

## Pelayanan Jasa Keagenan dalam Menunjang Kelancaran *Clearance in* dan *Clearance Out* di PT. Karya Lautan Sriwijaya

Syafriyansyah<sup>1\*</sup>, Miko Dwi Agostian<sup>2</sup>, Muhammad Syukri<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Sanz Magnatya Palembang, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [saprialto@gmail.com](mailto:saprialto@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to examine agency services in supporting the smooth clearance in and clearance out process at PT Karya Lautan Sriwijaya Palembang. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and literature studies. The results of the study show that ship agency services have been carried out in accordance with applicable procedures, including the management of ship documents and coordination with related agencies such as KSOP and KKP. In addition, ship agents also play a role in ensuring the smooth administration of ship arrivals and departures, including the fulfillment of shipping safety and health requirements. However, the study found several obstacles that hinder service optimization, such as delays in signing documents, limited dock availability, network disruptions in digital systems, and delays in cargo readiness from related parties. The non-uniform communication factor between agencies is also a challenge. Overall, agency services at PT Karya Lautan Sriwijaya have been running quite effectively, but there is still a need to improve cross-agency coordination, accelerate bureaucratic processes, and optimize supporting infrastructure to improve service quality in a sustainable manner.*

**Keywords:** *Service; Agency; Clearance In; Clearance Out; PT Karya Lautan Sriwijaya*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan jasa keagenan dalam menunjang kelancaran proses clearance in dan clearance out di PT Karya Lautan Sriwijaya Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, meliputi pengurusan dokumen kapal serta koordinasi dengan instansi terkait seperti KSOP dan KKP. Selain itu, agen kapal juga berperan memastikan kelancaran administrasi kedatangan dan keberangkatan kapal, termasuk pemenuhan persyaratan keselamatan dan kesehatan pelayaran. Namun, penelitian menemukan beberapa kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan, seperti keterlambatan penandatangan dokumen, keterbatasan ketersediaan dermaga, gangguan jaringan pada sistem digital, serta keterlambatan kesiapan muatan dari pihak terkait. Faktor komunikasi antarinstansi yang belum seragam juga menjadi tantangan tersendiri. Secara keseluruhan, pelayanan keagenan di PT Karya Lautan Sriwijaya telah berjalan cukup efektif, namun tetap diperlukan peningkatan koordinasi lintas instansi, percepatan proses birokrasi, dan optimalisasi infrastruktur pendukung untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Pelayanan; Keagenan; izin masuk; Izin keluar; PT Karya Lautan Sriwijaya

### 1. PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki posisi strategis dalam jalur perdagangan internasional. Dengan lebih dari 17.000 pulau dan terletak di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik, wilayah maritim Indonesia menjadi jalur penting bagi rute pelayaran global. Posisi geografis tersebut menempatkan Indonesia sebagai *hub* penting dalam aktivitas ekspor, impor, dan distribusi logistik kawasan Asia Tenggara. Sebagaimana dijelaskan oleh Sitorus (2023), potensi geografis Indonesia menjadikannya memiliki “keunggulan komparatif dalam sektor maritim yang dapat dikembangkan menjadi keunggulan kompetitif melalui tata kelola pelabuhan yang efisien dan modern.” Oleh karena

itu, sektor pelabuhan tidak hanya menjadi infrastruktur pendukung ekonomi, tetapi juga instrumen strategis dalam mewujudkan visi Indonesia sebagai poros maritim dunia.

Peran pelabuhan menjadi sangat vital dalam mendukung kegiatan perdagangan internasional dan distribusi logistik nasional. Pelabuhan berfungsi sebagai simpul konektivitas antara laut dan daratan, di mana berbagai aktivitas seperti bongkar muat, distribusi barang, serta pelayanan kapal berlangsung secara terintegrasi. Dalam konteks ini, efisiensi dan ketepatan layanan pelabuhan akan berdampak langsung pada daya saing ekonomi nasional. Menurut Nurhayati & Rachim (2022), pengelolaan pelabuhan yang modern dan terintegrasi dengan sistem digital mampu mengurangi waktu tunggu kapal (*waiting time*) dan biaya logistik hingga 25%. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pelabuhan, termasuk layanan keagenan kapal, memiliki implikasi ekonomi yang signifikan terhadap rantai pasok nasional.

