen yang bersifat final dan krusial adalah Port Clearance (izin keluar pelabuhan) yang dikeluarkan oleh Syahbandar dan Port Health Quarantine Certificate (PHQC) yang diterbitkan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP).

Salah satu aspek krusial yang mempengaruhi kelancaran operasional kapal di pelabuhan adalah proses port clearance, yang dilaksanakan secara elektronik melalui penerapan sistem Inaportnet oleh agen pelayaran bersama instansi terkait untuk mengelola dokumen clearance masuk dan keluar kapal, serta aktivitas bongkar muat dengan cara yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi.(Sugiono et al., 2024). Proses clearance meliputi pengurusan dokumen Port Clearance dari Syahbandar, dokumen karantina kesehatan kapal (PHQC – Port Health Quarantine Clearance) yang diterbitkan oleh otoritas karantina, serta dokumen imigrasi untuk awak kapal. Seluruh dokumen tersebut merupakan persyaratan wajib yang harus dipenuhi agar kapal dapat memperoleh izin resmi untuk melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan maupun melanjutkan pelayaran berikutnya.(Dirhamsyah, 2023). Dengan kata lain, tanpa penyelesaian dokumen clearance yang lengkap dan sah, aktivitas kapal akan mengalami hambatan.

Dalam pelaksanaannya, proses pengurusan dokumen Port Clearance dan PHQC sering kali menghadapi beragam hambatan, baik dari aspek administratif maupun teknis. Kendala yang umum ditemui meliputi keterlambatan dalam pembaruan dokumen kesehatan kapal, permasalahan jaringan internet saat pengajuan dokumen secara daring melalui sistem SINKARKES, serta faktor eksternal seperti kondisi cuaca buruk yang berdampak pada kelancaran pemeriksaan fisik kapal di pelabuhan. Apabila hambatan-hambatan tersebut tidak segera diatasi, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen, mengganggu jadwal operasional kapal, serta menurunkan efisiensi pelayanan di pelabuhan. (Nainggolan et al., 2024; Taruna et al., 2024)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Analisis Faktor-Faktor Hambatan *Agent* dalam Pembuatan *Dokumen Port Clearance* dan *Dokumen PHQC Karantina* yang Diageni oleh PT. ITL Shipping Agency”. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis berbagai hambatan yang muncul, baik yang bersumber dari faktor internal perusahaan maupun eksternal instansi terkait. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi nyata di lapangan sekaligus memberikan rekomendasi solusi yang aplikatif.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara mendeskripsikannya secara komprehensif dalam konteks alami melalui

penggunaan berbagai metode ilmiah (Karimuddin et al., 2022). Pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk memahami fenomena secara komprehensif dan mendalam dengan mengumpulkan data di lingkungan alami menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat, menitikberatkan pada makna serta proses yang dialami oleh subjek, serta melakukan analisis data secara induktif dan deskriptif guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai realitas yang dikaji. (Charismana et al., 2022). Tempat penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. ITL Shipping Agency. Waktu Penelitian dilakukan pada 20 Juli 2024 Sampai 19 Juli 2025, dengan menggabungkan waktu penelitian dan pelaksanaan magang/ Praktek Darat (prada).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Penelitian pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui kajian terhadap berbagai sumber literatur, seperti buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya, guna memperoleh landasan teori yang sesuai dengan permasalahan penelitian. (Taruna et al., 2024). Penelitian pustaka sebagai metode utama untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari literatur. Tujuannya adalah untuk memperkuat landasan teori, memahami fenomena secara mendalam, serta menyusun kerangka berpikir dalam penelitian kualitatif. Studi pustaka dilakukan melalui pengumpulan, evaluasi, dan sintesis berbagai sumber ilmiah yang relevan. (Adlini et al., 2022; Spradley & Huberman, 2024; Syahrizal & Jailani, 2023). Mengingat adanya keterbatasan dalam melakukan wawancara secara langsung, penulis memanfaatkan aplikasi komunikasi digital, seperti WhatsApp untuk melaksanakan wawancara. Dokumentasi pelengkap data yang diperoleh dari observasi partisipatif dan wawancara mendalam.

