



Strategi Peningkatan Kinerja Keagenan Kapal dalam Rangka Menunjang Kelancaran *Clearance in* dan *Clearance Out* di PT Temas Shipping Cabang Surabaya

Kevin Alif Fikriansyah^{1*}, Romanda Annas², Eka Nurmala Sari³

^{1,2,3}Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Gunung Anyar Boulevard No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: alifkevin655@gmail.com

Abstract: *The shipping industry continues to grow, requiring companies to compete by providing excellent services. Ship agencies play a crucial role in operations, particularly in clearance in and clearance out processes. PT. Temas Shipping faces challenges such as expired documents, inaccurate vessel information, and limited facilities, making it necessary to implement strategies to enhance ship agency performance in clearance in and clearance out processes. The objective of this study is to identify the obstacles encountered in the clearance in and clearance out processes at PT. Temas Shipping Surabaya Branch, assess the impacts of these challenges, and explore strategies to improve ship agency performance in facilitating clearance in and clearance out processes. This research employs a qualitative approach. Data is collected through observations, interviews with relevant sources, and document analysis related to clearance in and clearance out processes at PT. Temas Shipping Surabaya Branch. The data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data analysis follows a descriptive approach. The research findings highlight several obstacles in the clearance in and clearance out processes, primarily the limited human resources, which result in delays in document processing and disrupt clearance procedures for vessels under PT. Temas Shipping Surabaya Branch. The discussion also covers the impacts of clearance in and clearance out processes, including effects on PT. Temas Shipping Surabaya Branch's internal productivity, customer trust and satisfaction, financial aspects, and supply chain efficiency. Lastly, the study explores strategies to improve performance, such as enhancing document management systems, developing human resources into professionals, providing rewards for agents, and conducting regular evaluations and monitoring.*

Keywords: *Strategy, Ship Agency, Clearance In, Clearance Out*

Abstrak: Industri pelayaran terus berkembang, menuntut perusahaan bersaing melalui layanan unggul. Keagenan kapal berperan penting dalam operasional, terutama dalam *clearance in* dan *clearance out*. PT. Temas Shipping menghadapi tantangan dokumen kedaluwarsa, informasi kapal tidak akurat, serta keterbatasan sarana, sehingga diperlukan strategi peningkatan kinerja para agen kapal dalam *clearance in* dan *clearance out*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, mengetahui dampak yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, dan mencari dan mendeskripsikan strategi dalam meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara dengan narasumber, dan studi dokumentasi terkait proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini memaparkan terkait kendala dalam proses *clearance in* dan *clearance out* meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang menimbulkan kendala lain, yaitu keterlambatan pengurusan dokumen sehingga mengganggu proses *clearance in* dan *clearance out* bagi kapal-kapal yang diageni oleh PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. Pembahasan berikutnya adalah dampak proses *clearance in* dan *clearance out* meliputi dampak produktivitas internal PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, kepercayaan dan kepuasan pelanggan PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, finansial, hingga rantai pasok. Terakhir, strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja meliputi peningkatan sistem manajemen dokumen, pengembangan sumber daya manusia menjadi profesional, pemberian *reward* bagi para agen, serta evaluasi dan monitoring berkala.

Kata kunci: Strategi, Keagenan Kapal, Clearance In, Clearance Out

1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan industri pelayaran, kebutuhan akan layanan di sektor ini terus meningkat. Hal ini menuntut perusahaan pelayaran untuk terus bersaing dalam menarik pelanggan. Karena bergerak di bidang jasa, perusahaan pelayaran berkompetisi melalui upaya penyediaan layanan terbaik demi memuaskan konsumen. Kualitas layanan yang diberikan menjadi faktor penentu apakah sebuah perusahaan mampu bertahan dan bersaing dalam pasar global. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran wajib mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (Pangihutan Anton & Thamrin Muhammad, 2019).

Keberadaan pelabuhan menjadi komponen vital yang mendorong pertumbuhan wilayah, daerah, bahkan negara (Aini et al., 2021). Moda transportasi laut, dengan kapal sebagai alat utama, memainkan peran penting dalam proses distribusi barang lintas negara. Dalam hal ini, kelengkapan dokumen dan sertifikat kapal menjadi aspek yang sangat penting. Baik pemilik kapal maupun pengguna jasa pengiriman harus memastikan bahwa semua dokumen administratif telah dipenuhi agar proses pengiriman berjalan dengan efisien, lancar, dan sesuai aturan yang berlaku.