Salah satu aspek yang menentukan efisiensi operasional pelabuhan adalah pelayanan jasa keagenan kapal (*ship agency services*). Agen kapal bertindak sebagai perwakilan resmi pemilik kapal selama kapal berada di pelabuhan, mengurus berbagai keperluan administratif dan operasional mulai dari proses kedatangan (*clearance in*) hingga keberangkatan (*clearance out*). Proses ini melibatkan koordinasi dengan berbagai instansi seperti Syahbandar, Imigrasi, Bea Cukai, dan Karantina (CIQP). Gultom & Ginting (2024) menegaskan bahwa “pelayanan keagenan yang efektif memerlukan sinkronisasi antara sistem digital seperti Inaportnet dan kemampuan komunikasi lintas instansi untuk mempercepat proses perizinan kapal.” Dengan demikian, keberadaan agen kapal tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam menjaga kelancaran arus kapal dan barang di pelabuhan.

PT Karya Lautan Sriwijaya merupakan salah satu perusahaan nasional yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal dan beroperasi di Pelabuhan Palembang. Perusahaan ini berperan penting dalam memastikan kelancaran proses administrasi dan operasional kapal, terutama dalam pengelolaan dokumen *clearance in* dan *clearance out*. Di tengah meningkatnya arus pelayaran dan penerapan sistem digitalisasi pelabuhan seperti Inaportnet 2.0, agen kapal dihadapkan pada tuntutan profesionalisme dan adaptasi terhadap sistem berbasis elektronik. Menurut Habeahan & Lilis (2024), efektivitas layanan keagenan sangat bergantung pada kemampuan agen untuk berkoordinasi lintas instansi dan merespons perubahan regulasi digital pelabuhan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, keberhasilan agen seperti PT Karya Lautan Sriwijaya menjadi indikator keberhasilan pelabuhan dalam mendukung konektivitas nasional.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan pelayanan jasa keagenan kapal di PT Karya Lautan Sriwijaya Palembang dalam menunjang kelancaran proses *clearance in* dan *clearance out*. Selain itu, penelitian ini juga

mengidentifikasi kendala-kendala operasional yang dihadapi dalam implementasi pelayanan, seperti keterlambatan dokumen, keterbatasan infrastruktur dermaga, serta hambatan komunikasi antarinstansi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan keagenan di Indonesia dan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan pelayaran dalam mengoptimalkan manajemen pelabuhan di era digital (Afini et al., 2023; Aisyah, Despita, et al., 2024). Sejalan dengan pandangan Teke & Sever (2023), peningkatan kualitas pelayanan dalam konteks digitalisasi memerlukan integrasi antara kemampuan teknis dan komunikasi interpersonal, yang dalam konteks pelabuhan berarti kolaborasi efektif antara agen, regulator, dan operator pelabuhan.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya dalam konteks pelayanan jasa keagenan kapal di lingkungan pelabuhan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang holistik tentang proses, dinamika, dan makna yang terkandung dalam praktik keagenan kapal. Menurut Creswell & Poth (2023), penelitian kualitatif berfokus pada penggalian makna dari pengalaman subjek penelitian dalam konteks alamiah, bukan sekadar mengukur variabel secara statistik. Dengan demikian, pendekatan ini relevan digunakan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan pelayanan keagenan dilakukan oleh PT Karya Lautan Sriwijaya dan bagaimana kendala di lapangan memengaruhi efektivitas proses clearance in dan clearance out kapal.

