



Analisis Keterlambatan Penyelesaian *Port Disbursement* dalam Kinerja Operasional pada Perusahaan Jasa Keagenan Kapal

Rosalia Indah Sari¹, Bugi Nugraha², Prima Yudha Yudianto³, Intan Sianturi⁴

¹⁻⁴Program Studi Diploma IV Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

Alamat : Jl. Gunung Anyar Boulevard No. 1 (Jl. Tol Waru - Bandara Juanda), Surabaya, Jawa Timur 60294, Indonesia

Korespondensi Penulis : rosaliaindah478@gmail.com

Abstract *Delays in the completion of Port Disbursements in ship agency companies can interfere with operational performance in ship agency companies where this delay factor arises from internal and external parties. This article explains that there are still obstacles/factors that cause the process of completing a ship's Port Disbursement has not run on time due to obstacles between shipping agents, related agencies, and Port Business Entities, This research uses qualitative research with data collection and interviews, while the data collection in this study is by data reduction, and the existence of primary and secondary data sources. Based on the results of the research obtained by the researcher, the cause of the delay in completing Port Disbursement uses 4 (four) elements in the Fishbone Diagram, namely Man, Material, Method, and Machine. These factors cause operational performance in completing Port Disbursement on time which ultimately causes queues/piles of settlement files, so that this will have an impact on the company's cash flow to be unsmooth. The solution provided by the company is to continue to evaluate and improve what makes the obstacle factors experienced by the operational and financial divisions in completing the settlement.*

Keywords: *Port Disbursement; Constraints; Ship Agency.*

Abstrak Keterlambatan penyelesaian *Port Disbursement* pada perusahaan keagenan kapal dapat mengganggu kinerja operasional pada perusahaan keagenan kapal dimana faktor keterlambatan ini muncul dari pihak internal maupun pihak eksternal. Artikel ini menjelaskan masih terdapat kendala/faktor yang menyebabkan proses penyelesaian *Port Disbursement* sebuah kapal belum berjalan dengan tepat waktu dikarenakan adanya kendala antara agen pelayaran, Instansi terkait, dan Badan Usaha Pelabuhan, Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data dan wawancara, adapun pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan reduksi data, dan adanya sumber data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, penyebab keterlambatan penyelesaian *Port Disbursement* menggunakan 4(empat) unsur dalam Diagram *Fishbone* yaitu *Man, Material, Method, dan Machine*. Faktor – faktor tersebut menyebabkan kinerja operasional dalam menyelesaikan *Port Disbursement* tidak tepat waktu yang pada akhirnya menyebabkan antrean/tumpukan berkas penyelesaian (*settlement*), sehingga hal ini akan berdampak pada Arus kas perusahaan menjadi tidak lancar. Solusi yang diberikan perusahaan adalah dengan terus mengevaluasi dan memperbaiki apa saja yang menjadikan faktor kendala yang dialami divisi operasional dan keuangan dalam menyelesaikan *settlement* tersebut.

Kata kunci : *Port Disbursement; Kendala; Keagenan Kapal.*

I. PENDAHULUAN

Berikut ini adalah latar belakang dari penelitian ini.

Latar Belakang Masalah

Perkembangan perusahaan di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat khususnya pada bidang pelayaran. Menurut Kementerian Perhubungan dalam portal data pada tahun 2022 tercatat jumlah armada angkutan laut di Indonesia sebanyak 30.705 unit yang terdiri dari 19.104 unit kapal laut nasional, 37 unit kapal charter asing, dan 11.564 kapal keagenan asing. Perusahaan pelayaran di Indonesia terbagi menjadi 2

(perusahaan pelayaran nasional dan perusahaan pelayaran swasta). Perusahaan pelayaran juga melakukan pelayanan jasa keagenan kapal.

