

---

## ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI JASA PERKAPALAN (STUDI KASUS PADA PT. CLI INDONESIA)

Umi Hanik Makmuroh  
Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Jakarta  
[umihanikmakmuroh.uhm@gmail.com](mailto:umihanikmakmuroh.uhm@gmail.com)

Nurul Giswi Karomah  
Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Jakarta  
[nurulgiswi@gmail.com](mailto:nurulgiswi@gmail.com)

Dian Ikha Pramayanti  
Program Studi Perbankan Syariah STIA AL Muhajirin  
[dianikhapramayanti@gmail.com](mailto:dianikhapramayanti@gmail.com)

---

### INFO NASKAH

Diterima : 9 Oktober 2025  
Direvisi : 23 Oktober 2025  
Diterbitkan : 6 November 2025

### ABSTRAK

**Abstract:** Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan Administrasi Jasa Perkapalan pada PT.CLI Indonesia, mengetahui kendala dan Solusi yang efektif dalam pemecahan masalah. Teknik pengumpulan data lebih memfokuskan pada hasil pengamatan langsung di lapangan. Metode peneletian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif data-data yang dikumpulkan berasal dari naskah wawancara, catatan harian dan dokumen resmi Perusahaan. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan metode analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan prosedur yang terjadi pada pelayanan administrasi jasa perkapalan. Solusi yang dilakukan masih belum efektif, oleh karena itu penulis membuat saran yang efektif untuk kendala pada prosedur pelayanan administrasi jasa perkapalan.

**Kata kunci:** *Prosedur, Pelayanan, Administrasi,, Perkapalan*

---

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi, baik darat, laut maupun udara, ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang. Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Untuk menjadi sebuah negara maritim, maka infrastruktur antar pulau dan sepanjang pantai di setiap pulau merupakan hal yang harus dibangun dan dikembangkan. Jalan antarpulau ini harus benar-benar dapat direalisasikan untuk mempercepat transportasi antar pulau di Indonesia.

Transportasi laut sebagai bagian dari sistem transportasi nasional perlu dikembangkan dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara yang mempersatukan seluruh wilayah Indonesia, termasuk lautan nusantara sebagai kesatuan wilayah nasional. Pengembangan transportasi laut harus mampu menggerakkan pembangunan Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa sarana transportasi laut di Negara kepulauan seperti Indonesia telah menjadi tulang punggung utama pergerakan distribusi barang dalam skala besar dengan menggunakan kapal laut.

Kapal merupakan salah satu bentuk transportasi laut yang mengangkut, baik berupa barang, penumpang, bahan tambang, dan lain-lain pada semua daerah yang mempunyai wilayah perairan tertentu. Karena sebagian besar permukaan bumi adalah air, kapal sejak dahulu digunakan manusia sebagai sarana transportasi yang sangat penting untuk hubungan dagang, penyebaran agama, pencarian emas atau rempah-rempah, hubungan diplomatik, dan lainlain. Bila dahulu kapal hanya digunakan untuk sarana transportasi laut, maka sekarang ini kapal mampu untuk melakukan berbagai kebutuhan seperti mengangkut manusia atau barang, membawa muatan cair atau gas, perang, eksplorasi, ekspor/impor, penelitian di laut, penangkapan ikan, pengeboran (drilling), dan lain-lainya.

Berdasarkan kebutuhan diatas, kapal dibagi menjadi beberapa macam (type) berdasarkan fungsinya yaitu : Kapal Barang (Cargo Ship), Kapal Penumpang (Passenger Ship), Kapal Tanki (Tanker Ship), Kapal Peti Kemas (Container Ship), Kapal Pengangkut Muatan Curah (Bulk Carrier Ship), dan kapal-kapal khusus seperti Kapal Keruk (Dredger Vessel), Kapal Ikan (Fishing Vessel), Kapal Perang, dan Kapal Tunda (Tug Boat).