Hasil dan Pembahasan

A. Temuan Lapangan

Berdasarkan hasil observasi langsung serta wawancara mendalam dengan beberapa agen yang bekerja di PT. ITL SHIPPING AGENCY, ditemukan sejumlah kendala yang berpengaruh signifikan terhadap proses pembuatan dokumen Port Clearance dan PHQC Karantina. Kendala-kendala tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu kendala internal dan eksternal.

1) Hambatan Internal

Hambatan internal berasal dari individu *Agent* itu sendiri, meliputi aspek kompetensi, keterampilan, serta kesiapan dalam melaksanakan tugasnya. Beberapa hambatan internal yang diidentifikasi Adalah:

- Kurangnya Kompetensi *Agent*

Sebagian besar *Agent* belum memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai prosedur pembuatan dokumen sesuai dengan Standar Operasional Pelabuhan dan Karantina Kesehatan. Kekurangan pengalaman kerja serta minimnya pelatihan menyebabkan para *Agent* lebih mengandalkan pengalaman praktis daripada prosedur yang tepat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pembuatan dokumen, seperti kesalahan penulisan data muatan, kelalaian dalam melampirkan dokumen pendukung, serta ketidaksesuaian dengan regulasi pelabuhan.

- Keterbatasan Penguasaan Bahasa Inggris

Bahasa Inggris berfungsi sebagai alat komunikasi utama dalam dunia pelayaran internasional, khususnya dalam interaksi dengan awak kapal asing, koordinasi dengan otoritas pelabuhan di berbagai negara, verifikasi keabsahan dokumen kapal seperti sertifikat keselamatan dan sertifikat klasifikasi, serta pengisian berbagai dokumen standar internasional yang menjadi prasyarat utama kelancaran operasional. Penguasaan bahasa Inggris yang memadai tidak hanya memfasilitasi kelancaran komunikasi, tetapi juga menentukan ketepatan informasi, kepatuhan terhadap regulasi global, serta percepatan proses pelayanan di pelabuhan. Namun demikian, terdapat sejumlah *agent* yang belum memiliki kemampuan bahasa Inggris yang cukup, sehingga sering terjadi miskomunikasi, kesalahan penulisan, maupun interpretasi informasi penting yang tercantum dalam dokumen muat. Kondisi ini tidak hanya berpotensi menghambat kelancaran arus dokumen, tetapi juga menimbulkan risiko administratif maupun hukum yang berdampak pada reputasi perusahaan di mata mitra internasional.

- Kurangnya Penguasaan Teknologi Informasi

Penguasaan terhadap sistem Inaportnet dan SINKARKES memerlukan keterampilan khusus karena kedua platform tersebut menerapkan prosedur teknis yang ketat dan rinci dalam proses input data kapal. Kesalahan sekecil apa pun dalam pengisian data berpotensi menyebabkan penolakan dokumen atau perlunya revisi berulang, yang tentu menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, proses pembuatan dokumen muat juga menuntut kemampuan dalam mengoperasikan perangkat lunak pengolah dokumen seperti Microsoft Word, Excel, serta editor PDF. Penguasaan perangkat lunak tersebut sangat penting karena setiap dokumen harus disusun sesuai dengan format standar yang berlaku dan siap untuk

diverifikasi oleh otoritas terkait. Namun demikian, masih terdapat sejumlah agen yang belum menguasai aplikasi-aplikasi tersebut secara optimal, sehingga penyusunan dokumen memerlukan waktu yang lebih lama. Kondisi ini menimbulkan tekanan tambahan, terutama ketika dokumen harus diselesaikan dalam waktu singkat guna memenuhi jadwal operasional kapal. Kekurangan kompetensi digital tersebut pada akhirnya berdampak pada efisiensi kerja, meningkatkan risiko kesalahan administrasi, serta dapat menurunkan tingkat profesionalisme perusahaan di mata mitra maupun otoritas pelabuhan.

2) Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal adalah kendala yang berasal dari lingkungan kerja Agent itu sendiri yang berada di luar kontrol langsung individu. Hambatan ini meliputi:

- Sertifikat kapal yang sudah habis waktu

Dalam pelaksanaan operasional di lapangan, kerap dijumpai kapal yang tetap beroperasi meskipun sertifikatnya telah kedaluwarsa. Kondisi tersebut menimbulkan permasalahan signifikan di pelabuhan karena dokumen tersebut tidak lagi memiliki kekuatan hukum, sehingga proses penerbitan surat izin keluar pelabuhan (Port Clearance) mengalami penundaan. Sertifikat yang tidak berlaku lagi menunjukkan ketidakpatuhan terhadap regulasi keselamatan dan standar internasional, yang pada akhirnya dapat menimbulkan risiko hukum maupun administratif bagi perusahaan pengelola kapal maupun agen yang bertanggung jawab. Selain itu, dalam proses karantina, salah satu dokumen penting yang wajib diperiksa adalah Buku Kesehatan Indonesia (Indonesian Health Green Book). Apabila dokumen ini juga telah kedaluwarsa, penerbitan Port Health Quarantine Certificate (PHQC) akan terganggu secara signifikan karena data kesehatan kapal dan awak dianggap tidak valid. Situasi ini tidak hanya menghambat kelancaran operasional, tetapi juga berpotensi menunda jadwal keberangkatan kapal, menimbulkan biaya tambahan akibat waktu tunggu yang lebih lama, serta menurunkan kredibilitas perusahaan di mata otoritas pelabuhan maupun mitra internasional.

- Peralatan Kerja yang Kurang Mendukung

Agen umumnya memanfaatkan perangkat pribadi seperti laptop dan printer untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas administrasi di pelabuhan. Namun, perangkat tersebut sering menghadapi kendala teknis, seperti daya baterai laptop yang cepat habis, kerusakan pada perangkat lunak, maupun hasil cetakan printer yang kurang jelas dan buram. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas dokumen yang dihasilkan, sehingga menyulitkan proses verifikasi dan memperlambat pemeriksaan oleh otoritas pelabuhan maupun karantina. Apabila dokumen yang dicetak tidak terbaca dengan baik,

agen harus melakukan pencetakan ulang yang memerlukan waktu, tenaga, serta biaya tambahan. Selain itu, keterlambatan dalam administrasi dapat menyebabkan tertundanya penerbitan port clearance dan PHQC karantina, yang selanjutnya menghambat aktivitas operasional kapal di pelabuhan. Oleh karena itu, diperlukan kesiapan teknis berupa pemeliharaan perangkat secara berkala, penyediaan peralatan cadangan, serta pemanfaatan fasilitas bersama yang lebih handal guna menjamin kelancaran proses pelayanan dokumen di pelabuhan.

- Cuaca yang kurang mendukung

Curah hujan yang tinggi berpotensi menyebabkan dokumen menjadi basah, mengalami kerusakan, atau bahkan tidak dapat dibaca dengan jelas. Kondisi tersebut dapat berdampak negatif terhadap kelancaran administrasi, karena berisiko menimbulkan keterlambatan dalam proses clearance oleh agen saat pengiriman dokumen ke pelabuhan maupun karantina. Apabila dokumen yang rusak tersebut harus diganti atau dibuat ulang, maka proses verifikasi dan validasi juga akan mengalami penundaan, yang pada akhirnya mempengaruhi keterlambatan penerbitan port clearance dan PHQC karantina. Untuk mengantisipasi hal tersebut, agen diharapkan memberikan perhatian khusus dalam menjaga keamanan dokumen, misalnya dengan menggunakan wadah atau pelindung yang kedap air, memastikan prosedur penyimpanan yang tepat, serta menyiapkan salinan digital sebagai cadangan. Upaya preventif semacam ini sangat penting guna menjamin dokumen tetap terlindungi, terjaga keasliannya, serta dapat digunakan tepat waktu dalam mendukung kelancaran proses pelayanan kepelabuhanan.

- Alat Bongkar Muat yang mengalami kerusakan

Selama proses bongkar muat berlangsung, kerusakan pada peralatan seperti floating crane dan conveyor sering kali terjadi. Kondisi ini biasanya disebabkan oleh faktor eksternal, antara lain curah hujan yang tinggi, angin laut yang kencang, serta gelombang besar di perairan pelabuhan. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan benturan antara floating crane atau conveyor dengan badan kapal, sehingga peralatan mengalami gangguan teknis bahkan kerusakan yang signifikan. Akibatnya, kegiatan bongkar muat mengalami hambatan, berlangsung lebih lambat dari jadwal, dan waktu penyelesaian menjadi tidak pasti. Dampak lanjutan dari keterlambatan ini adalah tertundanya proses penyusunan dokumen pendukung, termasuk Draft Survey, yang merupakan persyaratan utama dalam penerbitan Port Clearance dan PHQC Karantina. Dengan demikian, gangguan pada peralatan bongkar muat tidak hanya menghambat kelancaran operasional kapal, tetapi juga

berdampak langsung pada administrasi dokumen, sehingga mempengaruhi efisiensi pelayanan pelabuhan secara keseluruhan.