Metode deskriptif dipilih karena bersifat menjelaskan dan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Melalui metode ini, peneliti tidak hanya mengidentifikasi komponen atau prosedur pelayanan keagenan, tetapi juga menginterpretasikan interaksi antara berbagai pihak yang terlibat, seperti agen kapal, pihak KSOP, dan Kantor Kesehatan Pelabuhan. Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan “menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya dan berupaya memahami makna di balik tindakan manusia dalam konteks tertentu.” Oleh karena itu, penelitian ini tidak mengandalkan angka, tetapi narasi dan deskripsi mendalam yang dihasilkan melalui interaksi langsung dengan sumber data.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi digunakan untuk memahami aktivitas keagenan kapal secara nyata di lapangan, termasuk bagaimana prosedur administratif dan operasional dilakukan saat kapal datang (clearance in) maupun berangkat

(clearance out). Wawancara mendalam dilakukan kepada staf operasional, manajemen perusahaan, serta perwakilan instansi terkait untuk menggali persepsi, kendala, dan praktik terbaik dalam pelayanan keagenan. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen resmi seperti *Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK)*, *Surat Persetujuan Berlayar (SPB)*, dan catatan komunikasi antarinstansi. Ketiga teknik ini saling melengkapi sehingga data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2022), kombinasi ketiga teknik tersebut dapat meningkatkan validitas data melalui triangulasi sumber.

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di lokasi penelitian, yaitu PT Karya Lautan Sriwijaya Palembang. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen perusahaan, laporan kegiatan, peraturan pelabuhan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan dua jenis data ini memberikan keuntungan dalam hal keakuratan dan kedalaman analisis, karena data primer menggambarkan kondisi faktual di lapangan, sedangkan data sekunder berfungsi memperkuat dan memvalidasi temuan lapangan. Menurut Miles et al. (2023), penggunaan berbagai sumber data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk memperoleh pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang diteliti.

Tahap akhir dalam metodologi ini adalah analisis data, yang dilakukan melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Tahap reduksi data dilakukan dengan menyaring dan memfokuskan data yang relevan terhadap fokus penelitian, sementara penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan hubungan antara temuan empiris dan teori yang digunakan (Astirini Swarastuti et al., 2024; Bonar Siagian & M Bambang Purwanto, 2023). Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, yaitu berdasarkan pola dan makna yang muncul dari hasil observasi dan wawancara (Aisyah, Hidayad, et al., 2024; Ardianto et al., 2025). Pendekatan analisis ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles et al. (2023), di mana proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data hingga penulisan laporan akhir. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam mengenai praktik keagenan kapal yang efektif dan efisien di Pelabuhan Palembang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Karya Lautan Sriwijaya Palembang telah menerapkan sistem pelayanan keagenan kapal yang mengacu pada prosedur standar yang berlaku di lingkungan pelabuhan nasional. Pelayanan keagenan di perusahaan ini dilakukan dengan berpedoman pada peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, terutama yang mengatur tata cara *clearance in* dan *clearance out*. Penerapan sistem tersebut melibatkan berbagai tahapan administratif dan teknis yang terkoordinasi dengan instansi pelabuhan seperti Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), Bea Cukai, dan Imigrasi. Prosedur ini memastikan bahwa setiap kapal yang datang dan berangkat telah memenuhi persyaratan legal, keselamatan, dan kesehatan yang ditetapkan oleh regulasi nasional maupun internasional.

#### Proses *Clearance In*

Tahapan *Clearance In* merupakan proses awal pelayanan keagenan kapal yang bertujuan untuk memperoleh izin sandar di pelabuhan. Proses ini diawali dengan pengajuan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) oleh agen kapal kepada Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) serta instansi terkait, seperti Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), Bea Cukai, dan Imigrasi. Berdasarkan hasil observasi di PT Karya Lautan Sriwijaya, pengajuan PKK dilakukan satu hingga dua hari sebelum kapal tiba. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen administratif dan teknis telah siap sebelum kedatangan kapal. Dokumen yang dikirim meliputi *crew list*, *cargo manifest*, *port clearance* dari pelabuhan asal, serta *ship sanitation certificate* untuk menjamin kelayakan kapal dan awaknya.