Selanjutnya, oleh karena kinerja kapal sebagai alat transportasi laut, juga akan sangat mempengaruhi sistem transportasi yang telah dirancang, maka disamping upaya penambahan jumlah armada dan jenis kapal sesuai kebutuhan yang cenderung terus meningkat terus dilakukan serta pengoperasian kapal yang profesional, kegiatan perawatan, pemeliharaan serta perbaikan perlu ditingkatkan. Sebagai konsekuensinya, setiap penambahan jumlah kapal apapun jenisnya, perlu dipertimbangkan tenaga operasional dan tenaga perawat, dan tenaga perbaikan.

Perawatan atau perbaikan kapal, selain dapat dilaksanakan oleh anak buah kapalnya sendiri selama berada di atas kapal yang sedang beroperasi, juga dilakukan oleh orang di luar kapal yang memperoleh kepercayaan untuk menangani perawatan atau perbaikan, baik saat kapal berlayar, berlabuh terlebih-lebih pada saat kapal berada di dok saat menjalani dok rutin. Perbaikan kapal dilaksanakan di galangan kapal yang terpercaya dan biasanya mempunyai pelayanan yang baik, contohnya galangan kapal yang disediakan oleh PT. CLI Indonesia yang bertempat di Jakarta. Adapun kendala di dalam dokumen penagihan ke pihak customer yang membuat keterlambatan dalam prosedur pelayanan administrasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan yang dihadapi oleh PT CLI.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan tersebut yaitu bagaimana prosedur pelayanan administrasi jasa perkapalan, Kendala yang dihadapi serta solusi dalam menyelesaikan kendala tersebut pada PT. CLI. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui cara pelayanan administrasi jasa perkapalan dengan baik, mengetahui kendala yang dihadapi dalam suatu masalah di suatu pekerjaan dan mengetahui Solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala di suatu proses pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Analisis**

Pengertian analisis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2023) adalah penguraian suatu pokok dari berbagai bagian, penelaahan bagian itu sendiri dan juga hubungan antar bagian demi memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan. Pengertian analisis menurut Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (2023) adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa dengan tujuan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya “apa penyebabnya, apa perkaranya dan lain sebagainya. Pengertian analisis menurut Gorys Keraf (2023) adalah suatu proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berhubungan satu sama lain.

Analisis menurut (Komaruddin, 2023) adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis menurut (Sugiono, 2023) adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarbagian, serta hubungannya dengan keseluruhan. Meski pengertiannya berbeda-beda, pada dasarnya analisa memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk mengenali sejumlah data yang didapat dari populasi tertentu dalam rangka mendapatkan kesimpulan. Kesimpulan tersebut kemudian akan menjadi dasar bagi seseorang untuk mengatasi masalah atau kepentingannya.

Tujuan Analisa, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2023) Analisa memiliki berbagai jenis tergantung pada fokusnya. Secara umum, jenis-jenis analisa dapat dikategorikan berdasarkan metode yang digunakan, jenis data yang dianalisis, atau tujuannya. Beberapa jenis analisa yang umum adalah analisis deskriptif, diagnostik, prediktif, dan preskriptif. Selain itu, ada juga analisis kualitatif dan kuantitatif, analisis SWOT, analisis statistik, analisis jaringan, dan lain-lain.

- a. Analisis Deskriptif: Fokus pada deskripsi data yang ada. Contoh: Menyajikan rata-rata, median, modus, atau grafik tren.
- b. Analisis Diagnostik: Fokus pada pencarian penyebab suatu masalah atau kondisi. Contoh: Menyelidiki mengapa penjualan turun atau mengapa pelanggan tidak puas.
- c. Analisis Prediktif: Fokus pada memprediksi tren atau kejadian di masa depan. Contoh: Memprediksi penjualan di bulan depan atau memprediksi risiko kredit.
- d. Analisis Preskriptif: Fokus pada memberikan rekomendasi tindakan terbaik untuk mencapai tujuan. Contoh: Merekomendasikan strategi pemasaran yang paling efektif atau merekomendasikan investasi yang paling menguntungkan.
- e. Analisis SWOT: Fokus pada evaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebuah organisasi atau proyek.