- Jaringan Internet yang lambat

Setelah dokumen diperiksa dan diverifikasi oleh otoritas pelabuhan serta karantina, tahap selanjutnya adalah mengunggah dokumen utama beserta dokumen pendukung ke dalam sistem Inaportnet dan Sinkarkes. Proses pengunggahan ini merupakan bagian krusial dalam alur administrasi karena menjadi dasar bagi pihak berwenang untuk melanjutkan verifikasi serta validasi data. Namun, apabila terjadi gangguan atau keterlambatan pada koneksi internet, hal tersebut dapat menyebabkan proses pengunggahan tidak berjalan secara optimal, sehingga menghambat verifikasi dokumen oleh otoritas terkait. Kondisi ini pada akhirnya berdampak langsung pada tertundanya penerbitan port clearance maupun PHQC karantina, yang berimplikasi pada keterlambatan aktivitas operasional kapal di pelabuhan.

- Jaringan system Inaportnet dan Sinkarkes mengalami Maintenance

Sistem Inaportnet dan Sinkarkes merupakan tahap lanjutan setelah dokumen diperiksa oleh pihak pelabuhan dan karantina. Apabila kedua sistem tersebut mengalami gangguan, seperti dalam masa perawatan (maintenance) sehingga tidak dapat diakses, maka proses verifikasi oleh pihak pelabuhan dan karantina akan mengalami hambatan, yang pada akhirnya mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan port clearance dan PHQC karantina.

- Waktu Selesai Bongkar Muat Kapal Yang Tidak Menentu

Pelaksanaan kegiatan bongkar muat di atas kapal tidak selalu dapat dijadwalkan secara pasti kapan selesai nya, karena kondisi cuaca dan gelombang tinggi dapat menghambat kelancaran proses tersebut. Jika kapal belum menyelesaikan proses bongkar muat, dokumen pendukung seperti Draft Survey yang merupakan persyaratan utama dalam pengajuan port clearance belum dapat diterbitkan, sehingga proses penerbitan dokumen mengalami keterlambatan akibat kondisi cuaca buruk dan gelombang tinggi.

- Jadwal Jaga Perwira yang Berbeda - beda

Pelaksanaan pemeriksaan dokumen oleh otoritas Pelabuhan dan Karantina umumnya dilakukan pada jam dinas para perwira. Untuk kapal yang menyelesaikan kegiatannya pada hari tersebut, diwajibkan membuat janji dengan perwira jaga pada hari yang sama, serta melampirkan dokumen pendukung seperti Draft Survey yang memuat total muatan kapal dan dokumen lainnya. Namun, apabila janji telah dibuat pada hari tersebut

tetapi proses bongkar muat masih berlangsung dan dokumen Draft Survey belum tersedia, maka pemeriksaan dokumen dibatalkan pada hari itu dan akan dilanjutkan setelah dokumen Draft Survey diterbitkan serta sesuai dengan jadwal perwira jaga yang bertugas pada hari tersebut. Kondisi ini biasanya disebabkan oleh cuaca yang tidak mendukung di tengah laut sehingga mengakibatkan keterlambatan penyelesaian kegiatan bongkar muat.

- **Revisi Dokumen yang Mendadak**

Dalam praktiknya, sering terjadi perubahan data muatan di saat-saat terakhir, yang mengharuskan *Agent* melakukan revisi dokumen dengan cepat. Tanpa prosedur yang sistematis, proses revisi ini dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dokumen, menimbulkan kebingungan, bahkan potensi denda administratif jika dokumen tidak sesuai.