Keagenan kapal merupakan salah satu pelayanan jasa yang diberikan perusahaan pelayaran sebagaimana bertindak sebagai perwakilan dari *Principal/Ship Owner* (pemilik kapal) yang berada di wilayah lain dalam hal ini tidak memiliki perwakilan yang ada pada daerah tersebut, sehingga memerlukan perusahaan yang mampu melakukan aktivitas operasional untuk kapal tersebut. Penunjukan keagenan kapal dilakukan oleh para pemilik kapal terhadap pihak keagenan kapal melalui E-mail atau kurir dalam bentuk Surat penunjukkan keagenan kapal.

Seluruh kebutuhan maupun permintaan dari *Principal/Pemilik* kapal dapat diajukan melalui Agen Kapal serta biaya biaya yang timbul akibat operasional kegiatan kapal ditagihkan kepada *Principal/Pemilik* kapal. Biaya jasa keagenan yang timbul akibat operasional kapal disebut juga dengan *Port Disbursement*.

Berdasarkan Peraturan Menteri (PM No. 69 Tahun 2015) Besarnya tarif jasa kepelabuhanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lamanya waktu sandar, *gross tonnage*, pemanduan, penundaan, dan lain sebagainya. Dalam *port disbursement* ada 2 tahapan, yaitu *Estimate port disbursement account* (EPDA) dan *Final Port Disbursement Account* (FPDA). Pada biaya – biaya Jasa keagenan kapal tersebut terdapat pada sistem / *website* yang dibuat oleh pihak terkait.

Adapun sistem yang digunakan dalam kegiatan operasional kapal yang dibuat oleh pihak terkait diantaranya sistem Inaportnet, Sistem informasi karantina kesehatan (Sinkarkes), dan Sistem Phinnisi. Kendala kendala yang muncul pada sistem ini akan berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan keagenan kapal Ketika hendak menyelesaikan *Final Port Disbursement Account* (FPDA) kepada *Principal/pemilik* kapal dimana dalam FPDA jumlah nya harus riil terhadap biaya yang dikeluarkan Perusahaan keagenan kapal tersebut.

Oleh karena itu penulis mengambil judul “**Analisis Keterlambatan Penyelesaian Port Disbursement dalam Kinerja Operasional pada Perusahaan Keagenan Kapal.**”

Penulis berharap dapat mengetahui faktor – faktor yang menjadikan keterlambatan penyelesaian (*settlement*) dari perusahaan jasa keagenan kapal. Selain itu, alasan penulis mengangkat judul ini adalah ingin mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini adalah Tinjauan pustaka yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Analisis

Menurut riska, lismawati & yohanna (2021) Analisis merupakan suatu kegiatan menjelaskan dan mendeskripsikan suatu materi atau suatu objek ke dalam beberapa komponen namun tetap dalam suatu struktur organisasi namun masih terdapat keterkaitan antar komponen – komponen tersebut.

Keterlambatan

Keterlambatan dapat diartikan sebagai keadaan yang tidak tepat waktu/tidak sesuai rencana. Keterlambatan juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang dialami, antara lain faktor internal dan faktor eksternal.

Menurut para ahli pengertian Keterlambatan adalah sebagai berikut :

1. Menurut Widyawati & Hinriyani (2020) keterlambatan adalah sebagai kemunduran waktu pelaksanaan dari rencana yang telah ditetapkan, hal ini terjadi karena waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu kegiatan melebihi waktu yang dijadwalkan.
2. Menurut (Puspitasari, Mangare, & Pratahis, 2020) keterlambatan merupakan suatu ketidaktepatan waktu pelaksanaan yang mengakibatkan ketidakselesaian kegiatan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Port Disbursement

Port disbursement merupakan tagihan yang ditagihkan kepada *principal/ship owner* oleh agen pelayaran/*shipping line* atas biaya – biaya yang dikeluarkan pada kegiatan operasional kapal. Sebelum pembuatan *Final Port Disbursement* maka dilakukan *Estimate Port Disbursement* yang berisi estimasi biaya – biaya yang akan dikeluarkan pada operasional kapal. *Final Port Disbursement* harus diisi berdasarkan nota/*invoice* yang telah dikumpulkan sesuai fakta dan riil untuk ditagihkan pada *Final Port Disbursement Account (FPDA)*.