Untuk mendukung operasional kapal, perusahaan pelayaran—baik lokal maupun internasional—biasanya melibatkan perusahaan keagenan kapal. Agen kapal bertindak mewakili kepentingan pemilik kapal selama berada di wilayah perairan Indonesia. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, di mana dalam Pasal 2 disebutkan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan layanan jasa untuk mewakili perusahaan pelayaran asing maupun nasional selama kapal berada di Indonesia.

Dalam konteks ini, keberadaan agen kapal memegang peranan penting dalam industri pelayaran Indonesia. Salah satu perusahaan yang aktif dalam bidang ini adalah PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, yang merupakan perusahaan pelayaran nasional dengan kontribusi besar di sektor maritim. Dengan pengalaman yang luas, perusahaan ini telah menjadi pemain kunci dalam berbagai jenis pengangkutan laut, seperti pengangkutan peti kemas dan muatan curah. Fokus utama dari PT. Temas Shipping adalah menyediakan layanan logistik yang dapat diandalkan dan efisien.

Selain itu, PT. Temas Shipping turut berperan dalam memperkuat rantai pasok nasional dan mendorong pertumbuhan industri manufaktur. Perusahaan juga menjalankan usaha jasa keagenan kapal asing serta berbagai kegiatan pendukung lainnya, seperti penyediaan bahan bakar, pergantian kru kapal, dan suplai air bersih. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing layanan keagenan kapal di Indonesia. Demi mencapai tujuan perusahaan, PT. Temas

Shipping terus meningkatkan efisiensi operasional, salah satunya melalui optimalisasi proses clearance in dan clearance out kapal. Dengan meminimalkan waktu tunggu di pelabuhan, produktivitas bongkar muat dapat meningkat dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan mereka pun semakin kuat.

Sebagai agen kapal, penting untuk memahami kebutuhan pelanggan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan pengurusan dokumen clearance in dan clearance out. Agen kapal yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran nasional maupun asing bertanggung jawab penuh atas pengurusan kapal saat berada di pelabuhan. Seluruh proses dari kedatangan hingga keberangkatan kapal harus dilakukan secara optimal guna mencegah kendala saat pelayaran maupun saat bersandar di pelabuhan selanjutnya.

Namun demikian, PT. Temas Shipping Cabang Surabaya menghadapi sejumlah tantangan dalam proses kedatangan (clearance in) dan keberangkatan kapal (clearance out). Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain adalah dokumen kapal yang telah kedaluwarsa dan perlu diperpanjang sebelum proses clearance, ketidaktepatan informasi kedatangan kapal yang mengakibatkan keterlambatan sandar karena dermaga belum tersedia, serta keterbatasan sarana dan prasarana dalam pengurusan dokumen yang menghambat kelancaran proses clearance. Jika ketiga kendala tersebut tidak segera ditangani, maka operasional kapal akan terganggu selama proses administrasi berlangsung. Untuk itu, perusahaan keagenan kapal dituntut untuk menyusun strategi yang efektif agar dapat memenuhi kebutuhan operasional kapal dan tetap kompetitif di tengah persaingan dengan perusahaan sejenis lainnya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam dan kontekstual tanpa melakukan generalisasi. Penelitian dilaksanakan di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya selama enam bulan, dari Agustus 2022 hingga Februari 2023. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses clearance in dan clearance out kapal, wawancara dengan kepala divisi dan staf operasional keagenan kapal, serta dokumentasi kegiatan di lapangan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen perusahaan, literatur, serta sumber tertulis lainnya. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan dalam proses clearance, mengetahui dampaknya, serta menggali strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja keagenan kapal.