B. Analisis Hambatan *Agent* On Board

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa berbagai hambatan yang dialami oleh agen secara langsung mempengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional keagenan kapal. Keterbatasan dalam kompetensi teknis meningkatkan risiko kesalahan dalam penyusunan maupun verifikasi dokumen secara signifikan, meliputi kesalahan penulisan data, kelalaian dalam melampirkan dokumen pendukung, serta ketidaksesuaian dengan regulasi pelabuhan dan karantina. Kesalahan-kesalahan tersebut tidak hanya mengganggu kelancaran proses bongkar muat, tetapi juga berpotensi menimbulkan implikasi hukum yang serius, termasuk sanksi administratif dari otoritas pelabuhan maupun tuntutan dari pemilik kapal akibat keterlambatan operasional. Selain itu, akumulasi hambatan tersebut dapat menurunkan kredibilitas perusahaan keagenan di mata mitra internasional, mengurangi kepercayaan pengguna jasa, serta melemahkan daya saing perusahaan dalam industri pelayaran global yang semakin kompetitif..

Faktor eksternal seperti keterbatasan fasilitas dan peralatan kerja turut meningkatkan beban kerja yang harus ditanggung oleh agen. Dalam pelaksanaannya, seringkali agen dihadapkan pada tugas administratif di lapangan dengan kondisi yang kurang memadai, misalnya pencahayaan yang minim, ketiadaan pasokan listrik, atau tidak tersedianya peralatan cetak yang memadai untuk menghasilkan dokumen sesuai standar kualitas. Kondisi kerja yang tidak mendukung tersebut menimbulkan tantangan tambahan karena agen harus mengerahkan upaya lebih besar untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan dengan lebih efisien apabila fasilitas yang memadai tersedia. Akibatnya, pencapaian standar pelayanan keagenan yang profesional menjadi sulit, risiko kesalahan dokumen meningkat, serta waktu penyelesaian administrasi menjadi lebih lama. Apabila situasi ini dibiarkan, hal tersebut tidak hanya menghambat kelancaran proses

operasional kapal, melainkan juga berpotensi menurunkan citra dan kredibilitas perusahaan di mata otoritas pelabuhan maupun mitra internasional.

Selain itu, kecepatan akses internet yang rendah merupakan kendala serius yang sangat menghambat proses verifikasi dokumen. Keterbatasan dalam kecepatan jaringan tidak hanya memperlambat pengunggahan dokumen penting ke dalam sistem digital resmi seperti Inaportnet dan Siskarkes, tetapi juga menghambat komunikasi serta koordinasi dengan berbagai pihak yang memerlukan respons cepat, baik dari otoritas pelabuhan, instansi karantina, maupun prinsipal kapal. Kondisi ini berpotensi menyebabkan dokumen tidak terverifikasi secara tepat waktu, menimbulkan antrean dalam proses administrasi, bahkan berisiko menunda penerbitan Port Clearance dan PHQC. Dampak lanjutan dari permasalahan jaringan yang tidak stabil antara lain meningkatnya beban kerja bagi agen, bertambahnya biaya operasional akibat waktu tunggu kapal yang lebih lama, serta menurunnya kredibilitas perusahaan dalam memberikan pelayanan yang efisien dan profesional.

C. Upaya Mengatasi Hambatan

Untuk meningkatkan kualitas kerja dan mengatasi berbagai hambatan yang ditemukan, PT. ITL SHIPPING AGENCY dapat melakukan langkah-langkah strategis berikut:

- **Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Agent**

Perusahaan wajib mengadakan pelatihan secara rutin, terstruktur, dan terarah, yang meliputi aspek teknis pembuatan dokumen sesuai standar prosedur, pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerja, serta penguatan pemahaman terhadap regulasi yang berlaku. Dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan, diharapkan para Agen mampu bekerja secara lebih profesional, cermat, dan akurat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal serta meningkatkan kredibilitas perusahaan di hadapan mitra maupun pihak berwenang.