### **Pengertian Prosedur**

Pengertian Prosedur menurut (Rusdiana dan Zaqiah, 2022), Prosedur adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Prosedur

menurut (Dubey, 2019), adalah urutan rencana operasi untuk menangani aktivitas bisnis yang berulang secara seragam dan konsisten. Prosedur menurut (Mulyadi, 2019), merupakan suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Jenis-Jenis Prosedur Menurut (Rasto, 2019), terdapat dua jenis prosedur, yaitu:

1. Prosedur primer, dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur pesanan, penagihan, dan prosedur pembelian.
2. Prosedur sekunder, dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur surat- menyurat layanan telepon, dan layanan arsip.

Fungsi Prosedur menurut Subandi,(2024) Fungsi Prosedur yakni membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Sinambela (dalam Fitri, 2023) adalah aktivitas yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah untuk menawarkan kepuasan kepada warga negara, yang tidak selalu terikat pada produk fisik. Pelayanan secara umum menurut Indrasari, (2019), adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kotler dan Bloom (dalam Fitri, 2023) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan adalah semua aktivitas yang diberikan dan tidak berbentuk fisik, oleh pihak satu kepada pihak lain. Hal ini sependapat dengan definisi pelayanan, yaitu segala kegiatan atau penawaran aktivitas oleh pihak satu kepada pihak lain, baik yang tidak berwujud fisik (intangible) dan tidak menjadi kepemilikan apapun (Maya Sofiana, 2024). Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Karomah, 2025)

Pelayanan yang baik dan menyenangkan membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dapat terjadi apabila mendapatkan perasaan senang atas hasil pelayanan yang didapat karena memenuhi atau melampaui harapan yang diinginkan oleh pelanggan, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka dari itu kepuasan pelanggan menjadi pertimbangan pengunjung datang kembali ke tempat usahakuliner tersebut (Pramulanto, 2024).

Cara Melayani dengan baik Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2023) cara melayani yang baik sebagai berikut :

- 1 Empati. Memahami perasaan dan kebutuhan orang lain dengan mendengarkan dengan

- saksama dan berempati merupakan cara melayani dengan baik. Sebab, hal ini memungkinkan seseorang untuk merespons dengan tepat.
2. Keramahan. Sikap ramah dan senyum dapat membuat orang merasa diterima dan dihargai. Sekecil apa pun tindakan ini, dampaknya akan besar.
  3. Komunikasi yang jelas. Pastikan pesan atau informasi yang diberikan mudah dipahami dan jelas. Hindari bahasa teknis atau rumit jika tidak diperlukan.
  4. Responsif. Yaitu menanggapi kebutuhan dan permintaan orang lain dengan cepat dan efisien adalah kunci dalam melayani dengan baik.

### **Pengertian Administrasi**

Administrasi menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson, (2020), adalah cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, kapan, dan di mana pekerjaan itu harus dilakukan. Administrasi secara sempit menurut (Ulbert, 2020), didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Administrasi menurut Sondang P. Siagian, (2020), adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan.

Fungsi Administrasi menurut Sindhu Partomo (2024) Fungsi administrasi berikutnya adalah menyusun dan membangun komunikasi kerja antara anggota-anggota dalam organisasi sehingga akan tercapai suatu kesatuan usaha untuk mencapai tujuan suatu organisasi Perusahaan, fungsi administrasi antara lain sebagai :

1. Perencanaan: Perencanaan merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data awal, pengolahan data, hingga menyusun rencana, untuk membuat sebuah pekerjaan, atau proyek tertentu.
2. Penyusunan: Fungsi administrasi berikutnya adalah menyusun dan membangun komunikasi kerja antara anggota- anggota dalam organisasi sehingga akan tercapai suatu kesatuan usaha untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan.
3. Pengadaan: Tenaga Kerja Staffing merupakan fungsi administrasi untuk menemukan, menilai, mengevaluasi dan menetapkan hubungan kerja dengan karyawan atau tenaga kerja dan memberhentikannya jika tidak lagi dibutuhkan.
4. Pemberian Bimbingan: Fungsi administrasi berikutnya adalah pemberian bimbingan, memberikan saran-saran, masukan untuk perbaikan suatu kegiatan yang sedang dilakukan agar tugas dapat dilaksanakan dengan maksimal dan mendapatkan hasil yang memuaskan.
5. Pengkoordinasian: Fungsi administrasi adalah untuk mengkoordinasi seluruh kepentingan dan tujuan dari organisasi atau perusahaan yang dilaksanakan agar bisa bersatu dan dapat sejalan dengan tempat dan waktu yang sama.
6. Pelaporan: Fungsi administrasi sebagai pelaporan adalah memberikan informasi mengenai apa yang telah dilakukan dalam sebuah kegiatan sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban.
7. Penganggaran: Budgeting adalah suatu kegiatan yang mengelola dan perencanaan yang