Kinerja

Kinerja memiliki istilah lain yaitu berarti *Performance*. *Performance* adalah sebagai kesuksesan seseorang dalam menjalankan pekerjaan serta tugas yang diberikan kepadanya. (Akhmad & Rusdi:2020)

Menurut Akhmad & Rusdi (2020) Kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja yang diperoleh seseorang atau bahkan sekelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai suatu tujuan namun tidak melanggar peraturan yang ada.

Operasional

Operasional adalah suatu tindakan/kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi demi mencapai tujuan bersama dalam suatu perusahaan. Adapun tujuan dari bagian operasional meliputi meningkatkan produktivitas suatu perusahaan, meningkatkan kualitas serta bagaimana caranya untuk bisa meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut.

Komponen Biaya dalam Jasa Keagenan Kapal

1. Biaya Pelabuhan (*Port Charges*)

Biaya Pelabuhan adalah biaya yang harus dibayarkan oleh pemilik kapal dalam menggunakan jasa dan fasilitas pelabuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelabuhan.

- a. Biaya Tambat (*Wharfage*)
- b. Biaya Pandu (*Pilotage*)
- c. Biaya Tunda (*Tug Assist*)
- d. Biaya Jasa Kepil (*Mooring Unmooring*)
- e. Biaya Bahan Bakar (*Fuel Surcharge*)

2. Biaya Pelabuhan Tanpa Pajak (Penerimaan Negara Bukan Pajak)

- a. Biaya Labuh (*Harbour Dues*)
- b. Biaya *Vessel Traffic System* (VTS)
- c. Biaya Jasa Keagenan (*Agency Fee*)
- d. Biaya *Clearance In/ out, Operation Cost*, dan lain lain
 - 1) Biaya Transport Covid-19
 - 2) Biaya Ijin Olah Gerak
 - 3) Biaya tambahan *clearance* container
 - 4) Biaya Ijin Bongkar/Muat Barang Berbahaya ke Syahbandar
 - 5) *Supply Fresh Water*

Sistem Informasi Yang Digunakan

Dalam kegiatan perusahaan jasa keagenan kapal didukung oleh sistem informasi yang dibuat oleh instansi terkait dalam menunjang kelancaran operasional

kegiatan jasa keagenan kapal. Sistem informasi itu meliputi dari instansi penyelenggara pelabuhan, karantina kesehatan serta badan usaha pelabuhan.

Adapun sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan jasa keagenan kapal adalah:

1. Inaportnet

Sistem inaportnet adalah suatu standar sistem pelayanan yang terintegrasi oleh semua sistem informasi kepelabuhanan pada pelayanan barang dan kapal terhadap semua pihak yang terkait.

Sistem inaportnet ini merupakan sistem informasi yang berbasis *website* pada laman internet. Pada sistem inaportnet terdapat menu layanan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) pembayaran uang jasa labuh, rambu, *vessel traffic system* (VTS). Ijin bongkar muat barang berbahaya (BMBB), dan Ijin olah gerak kapal.

2. Sinkarkes (Sistem Karantina Kesehatan)

Sistem informasi karantina kesehatan (Sinkarkes) adalah suatu sistem informasi dimana sistem ini merupakan media pendokumenan serta pelaporan berbasis teknologi informasi yang bisa mendukung kegiatan kekarantinaan dan kesehatan pelabuhan yang terintegrasi oleh seluruh pelabuhan di Indonesia.

3. Phinnisi

Sistem phinnisi merupakan salah satu *vessel management system* yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) dimana aplikasi sistem phinnisi ini merupakan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan dari kegiatan pelayanan kapal, mulai dari kapal tersebut mengajukan pelayanan, perencanaan *schedule* (jadwal), sampai dengan kebutuhan *billing* serta *reporting*.

Fitur yang ada pada sistem phinnisi ini diantaranya *ordering, validating, planning, order dispatching, executing logging, billing*.