Proses analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam tahap reduksi, data yang tidak relevan disaring dan dikelompokkan sesuai tema. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif dan visual agar mudah dianalisis. Terakhir, kesimpulan ditarik secara sistematis berdasarkan temuan dan diverifikasi melalui triangulasi. Penelitian ini mengandalkan validitas dari hasil observasi langsung, wawancara mendalam, serta dokumentasi foto dan arsip untuk memperkuat kesimpulan yang diperoleh terkait strategi peningkatan kinerja keagenan kapal dalam mendukung kelancaran proses *clearance in* dan *clearance out*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, dokumentasi, dan wawancara yang dilakukan, teridentifikasi permasalahan dan pemecahan masalah terkait kegiatan objek penelitian sesuai dengan judul karya tulis ini, yaitu “Strategi Peningkatan Kinerja Keagenan Kapal Dalam Rangka Menunjang Kelancaran *Clearance In* dan *Clearance Out* di PT Temas Shipping Cabang Surabaya”. Berikut adalah pembahasan yang menjawab rumusan masalah penelitian ini:

Kendala yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi PT. Temas Shipping Cabang Surabaya dalam proses *clearance in* dan *clearance out*, serta dampak dari kendala-kendala tersebut terhadap operasional perusahaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait, terdapat tiga masalah utama yang perlu mendapat perhatian, yaitu keterlambatan pengurusan dokumen, kurangnya koordinasi dengan instansi terkait, dan keterbatasan sumber daya manusia di lapangan.

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Profesional di Lapangan

Keterbatasan sumber daya manusia di lapangan juga menjadi tantangan serius. PT. Temas Shipping mengalami kekurangan tenaga kerja yang berpengalaman, terutama pada saat-saat tertentu seperti:

1) Volume pekerjaan yang meningkat

Pada musim ramai atau saat terjadi lonjakan jumlah kapal, perusahaan sering kekurangan staf yang cukup untuk menangani proses *clearance* dengan efisien. Dengan jumlah staf yang terbatas, proses administrasi dan pemeriksaan dokumen kapal menjadi lebih lambat, menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi kapal yang akan berlayar atau sandar (Putra & Siti, 2023).

2) Keterbatasan keterampilan

Beberapa staf yang bertugas di lapangan tidak memiliki pengalaman atau keterampilan yang memadai dalam menangani proses *clearance* yang kompleks, mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas yang membutuhkan keahlian teknis khusus. *Clearance* kapal melibatkan banyak dokumen resmi, seperti manifest kargo, sertifikat keselamatan, dan izin berlayar. Kurangnya keterampilan dalam memahami dokumen ini dapat menyebabkan kesalahan yang memperlambat proses administrasi (Putra & Siti, 2023).

b. Keterlambatan Pengurusan Dokumen

Keterlambatan pengurusan dokumen adalah kendala yang paling sering ditemukan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping. Dokumen yang harus disiapkan untuk kapal, baik dari agen maupun instansi terkait, sering kali tidak lengkap atau tidak memenuhi standar yang diperlukan. Proses verifikasi dokumen yang memakan waktu lama menjadi salah satu penyebab keterlambatan. Proses verifikasi dokumen yang memakan waktu lama menjadi salah satu penyebab keterlambatan karena melibatkan berbagai tahapan administratif yang harus dipenuhi sebelum kapal dapat melanjutkan operasinya (Putra & Siti, 2023).

Dampak yang terjadi dalam proses *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya

Berikut adalah pembahasan mengenai dampak keterlambatan operasional kapal di PT. Temas Shipping dalam bentuk poin:

a. Dampak pada produktivitas internal perusahaan, meliputi:

- 1) Keterlambatan operasional kapal mengganggu jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. Dari keterlambatan ini muncul masalah lain, yaitu terhambatnya proses logistik dan distribusi barang. (Hendra & Arry, 2024).
- 2) Waktu yang hilang akibat keterlambatan memperpanjang waktu penyelesaian tugas dan menurunkan efisiensi operasional.

b. Dampak pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan adalah pengiriman barang yang terlambat, terutama yang bersifat mendesak, mengurangi kepuasan pelanggan. Penurunan kepercayaan pelanggan terhadap PT. Temas Shipping. Jika keterlambatan berulang, reputasi perusahaan dapat terancam, yang berpotensi menyebabkan pelanggan berpindah ke penyedia layanan lain (Putra & Siti, 2023).

c. Dampak finansial, meliputi:

- 1) Biaya sandar, yaitu kapal yang menunggu lebih lama dari jadwal akan dikenakan biaya tambahan (Hendra & Arry, 2024)..
- 2) Denda keterlambatan, yaitu denda yang dikenakan oleh pihak terkait karena keterlambatan pengiriman barang (Hendra & Arry, 2024)..
- 3) Beban biaya tambahan ini meningkatkan biaya operasional dan menurunkan profitabilitas perusahaan.

d. Dampak pada rantai pasokan, meliputi:

- 1) Gangguan pada pengiriman barang yang bersifat vital (misalnya barang ekspor-impor) menyebabkan penundaan produksi pada mitra bisnis.
- 2) Kerugian finansial bagi pelanggan yang mengandalkan ketepatan waktu pengiriman. Pengaruh negatif terhadap hubungan jangka panjang dengan mitra bisnis yang terdampak keterlambatan (Hendra & Arry, 2024).

Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja keagenan kapal dalam rangka menunjang kelancaran *clearance in* dan *clearance out* di PT. Temas Shipping Cabang Surabaya

PT. Temas Shipping menghadapi beberapa kendala dalam proses *clearance in* dan *clearance out* yang berdampak pada kelancaran operasional dan kualitas layanan. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, perusahaan telah mengimplementasikan berbagai strategi efektif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi keterlambatan, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Beberapa langkah strategis yang telah diterapkan antara lain peningkatan sistem manajemen dokumen, peningkatan kerjasama dengan instansi terkait, pengembangan sumber daya manusia, dan evaluasi serta monitoring berkala.

a. Peningkatan Sistem Manajemen Dokumen Berbasis Teknologi

Salah satu langkah pertama yang diambil oleh PT. Temas Shipping adalah meningkatkan sistem manajemen dokumen dengan menggunakan teknologi. Implementasi sistem berbasis teknologi memungkinkan perusahaan untuk memantau status dokumen secara real-time dan memastikan kelengkapan dokumen sebelum diserahkan kepada instansi terkait. Hal ini tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi akibat kelalaian dalam pengecekan dokumen (Hendra & Arry, 2024). Dengan adanya sistem ini, proses *clearance* dapat dilakukan dengan lebih efisien dan mengurangi keterlambatan yang sering terjadi akibat pengurusan dokumen yang kurang lengkap atau terlambat.

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia menjadi Profesional

Selain peningkatan sistem teknologi dan kerjasama dengan instansi terkait, PT. Temas Shipping juga fokus pada pengembangan sumber daya manusia. Perusahaan secara rutin mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman staf tentang prosedur *clearance in* dan *clearance out*, serta meningkatkan kemampuan teknis mereka. Pelatihan ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi individu, sehingga mereka lebih siap menangani berbagai tantangan yang muncul di lapangan. Pengembangan sumber daya manusia tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional secara keseluruhan (Mokobombang & Nurasia, 2024). Staf yang terlatih dengan baik lebih mampu mengatasi masalah dengan cepat dan akurat, yang pada gilirannya mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau keterlambatan.

c. Pemberian *Reward* bagi Para Agen

Dengan adanya *reward* atau penghargaan bagi para agen yang memiliki kinerja baik selama mengurus proses *clearance in* dan *clearance out*. *Reward* atau penghargaan ini berupa uang insentif yang diberikan kepada agen yang berhasil mencapai target bulanan dengan baik. Dengan adanya pemberian uang insentif ini dapat menjadi motivasi para agen lainnya untuk melakukan yang terbaik dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Mokobombang & Nurasia, 2024).

d. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Langkah terakhir yang diterapkan oleh PT. Temas Shipping adalah melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap proses *clearance in* dan *clearance out*. Proses evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas strategi yang telah diterapkan, serta mengidentifikasi masalah atau hambatan yang masih ada dalam proses *clearance*. Hasil dari evaluasi ini digunakan untuk mengembangkan solusi yang lebih baik dan menyesuaikan prosedur yang ada agar lebih efisien. Dengan adanya evaluasi berkala, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah sejak dini dan mengambil langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi (Mokobombang & Nurasia, 2024).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa (1) kendala dalam proses *clearance in* dan *clearance out* meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang menimbulkan kendala lain, yaitu keterlambatan pengurusan dokumen sehingga mengganggu proses *clearance in* dan *clearance out* bagi kapal-kapal yang diageni oleh PT. Temas Shipping Cabang Surabaya. (2) Dampak proses *clearance in* dan *clearance out* meliputi produktivitas internal PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, kepercayaan dan kepuasan pelanggan PT. Temas Shipping Cabang Surabaya, finansial, hingga rantai pasok. (3) Menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja meliputi peningkatan sistem manajemen dokumen dan Berikut adalah salah satu system sebagai bentuk peningkatan teknologi yang di lakukan PT. Temas Shipping dalam mengurangi keterlambatan proses *clearance* kapal dengan menciptakan system monitoring real time. Pengembangan sumber daya manusia menjadi profesional seperti memberi pelatihan dan pengenalan terkait pengembangan teknologi bagi para agen kapal, serta evaluasi dan monitoring berkala. Sehingga dapat bekerja dengan professional dan dapat mengoptimalkan sumber daya manusia di keagenan kapal. Agar Staf operasional dari PT. Temas Shipping Cabang Surabaya dapat mengoptimalkan proses *clearance in* dan *clearance out* kapal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, berikut adalah tiga saran yang dapat diberikan untuk PT. Temas Shipping Cabang Surabaya untuk meningkatkan kinerja dan mengatasi kendala dalam proses *clearance in* dan *clearance out*:

1. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya hendaknya meningkatkan penerapan teknologi dalam proses administrasi *clearance in* dan *clearance out*. Meskipun telah ada peningkatan sistem manajemen dokumen berbasis teknologi, perusahaan dapat lebih mengoptimalkan penggunaan teknologi dengan memperkenalkan sistem otomatisasi yang lebih canggih
2. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya hendaknya penguatan koordinasi dengan instansi terkait. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya dapat melibatkan instansi terkait dalam pelatihan bersama untuk memperkecil kesalahpahaman yang dapat memperlambat proses *clearance*.
3. PT. Temas Shipping Cabang Surabaya hendaknya melakukan peningkatan pengembangan sumber daya manusia, terutama dalam meningkatkan keterampilan staf yang terlibat dalam proses *clearance in* dan *clearance out*. Program pelatihan yang lebih insentif perlu diberikan,

tidak hanya untuk prosedur administratif, tetapi juga dalam hal keterampilan teknis terkait dengan pengelolaan logistik dan dokumen *clearance*.

DAFTAR REFERENSI

- Aini, R., Sianturi, I., & Nofandi, F. (2021). Penerapan Inaportnet dalam proses pelayanan penyandaran kapal: Studi kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.264>
- Amrullah, R. A., Nofandi, F., & Prayitno, P. (2023). Development of maritime tourism port valorization sustainable Matahari Terbit Sanur Bali. *Priviet Social Sciences Journal*, 3(11), 41–52. <https://doi.org/10.55942/pssj.v3i11.25>
- Guarango, P. M. (2022). Analisis keagenan kapal PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya di tengah pandemi COVID-19. *2005–2003*, (8.5.2017)11, 78. <http://eprints.pipmakassar.ac.id/89/1/DEVEGA%20ELIS%20KARDIONO-SKRIPSI.pdf>
- Hendra, & Arry, H. F. (2024). Implementation of good corporate governance (GCG) principles in PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District. *IAPA International Conference*.
- Khairo, A. (2019). Perencanaan strategis untuk meningkatkan kinerja perusahaan manufaktur. *Manajemen Indonesia*, 49(2), 50–65.
- Lesmini, L., Najosan, D. J., Ruslani, M. N., Firdaus, M. I., Susanto, C., & Suryawan, R. F. (2022). Strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. *Prosiding Seminar*, 1, 129–139.
- Megaputra, H. R., & Beni, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bongkar muat PT. Temas Shipping. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 11(2).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage Publications.
- Mokobombang, W., & Nurasia, N. (n.d.). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja organisasi: Tinjauan pada industri jasa. *Jurnal Minfo Polgan*.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 82 Tahun 2014 tentang Surat Persetujuan Berlayar.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Perusahaan Keagenan Kapal.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2018). Clearance in (Pasal 219 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018).

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal.
- Putra, A. D. T., & Sahara, S. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu kapal (waiting time) kapal di Pelabuhan Tanjung Wangi. *Jurnal Ekonomika*45, 10(2), 1–10.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mix methods). Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia (hlm. 100). Jakarta: Prananda Media Group.
- Temasline. (2023). Diambil dari <https://temas.id/>
- Temasline. (2023). Diambil dari <https://temas.id/id> pada tanggal 12 Agustus 2024.
- Yusindah, A. (2019). Strategi meningkatkan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal pada PT. Karana Line Cabang Belawan (pp. 39–44).