berkelanjutan mengenai keuangan

Pengertian administrasi bisnis menurut Alemina Henuk-Kacaribu dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi (2020), secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani, yakni 'administrare' yang berarti melayani dan membantu. Administrasi adalah seluruh kegiatan mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih. Soetarto dan R.P Soewarno dalam (Darmanto 2020) mengatakan Administrasi adalah: Suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Ciri-ciri Administrasi Bisnis menurut Suyitno (2020) bahwa ciri-ciri dari administrasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang bekerja sama, administrasi usaha tidak bisa dijalankan oleh satu orang saja, melainkan melibatkan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.
2. Memiliki tujuan yang ingin dicapai, setiap administrasi usaha memiliki tujuan yang ingin dicapai, seperti meningkatkan keuntungan, meningkatkan kepuasan pelanggan, atau meningkatkan efisiensi.
3. Adanya proses kegiatan usaha, administrasi usaha melibatkan proses kegiatan yang terstruktur dan terencana, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan, dalam administrasi usaha, diperlukan bimbingan dan kepemimpinan dari atasan untuk mengarahkan dan mengontrol kegiatan kerja, serta pengawasan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana.

### **Konsep Jasa Perkapalan**

Jasa Perkapalan menurut Christian Gronross,(2023) jasa adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangibile* yang terjadi di antara pelanggan serta pegawai jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah dari pelanggan. Jasa menurut Kotler dan Keller,(2023) adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya memiliki sifat *intangibile* atau tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan juga produksinya tidak terikat dengan suatu produk fisik. Jasa perkapalan menurut Aldean, (2022) adalah berbagai macam pelayanan yang diberikan kepada kapal laut atau industri terkait perkapalan, seperti jasa penundaan, jasa pemanduan, jasa labuh, jasa tambat, jasa keagenan kapal, dan lain-lain. Jasa-jasa ini bertujuan untuk memastikan kapal dapat beroperasi dengan aman, efisien, dan lancar di pelabuhan atau di laut.

Jenis-Jenis Jasa Perkapalan menurut Aldean, (2022) Jasa perkapalan ini sangat penting bagi kegiatan transportasi laut, baik untuk pengiriman penumpang maupun barang. Beberapa jenis Jasa Perkapalan diantaranya;

1. Jasa Penundaan: Pelayanan yang membantu kapal untuk beroperasi dengan aman di pelabuhan, seperti membantu kapal masuk ke dermaga, atau membantu kapal yang akan meninggalkan pelabuhan.
2. Jasa Pemanduan: Pelayanan yang membantu kapal dalam melakukan navigasi di pelabuhan atau daerah-daerah tertentu yang memiliki arus yang kuat atau rintangan lainnya.