Tahap berikutnya adalah koordinasi kedatangan kapal dan kesiapan fasilitas pelabuhan. Setelah PKK diajukan, bagian operasional PT Karya Lautan Sriwijaya berkomunikasi langsung dengan pihak KSOP untuk menentukan jadwal kedatangan kapal, alokasi dermaga, serta ketersediaan fasilitas tambat. Pada tahap ini, sistem Inaportnet digunakan untuk mempercepat proses verifikasi data dan menghindari tumpang tindih jadwal dengan kapal lain. Penggunaan sistem digital ini telah meningkatkan efisiensi proses administrasi, meskipun pada kondisi tertentu—seperti gangguan jaringan atau cuaca buruk—masih terdapat hambatan teknis yang menghambat pengiriman dokumen secara real-time. Dalam wawancara, staf perusahaan menyebut bahwa koordinasi digital antarinstansi mempersingkat waktu proses hingga 40% dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Setibanya kapal di pelabuhan, tahap pemeriksaan fisik dan dokumen dilakukan oleh berbagai instansi yang memiliki kewenangan. KSOP melakukan pemeriksaan terhadap dokumen keselamatan dan kelaiklautan kapal seperti *Safety Equipment Certificate* dan *Certificate of Registry*, sementara KKP memastikan kondisi kesehatan awak kapal dan kapal melalui *Ship Sanitation Certificate*. Di sisi lain, Bea Cukai memeriksa kelengkapan *cargo manifest* dan barang bawaan, sedangkan Imigrasi melakukan validasi terhadap dokumen perjalanan awak kapal asing. Hasil observasi menunjukkan bahwa PT Karya Lautan Sriwijaya mendampingi seluruh tahapan ini secara aktif untuk memastikan proses berjalan tanpa kendala administratif. Meskipun demikian, keterlambatan sering terjadi apabila volume kapal yang datang meningkat, sehingga menimbulkan antrean pemeriksaan.

Setelah seluruh pemeriksaan dilakukan dan kapal dinyatakan memenuhi syarat, Syahbandar menerbitkan izin sandar atau surat pernyataan pemeriksaan (SPP) yang menandakan bahwa kapal secara resmi telah diizinkan masuk pelabuhan. Dokumen ini menjadi dasar bagi kapal untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat. Agen kapal berperan penting dalam memastikan semua hasil pemeriksaan terdokumentasi dengan baik dan diserahkan kepada pihak perusahaan pengirim barang (shipper) atau penerima barang (consignee). Berdasarkan hasil wawancara dengan staf lapangan, koordinasi antarinstansi pada tahap ini berjalan cukup efektif, namun membutuhkan ketelitian tinggi karena kesalahan data sekecil apapun dapat menghambat penerbitan izin.

Tahapan terakhir dari proses clearance in adalah pelaporan dan dokumentasi hasil pemeriksaan kapal. Semua hasil pemeriksaan dari KSOP, KKP, Bea Cukai, dan Imigrasi diunggah kembali ke sistem Inaportnet untuk arsip digital dan pengawasan. Hal ini memastikan adanya transparansi dan akuntabilitas proses kedatangan kapal. PT Karya Lautan Sriwijaya juga membuat laporan internal mengenai waktu kedatangan, durasi pemeriksaan, serta kendala yang dihadapi, yang akan dijadikan dasar evaluasi bagi pelayanan berikutnya. Berdasarkan keseluruhan proses tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan clearance in di PT Karya Lautan Sriwijaya telah berjalan efektif, meskipun masih perlu optimalisasi jaringan digital dan kehadiran pejabat berwenang di luar jam operasional untuk mempercepat penyelesaian administrasi.