Instansi Terkait dalam Perusahaan Jasa Keagenan Kapal

1. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)
2. Karantina Kesehatan Pelabuhan
3. Imigrasi
4. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
5. Badan Usaha Pelabuhan (BUP)

Lampiran Dokumen Penyelesaian Final Port Disbursement

Divisi operasional bertugas untuk mengumpulkan *invoice/nota/tagihan/kwitansi* secara merinci dan lengkap baik dari lembaga

pemerintahan maupun penyelenggara Pelabuhan guna diserahkan kepada *principal/ship owner*(pemilik kapal) bahwa biaya biaya yang ditagihkan dalam *Final Port Disbursement Account* (FPDA) telah benar adanya atau bisa disebut *actual* (dapat dipertanggung jawabkan).

1. Lampiran dokumen penyelesaian Kapal Luar Negeri terkhusus kepada kapal *Bulk Carrier* (Curah). Dokumen – dokumen yang perlu dilampirkan dalam laporan penyelesaian kepada *principal/ship owner* (pemilik kapal) adalah sebagai berikut :
 - a. Surat Persetujuan Berlayar (SPB);
 - b. Pengesahan Awak Kapal;
 - c. Surat persetujuan Pembongkaran Barang Impor Selain Dikawasan Pabean;
 - d. Imigrasi Keberangkatan (*Departure*);
 - e. Surat Izin Pengelasan (*Hot Work Permit*);
 - f. Bukti Bayar Rambu;
 - g. Bukti Bayar Labuh;
 - h. Bukti Bayar *Vessel Traffic System* (VTS);
 - i. *Billing* pembayaran PHQC (*Port Health Quarantine Certificate*) atau surat persetujuan berlayar dari karantina kesehatan & COP (*Certificate of Pratique*) atau Sertifikat yang diberikan oleh kapal yang datang dari luar negeri setelah dilakukan pemeriksaan dari karantina; dan
 - j. Kwitansi Uang *Transport Covid-19*.
2. Lampiran dokumen penyelesaian Kapal Dalam Negeri kapal *liner* (tetap) bermuatan barang berbahaya dengan rute dalam negeri, maka dokumen – dokumen yang perlu disiapkan untuk laporan penyelesaian kepada *principal/ship owner*(pemilik kapal) adalah :
 - a. Surat Persetujuan Berlayar (SPB);
 - b. Pengesahan Awak Kapal;
 - c. Surat Pengawasan Bongkar/Muat Barang Khusus (jika mengangkut barang khusus/berbahaya);
 - d. Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG);
 - e. Bukti Bayar Rambu;
 - f. Bukti Bayar Labuh;
 - g. Bukti Bayar *Vessel Traffic System* (VTS);
 - h. *Billing* Pembayaran PHQC (*Port Health Quarantine Certificate*) atau surat

persetujuan berlayar dari karantina kesehatan & COP (*Certificate of Pratique*) atau Sertifikat yang diberikan oleh kapal yang datang dari luar negeri setelah dilakukan pemeriksaan dari karantina;

- i. Kwitansi Uang *Transport Covid-19*; dan
- j. Bukti Bayar BMBB (Bongkar Muat Barang Berbahaya).

III. METODE PENELITIAN

Berikut ini adalah metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Kualitatif Deskriptif

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dikarenakan penelitian ini bersifat deskriptif, kepustakaan, wawancara serta lampiran – lampiran dokumentasi yang diperlukan untuk memperkuat penelitian ini.

Menurut Zulki zulkifli (2020) Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian untuk mengidentifikasi, menemukan, menjabarkan serta mendeskripsikan kualitas atau ciri khas oleh pengaruh sosial yang tidak bisa diukur ataupun dideskripsikan oleh metode penelitian kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan ketika melaksanakan Praktek Darat (Prada) selama satu tahun.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang didapat penulis yaitu :

1. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan langsung merupakan suatu proses yang runtut dengan pengamatan pada lingkungan penelitian secara rinci serta mencatat segala informasi atau pun hal – hal yang berkaitan pada sekitar objek penelitian (Sugiarto,2022). Kegiatan observasi terbagi menjadi 4 yaitu observasi terbuka, observasi terfokus, observasi terstruktur, dan observasi sistematis.