3. Jasa Labuh: Pelayanan yang memastikan kapal dapat berlabuh dengan aman, menghindari tabrakan dengan kapal lain, dan memastikan kedalaman air yang cukup.
4. Jasa Tambat: Pelayanan yang memastikan kapal dapat merapat dengan aman ke dermaga untuk melakukan bongkar muat barang.
5. Jasa Keagenan Kapal: Pelayanan yang membantu mengurus berbagai keperluan kapal, seperti pengurusan dokumen, menyediakan kebutuhan awak kapal (makanan, minuman, transportasi, dll), dan memastikan kapal memiliki izin untuk beroperasi di daerah tertentu.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT CLI Indonesia. PT CLI Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor jasa perbaikan kapal yang mempunyai komitmen untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan terpercaya dalam perbaikan dan pemeliharaan kapal. Dengan pengalaman yang luas dan tenaga kerja terlatih, PT CLI Indonesia menjamin setiap proyek yang ditangani mendapatkan hasil yang optimal dan memuaskan. Dengan dukungan teknologi modern dan tim yang berdedikasi, PT CLI Indonesia siap untuk terus berkembang dan menjadi mitra terpercaya bagi setiap klien dalam industri maritim. Bidang Perusahaan yang diambil bergerak di bidang Jasa Perkapalan yang menyediakan kinerja untuk perbaikan kapal-kapal. Penelitian dilakukan dari bulan Maret hingga Juni 2025.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dalam penelitian yang secara khusus menggambarkan sifat dan karakter suatu individu, gejala, keadaan, kondisi, atau kelompok tertentu. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus, atau fenomena tertentu yang menarik untuk diteliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif eksplorasi. Metode deskriptif (Sugiyono, 2008) adalah suatu metode yang dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu; (1) Studi Kepustakaan (*Library Research*) Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. (2) Studi Lapangan (*Field Research*) Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan.

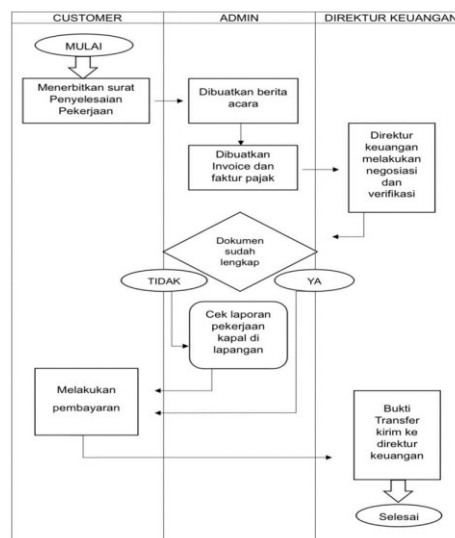
Jenis data pada penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh melalui media referensi dari buku dan jurnal dan hasil observasi dan wawancara dari narasumber. Teknik Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengumpulan Data (*Data Collection*) Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Reduksi Data (*Data Reduction*) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, dan Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, diketahui Prosedur Pelayanan administrasi jasa pekapalan di Perusahaan PT.CLI Indonesia ini dimulai dari :

- a. Customer menerbitkan surat penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan bagian-bagian dari devisi perbaikan kapal, yaitu ada bagian konstruksi, *outfitting*, pipa, *sandblasting*, *painting*, interior serta Listrik dan mesin. Surat penyelesaian pekerjaan ini biasanya berisi laporan pekerja selama melakukan kegiatan perbaikan kapal yang disertai dengan besarnya kapal.
- b. Admin menerima laporan penyelesaian pekerjaan kapal dari customer sebagai bukti bahwa kapal sudah di kerjakan, lalu admin segera membuat berita acara penyelesaian yang sesuai dengan surat penyelesaian pekerjaan, kemudian admin membuat invoice dan faktur pajak yang sesuai dengan surat penyelesain pekerjaan tersebut.
- c. Direktur keuangan melakukan negosiasi dan memverifikasi berkas yang sudah dibuatkan admin yaitu berita acara, invoice dan faktur pajak agar customer melakukan pembayaran,
- d. Namun Jika ada kendala maka pembayaran akan terhambat dan admin harus melakukan pengecekan kembali laporan pekerjaan kapal ke lapangan yang harus dipastikan sudah sesuai dengan pekerjaan yang ada.
- e. Lalu jika dokumen sudah lengkap, maka customer dapat melakukan pembayaran dan mengirimkan bukti transfer kepada direktur keuangan dari PT. CLI Indonesia.