### **Proses Clearance Out**

Setelah kegiatan bongkar muat selesai, tahap berikutnya dalam pelayanan keagenan kapal adalah Clearance Out, yaitu proses pemberian izin bagi kapal untuk meninggalkan pelabuhan dan melanjutkan pelayarannya. Proses ini diawali dengan pengajuan permohonan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) oleh agen kapal kepada KSOP. Berdasarkan hasil

wawancara, PT Karya Lautan Sriwijaya melakukan pengajuan ini hanya setelah memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional di pelabuhan, seperti bongkar muat dan pemeriksaan muatan, telah selesai tanpa catatan pelanggaran. SPB merupakan dokumen utama yang dikeluarkan oleh Syahbandar sebagai bukti bahwa kapal telah memenuhi semua ketentuan keselamatan, kesehatan, dan administrasi untuk berlayar.

Langkah kedua dalam proses clearance out adalah verifikasi dokumen keberangkatan. Agen kapal menyerahkan berbagai dokumen kepada Syahbandar dan instansi terkait untuk diperiksa, antara lain outward manifest, crew list terbaru, general declaration, health book, serta bukti pembayaran jasa kepelabuhanan seperti biaya tambat dan labuh. Dokumen ini diperiksa kembali oleh instansi yang berwenang untuk memastikan tidak ada ketidaksesuaian data dengan saat kapal masuk (clearance in). KSOP bertanggung jawab memeriksa kelengkapan administratif dan teknis kapal, sementara KKP dan Bea Cukai memastikan bahwa tidak ada muatan ilegal atau barang berbahaya yang belum dilaporkan. Dari hasil observasi, proses verifikasi ini berjalan baik namun sering terkendala oleh keterlambatan tanda tangan pejabat berwenang, terutama di luar jam operasional.

Tahap ketiga adalah penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) oleh Syahbandar. SPB hanya akan diterbitkan apabila semua dokumen telah disahkan dan kapal dinyatakan laik laut oleh petugas pengawas keselamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf operasional, PT Karya Lautan Sriwijaya memastikan kelengkapan seluruh dokumen sebelum diajukan agar tidak terjadi pengembalian berkas. Dalam kondisi tertentu, apabila terdapat kesalahan minor, Syahbandar akan memberikan waktu perbaikan singkat sebelum SPB dikeluarkan. Proses ini menunjukkan pentingnya ketelitian dan koordinasi antara agen kapal dan otoritas pelabuhan. SPB kemudian diserahkan kepada nahkoda sebagai izin resmi untuk meninggalkan pelabuhan.

Tahap keempat dalam proses clearance out adalah pemeriksaan lapangan terakhir sebelum kapal berlayar. Petugas KSOP dan KKP biasanya melakukan pemeriksaan fisik untuk memastikan bahwa kondisi kapal, muatan, serta jumlah awak sesuai dengan dokumen yang telah disetujui. Pemeriksaan ini juga melibatkan pengecekan ulang terhadap dokumen keselamatan seperti Safe Manning Certificate, Safety Equipment Certificate, dan Radio Station License. Berdasarkan observasi, PT Karya Lautan Sriwijaya berperan aktif dalam mendampingi proses ini untuk memastikan tidak ada kesalahan data atau perbedaan antara dokumen dan kondisi aktual kapal. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, kapal tidak akan diizinkan berangkat sebelum dilakukan koreksi administrasi.

Tahapan terakhir dari clearance out adalah penyerahan dokumen kepada nahkoda dan pelaporan akhir. Setelah SPB diterbitkan, seluruh dokumen kapal, termasuk manifest, crew list, dan dokumen kesehatan, dikembalikan kepada nahkoda sebagai arsip pelayaran. Agen kapal juga melaporkan proses keberangkatan ini kepada perusahaan pelayaran utama dan mencatatnya dalam sistem Inaportnet untuk kepentingan pelacakan. Berdasarkan hasil penelitian, proses clearance out di PT Karya Lautan Sriwijaya telah berjalan efisien, meskipun masih menghadapi kendala seperti keterlambatan muatan siap berangkat dan gangguan jaringan sistem digital. Secara keseluruhan, pelaksanaan clearance out menunjukkan profesionalitas agen dalam mengelola aspek administratif dan teknis keberangkatan kapal secara terpadu.