2. Wawancara

Menurut Fadhallah, R. A (2021) Teknik wawancara ialah merupakan suatu proses komunikasi secara interaksi dengan kedua belah pihak yang didalamnya mengandung unsur tanya jawab. Teknik wawancara yang dilakukan dalam sebuah penelitian merupakan interaksi komunikasi antar dua orang atau dua pihak dengan melakukan aktifitas tanya jawab dan memperoleh sebuah hasil.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Syafitri, E. R., & Nuryono (2020) studi kepustakaan atau *library research* adalah teknik pengumpulan data dengan bantuan berbagai macam referensi – referensi di ruang perpustakaan diantaranya adalah buku, majalah, artikel, catatan, dan lain lain.

4. Dokumentasi

Menurut Muhsin dan Hasan(2022) teknik dokumentasi adalah teknik yang digunakan dalam sebuah penelitian yang tidak langsung ditujukan oleh subjek penelitiannya. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi dikarenakan data nya lebih stabil, mudah di dapatkan serta yang terpenting berisi fakta yang sedang berlangsung.

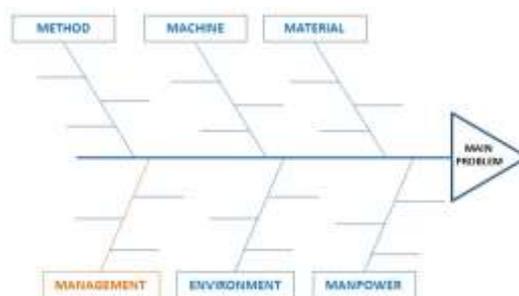
Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah aktivitas mencari lalu menyatukan data - data yang ada di kantor maupun lapangan guna menunjang penelitian yang akan dijalankan. Dengan adanya pengumpulan data ini dapat menentukan metode apa yang akan digunakan. Pemilihan metode pengumpulan data yang benar berdasarkan pada tujuan penelitian, jenis data yang dibutuhkan, dan batasan-batasan yang ada.

2. Diagram Tulang Ikan (*Fishbone Diagram*)

Diagram tulang ikan adalah diagram yang akan digunakan guna pengidentifikasian kemungkinan suatu kejadian/fenoma yang terjadi dari suatu penelitian (Putri & Purwaningsih, 2023). Diagram *fishbone* ini ditemukan oleh Dr. Kaoru Ishikawa yang merupakan seorang ahli pengendalian kualitas dari jepang.



Gambar 1 Diagram Tulang Ikan (Fishbone Diagram)

Sumber : Ambar Nugroho's Blog

Langkah – langkah dalam menyusun Diagram Tulang Ikan adalah sebagai berikut :

- 1) Merumuskan pernyataan masalah
- 2) Identifikasi kategori

- 3) Mencari sebab – sebab yang berpotensi
- 4) Menyusun dan merumuskan sebab – sebab yang sangat potensial

3. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dalam tahapan analisis pada suatu penelitian. Reduksi data adalah proses penyaringan, penyerderhanaan, menjuruskan, serta menggolongkan data yang didapat menjadi bentuk yang mudah dibaca, dicerna, dipahami, dan diinterpretasikan oleh peneliti.

4. Penyajian Data

Penyajian data adalah aktivitas dalam menggolongkan atau mengelompokkan data yang telah dilakukan reduksi data sehingga dapat mempermudah dalam pemahaman data. Pada penelitian Deskriptif kualitatif penyajian data dalam bentuk alur (*flowchart*), bagan, tabel serta hubungan antar kategori data.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Observasi

Penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung pada saat melaksanakan praktek darat (Prada) selama satu tahun dimana terdapat beberapa *case* dalam kendala penyelesaian (*settlement*) *port disbursement* yang akan diserahkan kepada *principal/ship owner* dengan penyebab yang berbeda – beda.