- **Peningkatan Kualitas Peralatan Kerja**

Perusahaan sebaiknya menyediakan perangkat kerja standar yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional agen di lapangan, seperti laptop dengan spesifikasi tinggi dan daya tahan baterai yang lama agar tetap optimal digunakan dalam kondisi kerja di pelabuhan, printer portabel yang mampu menghasilkan cetakan dokumen berkualitas tinggi serta tahan terhadap berbagai kondisi lingkungan, serta perangkat pendukung lainnya seperti modem berkapasitas besar, power bank, dan peralatan cadangan. Penyediaan

fasilitas kerja yang memadai tidak hanya mempermudah pelaksanaan aktivitas administrasi sehari-hari, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan dokumen yang disebabkan oleh keterbatasan teknis perangkat. Investasi pada sarana kerja modern ini akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan efisiensi waktu, akurasi hasil kerja, dan profesionalisme para agen, sekaligus memperkuat reputasi perusahaan dalam memberikan pelayanan keagenan kapal yang cepat, andal, dan kompetitif.

- Perawatan peralatan kerja

Perusahaan wajib memastikan bahwa seluruh peralatan kerja, seperti laptop, printer, serta perangkat pendukung lainnya yang digunakan di kantor, senantiasa dalam kondisi optimal melalui pelaksanaan program perawatan dan pemeliharaan rutin secara berkala. Tindakan ini sangat krusial untuk mencegah terjadinya gangguan teknis secara mendadak, baik berupa kerusakan perangkat lunak maupun perangkat keras, yang berpotensi menghambat kelancaran proses administrasi dokumen. Selain itu, sarana transportasi yang digunakan dalam pengiriman dokumen kepada otoritas pelabuhan dan instansi karantina juga harus menjalani pemeriksaan serta servis secara rutin. Dengan adanya pemeliharaan kendaraan yang terjadwal, risiko keterlambatan pengiriman dokumen dapat diminimalisir, sehingga proses verifikasi dokumen oleh pihak berwenang dapat terlaksana tepat waktu. Upaya pemeliharaan yang konsisten ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat profesionalisme perusahaan dalam memberikan layanan keagenan kapal yang andal dan terpercaya.

- Optimalisasi Akses Internet di Kantor

Perusahaan perlu menggunakan perangkat modem terbaru dengan spesifikasi yang lebih canggih guna memastikan jaringan internet berjalan lebih cepat, stabil, dan aman. Ketersediaan jaringan yang andal sangat penting untuk mendukung kelancaran proses verifikasi serta pengiriman dokumen melalui sistem *Inaportnet* dan *Siskarkes*, sehingga setiap transaksi dapat dilakukan tanpa hambatan, mengurangi risiko keterlambatan, serta meningkatkan akurasi dan efisiensi kerja secara keseluruhan.

- Prosedur Revisi Dokumen yang Efisien dan Digitalisasi Dokumen

Sistem manajemen dokumen digital berbasis cloud yang terintegrasi dan memiliki tingkat keamanan tinggi perlu diterapkan guna memungkinkan *Agent* untuk mengunggah, mengedit, serta membagikan dokumen secara real-time kapan pun dan di mana pun. Dengan sistem tersebut, proses revisi dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan transparan, sekaligus meminimalkan risiko kesalahan akibat perubahan mendadak atau duplikasi data. Selain itu, penerapan manajemen dokumen berbasis cloud juga akan

mendukung kolaborasi antar unit, meningkatkan akurasi penyimpanan arsip, serta memperkuat akuntabilitas perusahaan dalam memenuhi standar pelayanan dan regulasi yang berlaku.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi oleh agen dalam proses penyusunan dokumen Port Clearance dan PHQC Karantina yang diageni oleh PT. ITL Shipping Agency berasal dari dua aspek utama, yakni internal dan eksternal. Dari segi internal, hambatan yang muncul meliputi keterbatasan kompetensi teknis dalam penyusunan dan verifikasi dokumen, kurangnya penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris maritim yang merupakan bahasa komunikasi internasional serta rendahnya kemampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi yang semakin krusial dalam sistem pelayanan modern. Sementara itu, hambatan eksternal berkaitan dengan keterbatasan fasilitas kerja di kantor, kekurangan perangkat pendukung seperti komputer, printer, dan modem berkapasitas tinggi, serta ketidakstabilan jaringan komunikasi dan internet yang kerap mengganggu proses unggah maupun verifikasi dokumen melalui sistem digital resmi, seperti Inaportnet dan Siskarkes.