Dari uraian dua proses di atas dapat disimpulkan bahwa clearance in menitikberatkan pada pemeriksaan legalitas dan izin masuk kapal, sedangkan clearance out berfokus pada persiapan dan izin keberangkatan kapal. Kedua proses ini menuntut koordinasi lintas instansi dan keakuratan dokumen yang tinggi. PT Karya Lautan Sriwijaya telah melaksanakan keduanya sesuai standar operasional, meskipun perlu peningkatan dalam aspek kecepatan administrasi dan stabilitas sistem digital pelabuhan.

### **Pembahasan**

Pelayanan jasa keagenan kapal merupakan salah satu elemen kunci dalam menjaga efisiensi operasional pelabuhan dan kelancaran arus logistik maritim. Agen kapal berperan sebagai penghubung utama antara pemilik kapal (ship owner), pelabuhan, dan instansi pemerintah yang memiliki kewenangan pengawasan. Dalam konteks PT Karya Lautan Sriwijaya, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan keagenan telah dijalankan secara profesional dengan berpedoman pada standar operasional dan regulasi nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan RI. Implementasi sistem digital Inaportnet telah membawa perubahan signifikan terhadap percepatan proses administrasi dan transparansi pengelolaan dokumen. Sebagaimana dijelaskan oleh Yuliana & Prakoso (2022), penerapan digitalisasi pelabuhan mampu memotong waktu proses hingga 35% dibandingkan sistem manual, sekaligus meningkatkan akurasi data kapal dan muatan yang dikelola oleh agen.

Namun demikian, tantangan utama dalam implementasi pelayanan keagenan di PT Karya Lautan Sriwijaya masih terletak pada koordinasi lintas instansi seperti KSOP, KKP, Bea Cukai, dan Imigrasi. Setiap instansi memiliki sistem kerja, jadwal operasional, serta platform digital yang berbeda, sehingga sinkronisasi data sering kali mengalami hambatan teknis. Hambatan tersebut menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dokumen, penandatanganan SPB, maupun pengunggahan data di sistem Inaportnet. Menurut Wibisono et



al. (2023), efektivitas sistem digital di pelabuhan Indonesia belum sepenuhnya optimal karena masih bersifat sektoral dan belum terintegrasi lintas lembaga. Dengan demikian, diperlukan mekanisme *inter-agency communication protocol* yang jelas agar proses pelayanan keagenan dapat berjalan cepat, efisien, dan selaras dengan visi “Satu Data Pelabuhan Indonesia”.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme agen kapal dan koordinasi antarinstansi menjadi dua faktor fundamental dalam peningkatan efisiensi pelabuhan di Indonesia. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola pelabuhan, perusahaan pelayaran, dan pemerintah untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan keagenan berbasis digital. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep *Maritime Service Efficiency Model* (MSEM) yang menekankan pentingnya interaksi manusia–sistem dalam rantai logistik pelabuhan (Suyanto, 2024). Dengan kata lain, efektivitas pelayanan keagenan tidak hanya bergantung pada teknologi digital, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan kepemimpinan koordinatif di lapangan. Jika aspek ini ditingkatkan, maka Indonesia berpotensi mempercepat pencapaian target pelabuhan cerdas (smart port) sebagaimana tercantum dalam Rencana Induk Kepelabuhanan Nasional (RIPN) 2025.