2. Wawancara

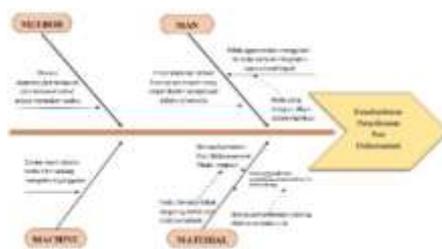
Penulis melaksanakan wawancara dengan 3 (tiga) orang responden yaitu Kepala bagian pemasaran, Staff Operasional Kapal, dan Staff Keuangan. Wawancara ini seputar Penyelesaian (*settlement*) *port disbursement* kapal.

3. Dokumentasi

Penulis melakukan pengumpulan dokumentasi/data pendukung dalam penyelesaian *port disbursement* pada perusahaan jasa keagenan kapal. Dokumentasi tersebut memuat biaya – biaya apa saja yang harus ditagihkan kepada *principal/ship owner* dalam *invoice* tersebut.

4. Analisis Data

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta didukung dengan dokumen/lampiran yang telah dikumpulkan dalam penyelesaian *Port Disbursement* maka dapat dianalisis sebab akibat (*cause & effect*) dengan diagram tulang ikan (*fishbone*) sebagai berikut :



Gambar 2 Hasil Analisis Diagram Fishbone

Sumber: Dokumentasi Penulis

Dari hasil analisis diagram fishbone terdapat 4 bagian yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian *Port Disbursement*, yaitu *Man* (Manusia), *Material* (Bahan Baku), *Method* (Metode), dan *Machine* (Mesin).

5. Pembahasan

Dari Hasil analisis data tersebut maka keterlambatan penyelesaian *Port Disbursement* disebabkan oleh 4 faktor yaitu *Man* (Manusia), *Material* (Bahan Baku), *Method* (Metode), dan *Machine* (Mesin).

1) *Man* (Manusia)

Faktor kendala penyelesaian *port disbursement* yaitu salah satunya dari faktor manusia dimana agen pelayaran menunggu pihak instansi terkait dalam penerbitan revisi *invoice* terutama pada sistem yang telah digunakan, sehingga pihak agen pelayaran harus *mereminder*.

Kedua, kepada pihak agen pelayaran rentan mengalami nota terselip pada saat kegiatan operasional di lapangan.

2) *Material* (Bahan Baku)

Faktor kendala penyelesaian *port disbursement* yaitu bahan baku/ material, yang dimaksud bahan baku dalam kegiatan ini adalah berkas/lampiran – lampiran penyelesaian *port disbursement*.

Ketidaklengkapan berkas/lampiran Ini dikarenakan berkas penyelesaian (*settlement*) dari cabang lain cukup memakan waktu dikarenakan harus diantar melalui kurir/jasa pengiriman sehingga masih menunggu kelengkapan berkas oleh cabang lain.

3) *Method* (Metode)

Faktor kendala dalam keterlambatan penyelesaian *port disbursement* yakni *method*(metode). Dalam hal ini pihak *agent* harus menjalani proses *approval*/persetujuan dari pihak Instansi terkait bilamana terjadi kesalahan, pengajuan banding dan sebagainya.

4) *Machine (Mesin)*

Faktor kendala penyelesaian *port disbursement* yaitu teknologi, dalam masalah ini adalah tentang sistem/aplikasi yang digunakan guna mendukung kegiatan penyelesaian *port disbursement* ini.

Pihak instansi terkait mengeluarkan aplikasi terbaru yang diluncurkan pada tahun 2023 sistem ini pembaruan (*upgrade*) dari aplikasi yang lama dimana dalam transisi aplikasi yang lama ke aplikasi yang baru mengalami beberapa kendala maupun mengalami gangguan. Pihak instansi terkait masih perlu memberikan perbaikan – perbaikan guna kelancaran pada sistem ini.

Dampak Terhadap Kinerja Operasional Akibat Keterlambatan Penyelesaian Port Disbursement

Akibat beberapa kendala atau faktor yang mempengaruhi keterlambatan dalam penyelesaian *Port Disbursement* tersebut maka akan berdampak kepada kinerja operasional, hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Kendala yang timbul tentu berdampak kepada kinerja divisi operasional dikarenakan yang seharusnya divisi operasional dengan cepat bisa menyelesaikan penyelesaian *port disbursement* tersebut akibat kendala tersebut maka memakan waktu ketika ingin memberikan kepada divisi *finance* dan menjadi antrian/tumpukan berkas penyelesaian.