Kondisi tersebut mengakibatkan pekerjaan agen menjadi kurang efektif, rentan terhadap kesalahan administrasi, dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam pengurusan dokumen muat. Dampak tersebut tidak hanya memperlambat proses penerbitan dokumen pendukung untuk Port Clearance dan PHQC Karantina, tetapi juga dapat menurunkan kredibilitas perusahaan di mata pihak berwenang maupun mitra internasional.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan perlu mengambil langkah strategis dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pelatihan rutin yang berfokus pada aspek teknis pembuatan dokumen, penguasaan bahasa asing, serta pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penyediaan perangkat kerja yang memadai dan mutakhir, seperti komputer berstandar tinggi, printer berkualitas, serta jaringan internet yang stabil dengan dukungan perangkat modem terbaru, sangat diperlukan guna menunjang kelancaran operasional. Di sisi lain, penguatan sistem digital berbasis cloud juga menjadi hal penting untuk mempermudah penyimpanan, akses, dan revisi dokumen secara real-time.

Tidak kalah penting, perusahaan perlu membangun komunikasi dua arah yang lebih intensif antara manajemen dan agen di lapangan agar setiap hambatan dapat diidentifikasi,

dianalisis, serta diatasi secara cepat dan tepat sasaran. Dengan penerapan langkah-langkah yang terarah, terukur, dan berkelanjutan, diharapkan agen on board mampu melaksanakan tugasnya secara profesional, akurat, dan efisien, sehingga PT. ITL Shipping Agency dapat memberikan layanan keagenan kapal yang andal, terpercaya, dan berdaya saing di kancah internasional.

Daftar Pustaka

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- BKPM. (2023). *Industri Kapal Bertenaga Listrik Dan Surya*.
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Dirhamsyah. (2023). Proses Pengurusan Port Clearance Dengan Sistem Inaportnet Oleh Pt. Sea Asih Lines Pada Kantor Syahbandar Belawan. *Wahana Inovasi*, 12(2), 20–28.
- Faturrahman, R. (2024). Analisis Efisiensi Transportasi Laut Dalam Pengiriman Barang dan Penumpang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 10(24), 1–23.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- ISNANDAR, N. (2024). *Optimalisasi Keamanan Maritim Guna Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Biru Yang Berkelanjutan Dalam Rangka Memperkuat Ketahanan Nasional*.
- Kamaluddin Nashir, A. (2024). Kepentingan Dan Posisi Strategis Indonesia Dalam Peta Geopolitik Indo-Pasifik. *Intermestic: Journal of International Studies*, 8(2), 636–655. <https://doi.org/10.24198/intermestic.v8n2.12>
- Karimuddin, A., Jannah, M., Hasda, S., Fadila, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Nainggolan, R., Sabila, F. H., Adiguna, P., & Indonesia, M. (2024). *Proses Penerbitan Dokumen Port Health Quarantine Clearance (PHQC) Kesehatan Kapal pada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I oleh PT . Tarunacipta Kencana Cabang Dumai Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan , Indonesia Proses penerbitan Port Health . 2(5)*.

-
- Revana, F. C., & Yunida, S. (2024). Bagaimana Dwelling Time Berdampak Pada Pendapatan Di PT Terminal Petikemas Surabaya? *JARUM: Journal of Analysis Research and Management Review*, 1(3), 109–121. <https://doi.org/10.62952/jarum.v1i3.43>
- Snell, J., & Kamis, Y. (2024). Implementasi Pelayanan Inapornet Terhadap Agen Pelayaran Pada Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Kelas II Soasio Wilayah Kerja Sofifi. *Garolaha Social Humaniora Journal*, 1(2), 28–34. <https://ejournal.sangadjimediapublishing.id/index.php/gshj>
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). *Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. 1(2), 77–84.
- Sugiono, A., Tehupeiry, A., & Sri Widiarty, W. (2024). Penerapan Sistem Pelayanan Inaportnet di Pelabuhan Pangkal Balam Ditinjau dari Perspektif Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. *Action Research Literate*, 8(7), 1–9. <https://doi.org/10.46799/ar.v8i7.452>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Taruna, T., Anjelita Sinaga, M., & Lilis, L. (2024). Proses Penerbitan Surat Persetujuan Belayar (Port Clearance) Pada Kapal Di Kantor Kesyahbandaran Oleh Pt. Pelayaran Semesta Sejahtera Lestari Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(1), 561–567. <https://doi.org/10.54196/jme.v6i1.119>