Dari sisi akademis, hasil penelitian ini selaras dengan temuan penelitian terdahulu, baik di tingkat nasional maupun internasional. Misalnya, penelitian oleh Astuti et al. (2022) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan keagenan di Surabaya dapat meningkatkan efisiensi bongkar muat hingga 20%, sedangkan studi Erdiansyah (2023) menegaskan bahwa faktor dominan dalam keberhasilan sistem keagenan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) agen kapal yang memahami sistem digital dan prosedur internasional. Penelitian oleh Gultom & Ginting (2024) juga memperlihatkan bahwa Inaportnet telah memperbaiki transparansi dan akuntabilitas proses clearance in dan clearance out di pelabuhan utama Indonesia, namun integrasi antarinstansi masih menjadi titik lemah. Komparasi ini memperkuat posisi hasil penelitian bahwa tantangan utama bukan pada sistem, tetapi pada koordinasi multi-pihak dan konsistensi pelaksanaan regulasi di lapangan (Despita et al., 2025; Faridatul Faridatul & M Bambang Purwanto, 2025).

Rencana aksi ke depan dari penelitian ini diarahkan pada penguatan integrasi sistem keagenan dan digitalisasi pelabuhan di bawah kerangka kebijakan maritim nasional. Peneliti merekomendasikan dilakukannya studi lanjutan mengenai penerapan interoperabilitas sistem Inaportnet 2.0 antarinstansi serta dampaknya terhadap efisiensi logistik nasional. Selain itu, penting untuk mengembangkan pelatihan kompetensi digital bagi agen kapal agar mereka dapat mengoptimalkan teknologi informasi dalam pelayanan. Dari perspektif makro, hasil penelitian ini juga sejalan dengan arah kebijakan Indonesia Maritime Vision 2045, yang menempatkan

efisiensi pelabuhan dan SDM maritim unggul sebagai prioritas strategis Kementerian RI (2023). Dengan langkah tersebut, sektor keagenan kapal diharapkan dapat menjadi model efisiensi maritim nasional yang berdaya saing di kawasan ASEAN.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal di PT Karya Lautan Sriwijaya Palembang telah dilaksanakan secara profesional dan sesuai dengan prosedur operasional pelabuhan nasional. Pelaksanaan proses *clearance in* dan *clearance out* berjalan efektif karena adanya koordinasi yang cukup baik antara agen kapal, KSOP, KKP, Bea Cukai, dan Imigrasi. Sistem digital Inaportnet turut berperan penting dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi layanan keagenan. Namun demikian, meskipun pelaksanaan pelayanan sudah sesuai standar, masih terdapat beberapa hambatan teknis dan administratif yang mengurangi efisiensi, seperti keterlambatan pejabat dalam penandatanganan dokumen, keterbatasan jumlah dermaga di pelabuhan, serta gangguan jaringan internet yang sering terjadi akibat faktor cuaca. Hambatan-hambatan tersebut berdampak langsung pada waktu tunggu kapal (*waiting time*) dan efektivitas pelayanan keagenan secara keseluruhan.

Untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan, beberapa langkah strategis perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pertama, peningkatan koordinasi lintas instansi perlu diperkuat melalui penerapan sistem komunikasi terpadu berbasis digital agar setiap tahapan proses dapat dipantau secara real-time. Kedua, optimalisasi infrastruktur pelabuhan, termasuk penambahan fasilitas dermaga dan peningkatan kualitas jaringan digital, menjadi faktor penting dalam mendukung kecepatan pelayanan. Ketiga, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) di bidang keagenan perlu terus dilakukan agar staf memiliki kompetensi teknis dan digital yang memadai untuk menghadapi tuntutan industri pelayaran modern. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, PT Karya Lautan Sriwijaya diharapkan dapat menjadi model praktik terbaik (*best practice*) dalam pelayanan jasa keagenan kapal di Indonesia, serta berkontribusi terhadap peningkatan daya saing pelabuhan nasional di era digitalisasi maritim.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afini, V., Suratni, S., Kumalasari, C., Novia, F., & Purwanto, M. B. (2023). Language learning approaches: A study meta-analysis of vocabulary mastery in EFL learners. *Journal of Language Development and Linguistics*, 2(2), 111–126. <https://doi.org/10.55927/jldl.v2i2.5805>
- Aisyah, A., Despita, D., & Purwanto, M. B. (2024). The implication of paradigmatic and syntagmatic relations in morphology to language teaching and learning. *Language and Education Journal*, 9(1). <https://doi.org/10.52237/lej.v9i1.695>
- Aisyah, A., Hidayad, F., & Purwanto, M. B. (2024). Effect of grammar learning strategies (GLS) in language learning: Case study on vocational high school students in determining proficiency levels. *Wiralodra English Journal*, 8(1), 141–153. <https://doi.org/10.31943/wej.v8i1.281>
- Ardianto, P., Pramesti, E. D., Paradita, L. I., & Purwanto, M. B. (2025). “I played video games and I picked up the language”: Exploring L2 acquisition through extensive listening/viewing. *INTERACTION: Jurnal Pendidikan Bahasa*, 12(1), 86–100. <https://doi.org/10.36232/interactionjournal.v12i1.1184>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Despita, D., Indriani, R. A. R. F., Agustina, S. B., Malini, S., & Purwanto, M. B. (2025). Pendampingan pengembangan e-modul interaktif berbasis multimedia bagi guru-guru inklusi. *Melayani: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 137–148. <https://doi.org/10.61930/melayani.v2i2.265>
- Erdiansyah, R. (2023). *Analisis pelayanan jasa keagenan dalam mendukung efisiensi pelayaran nasional*. Maritim Press.
- Faridatul, F., & Purwanto, M. B. (2025). Pemanfaatan artificial intelligence (AI) dalam pemasaran digital: Tantangan dan peluang. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(3), 607–622. <https://doi.org/10.55606/optimal.v5i3.7502>
- Gultom, R., & Ginting, M. (2024). Peran agen kapal dalam sistem digitalisasi pelabuhan Inaportnet di Indonesia. *Journal of Maritime Logistics*, 12(3), 45–58.
- Habeahan, P., & Lilis, A. (2024). Efektivitas komunikasi lintas instansi dalam proses clearance kapal di pelabuhan nasional. *Jurnal Transportasi Laut Indonesia*, 10(2), 61–73.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Rencana Induk Kepelabuhanan Nasional 2025 dan Visi Maritim Indonesia 2045*. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2023). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Nurhayati, D., & Rachim, F. (2022). Efisiensi pelayanan pelabuhan dalam rantai pasok maritim nasional. *Jurnal Logistik dan Kepelabuhanan*, 8(4), 120–131.
- Siagian, B., & Purwanto, M. B. (2023). Lextutor English learning pronunciation and vocabulary: A language database program. *PUSTAKA: Jurnal Bahasa dan Pendidikan*, 4(1), 116–130. <https://doi.org/10.56910/pustaka.v4i1.1062>
- Sitorus, A. (2023). Strategi penguatan Indonesia sebagai poros maritim dunia. Penerbit Maritim Indonesia.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suyanto, D. (2024). Maritime service efficiency model in developing smart port ecosystem. *International Journal of Port Management Studies*, 6(1), 25–40.
- Swarastuti, A., Budiyo, B., & Purwanto, M. B. (2024). Management of English learning to improve digital-based language literacy skills. *International Journal of Education, Vocational and Social Science*, 3(1), 202–215. <https://doi.org/10.99075/ijevss.v3i01.672>
- Teke, H., & Sever, G. (2023). Teachers' views on providing motivation based on ARCS model in online education. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 11(2), 13–21.
- Wibisono, H., Santoso, A., & Rahmawati, I. (2023). Evaluasi kinerja Inaportnet dan integrasi sistem digital kepelabuhanan di Indonesia. *Jurnal Teknologi Transportasi Laut*, 9(2), 18–29.
- Yuliana, D., & Prakoso, N. (2022). Efektivitas Inaportnet dalam pelayanan kapal dan barang di pelabuhan Indonesia. *Jurnal Ilmu Transportasi Laut*, 7(4), 110–124.