2) Perusahaan harus sebisa mungkin memberikan penyelesaian (*settlement*) dengan secepatnya kepada *principal/ship owner*.

3) Mengakibatkan Arus kas (*Daily cash flow*) perusahaan tidak lancar untuk kegiatan operasional bagi kapal lain

4) Karyawan harus selalu bisa mengikuti perkembangan teknologi yang ada karena semua bentuk operasional kapal memerlukan sistem/aplikasi.

V. PENUTUPAN

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Diagram *Fishbone* dapat disimpulkan faktor – faktor yang mempengaruhi keterlambatan dalam penyelesaian *Port Disbursement* yakni sebagai berikut :

- 1) *Man* (manusia)

Pihak Instansi terkait dalam penerbitan revisi *invoice* cukup memakan waktu dan pihak agen terkadang rentan mengalami nota terselip dari kegiatan operasional di lapangan.
 - 2) *Material* (Bahan Baku)

Berkas/lampiran *Port Disbursement* tidak lengkap dikarenakan menunggu berkas dari cabang lain melalui pengiriman oleh kurir.
 - 3) *Method* (Metode)

Proses *approval*/persetujuan dari instansi terkait.
 - 4) *Machine* (Mesin)

Sistem dari instansi terkait terkadang mengalami gangguan.
2. Dampak yang ditimbulkan akibat faktor keterlambatan penyelesaian *Port Disbursement* terhadap kinerja operasional perusahaan keagenan kapal adalah sebagai berikut :
- Pekerjaan tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu (menjadi antrean/tumpukan berkas penyelesaian kapal), dan bisa mengganggu Arus kas (*daily cash flow*) perusahaan.

Saran

Penulis dapat menyampaikan berbagai saran terhadap Instansi Terkait dan agen pelayaran selaku pengguna jasa. Adapun saran – saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis diagram *fishbone* yang telah diteliti penulis maka saran yang diberikan sebagai berikut :
 - 1) *Man* (Manusia)

Agen pelayaran harus menghubungi pihak instansi terkait melalui email ataupun call center tentang kendala atau keluhan yang dialami, Pihak Operasional selalu memperhatikan dan menyimpan nota yang didapatkan dari kegiatan operasional.
 - 2) *Material* (Bahan Baku)

Selalu dilakukan *checklist* untuk kelengkapan berkas/lampiran penyelesaian *Port Disbursement*.
 - 3) *Method* (Metode)

Pihak instansi terkait seharusnya bisa mempercepat proses *approval*/persetujuan kepada pengguna jasa nya demi kelancaran kegiatan operasional kapal.

4) *Machine* (Mesin)

Instansi terkait perlu memperbaiki sistem/aplikasi online yang telah disepakati bersama.

2. Untuk penelitian berikutnya agar bisa meneliti lebih lanjut seberapa besar pengaruh keterlambatan penyelesaian *port disbursement* terhadap kinerja operasional dan keuangan (*Finance*) serta untuk kedepannya agar diupayakan bisa membuat rancangan pembuatan aplikasi untuk dapat *memonitoring* jalannya kegiatan operasional khususnya pada kegiatan penyelesaian (*Settlement*) pada perusahaan jasa keagenan kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- Zulkifli, Z. (2015). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Yohanes, R., Lestari, Y., & Yetti, H. (2021). Evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi karantina kesehatan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang tahun 2020. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*, 138(147), 138-147.
- Widyawati, N., & Hinriyani, E. (2020). Analisis keterlambatan dan efektivitas kinerja bongkar muat petikemas terhadap pendapatan terminal Mirah. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 104(115), 104-115.
- Widyaningrum, N., & Widiyanti, N. (2020). Studi deskriptif penerapan Inaportnet dalam pelayanan konsumen di perusahaan keagenan kapal. *Jurnal Maritim Polimarin*, 54(57), 54-57.
- Wibowo, W. (2011). Cara cerdas menulis artikel ilmiah. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Ulfi, R., Charlina, & Septyanti, E. (2021). The quality of student worksheets (LKPD) on writing description text through fishbone diagram strategy. *Jurnal PAJAR (Pendidikan dan Pengajaran)*, 1497(1506), 1497-1506.
- Syafitri, R. E., & Nuryono, W. (2020). Studi kepustakaan teori konseling "Dialectical behavior therapy". *Jurnal BK Unesa*, 53(59), 53-59.
- Surajiyo, S. M., Nasruddin, S., & Paleni, H. (2020). Penelitian sumber daya manusia, pengertian, teori, dan aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 for Windows). Sleman: Deepublish.
- Sugiarto, S. (2022). Metodologi penelitian bisnis. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sholihah, N., Abbas, I., Awaru, O., Djamdjuri, D. S., & Santoso, R. (2023). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Yogyakarta: Selat Media Partners.

- Sari, M., Siswati, T., Suparto, A. A., Jonata, Ambarsari, I. F., Azizah, N., & Andalia, N. (2022). Metodologi penelitian. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Rifkhan. (2023). Pedoman metodologi penelitian data panel dan kuesioner. Indramayu: Penerbit Adab.
- Ratnaningsih, D., & Johanda, I. A. (2017). Analisis kebutuhan (need analysis) untuk penyusunan silabus bahasa Inggris pada jurusan ketatalaksanaan angkutan laut dan kepelabuhanan. *Journal 7 Samudra*, 25(32), 25-32.
- Putri, S. C., & Purwaningsih, E. (2023). Analisis kepuasan kerja karyawan UPPKJK (Unit CaseMix) Rumah Sakit menggunakan fishbone diagrams. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 1649(1654), 1649-1654.
- Puspitasari, Y. I., Mangare, J., & Pratasih, P. (2020). Analisis faktor - faktor keterlambatan pada proyek perumahan Casa De Viola dan alternatif penyelesaiannya. *Jurnal Sipil Statik*, 141(146), 141-146.
- Purnomo, B. H. (2011). Metode dan teknik pengumpulan data dalam penelitian tindakan kelas: Classroom action research. *Jurnal Pengembangan Pendidikan*, 251(256), 251-256.
- Pinori, M. (2015). Analisis faktor keterlambatan penyelesaian proyek konstruksi gedung terhadap mutu, biaya, dan waktu di Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 401(405), 401-405.
- Perangin-Angin, R. E., Lismawati, & Pasaribu, Y. A. (2021). Perilaku masyarakat dalam pengelolaan sampah. Indramayu: Penerbit Adab.
- Pemerintah Indonesia. (2016). Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Nadila. (2023). Analisis penyusunan laporan keuangan berdasarkan standar akuntansi keuangan entitas mikro kecil menengah pada UMKM Cofeshop Onkeljohns (Unpublished thesis).
- Kementerian Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2015 tentang petunjuk pelaksanaan jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Jakarta.
- Johanda, I. A., & Rahayu, T. (2022). Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran. *Journal 7 Samudra*, 52(56), 52-56.
- Hansen, S. (2020). Investigasi teknik wawancara dalam penelitian kualitatif manajemen konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 283-294.
- Efendi, M., & Basri, H. (2021). Kewenangan daerah dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Bener Meriah. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Dahri, M., & Yudianto, P. Y. (2023). Peranan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) PT. Pelindo III dalam rangka mewujudkan green & smart operasional pelabuhan di Terminal Teluk Lamong Surabaya. *Journal 7 Samudra*, 47(55), 47-55.

Cindy, I. K. (2022). Pelayanan pemanduan terhadap keselamatan dan keamanan kapal sesuai standar operasional prosedur di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Wangi (Unpublished thesis).

Ambarita, A., & Muharto. (2016). Metode penelitian sistem informasi: Mengatasi kesulitan mahasiswa dalam menyusun proposal penelitian. Yogyakarta: Deepublish.