Prosedur Pelayanan administrasi jasa perkapalan di Perusahaan PT. CLI Indonesia dapat dilihat pada gambar 1. alur flowchart di bawah ini:



Gambar 1. Flowcart Prosedur Pelayanan administrasi jasa perkapalan PT CLI Indonesia

Kendala yang dihadapi oleh PT. CLI Indonesia Ketika proses pembayaran sering kali terhambat, beberapa kendala yang dihadapi yaitu, *pertama*, pekerjaan kapal sedang berlangsung yang sudah berkomitmen akan selesai dalam jangka 30 hari, namun tiba-tiba customer merubah pekerjaan selesai dalam jangka 90 hari, sehingga pekerjaan banyak yang mengulur waktu dan pembayaran pun akan ikut terhambat dari waktu yang sudah di perkirakan. *Kedua*, pekerjaan kapal sedang berlangsung namun alat kontruksi ada yang rusak sehingga perlu beberapa waktu untuk di diperbaiki dahulu, sehingga pekerjaan terhambat dan membuat laporan pekerjaan untuk proses pembayaran pun terhambat. *Ketiga*, mandor atau kepala devisi mengulur waktu untuk membuat laporan pekerjaan penyelesaian sehingga berkas untuk pembayaran pun akan terhambat.

Berdasarkan kendala yang ditemui tersebut, maka solusi dari kendala yang dihadapi oleh PT. CLI Indonesia dengan melakukan berikut ini :

1. Ketika customer merubah waktu pekerjaan maka kita berhak merubah harga perbaikan guna untuk pembiayaan sewa dok kapal saat berlabuh di masa perbaikan kapal.
2. Ketika kendala alat kontruksi ada yang rusak maka kita akan bawa ke luar untuk melakukan perbaikan tersebut dan pekerja kita arahkan untuk menyelesaikan yang lain dahulu sehingga tidak ada yang menunggu dan membuat pekerjaan terhambat.
3. Ketika mandor atau kepala devisi mengulur waktu membuat laporan pekerjaan penyelesaian, maka kita akan terus follow up beliau agar segera di selesaikan.

### **Hasil Analisis SWOT**

Analisa SWOT adalah suatu metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dalam suatu proyek atau bisnis.

Prosedur pelayanan administrasi pada perusahaan jasa perkapalan memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses penyelesaian pekerjaan dan pembayaran. Berdasarkan hasil pengamatan di PT. CLI Indonesia, ditemukan bahwa proses administrasi dimulai dari penerbitan surat penyelesaian pekerjaan oleh customer hingga proses pembayaran akhir. Namun, sering kali terjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan proses administrasi dan transaksi keuangan. Oleh karena itu, disusunlah hasil analisis Prosedur Pelayanan administrasi jasa pekapalan di Perusahaan PT.CLI Indonesia melalui tabel berikut sebagai pedoman pelaksanaan prosedur yang efektif dan efisien.

*Tabel 1.* Hasil Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Jasa Perkapalan di PT.CLI Indonesia

<b>No.</b>	<b>Tahapan Proses</b>	<b>Deskripsi Kegiatan</b>	<b>Penanggung Jawab</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Keterangan / Output</b>
<b>1</b>	Penerimaan Surat Penyelesaian Pekerjaan	Customer menyerahkan surat penyelesaian pekerjaan dari masing-masing divisi (konstruksi, outfitting, pipa, sandblasting, painting, interior, listrik, mesin).	Customer & Admin	Hari ke-1–2	Surat penyelesaian pekerjaan diterima dan diverifikasi.
<b>2</b>	Pembuatan Berita Acara & Invoice	Admin membuat berita acara penyelesaian, invoice, dan faktur pajak berdasarkan laporan customer.	Admin	Hari ke-3–4	Dokumen administrasi siap diverifikasi.
<b>3</b>	Verifikasi Dokumen &	Direktur keuangan memverifikasi keakuratan data	Direktur Keuangan	Hari ke-5–6	Dokumen disetujui untuk

	Negosiasi Pembayaran	dan melakukan negosiasi dengan customer jika ada perbedaan nilai pekerjaan.			proses pembayaran.
4	Monitoring Kendala Teknis	Jika terjadi kendala seperti perubahan waktu kerja, kerusakan alat, atau keterlambatan laporan mandor, dilakukan tindak lanjut sesuai solusi.	Kepala Divisi & Admin	Hari ke-7–14	Kendala terselesaikan, pekerjaan kembali berjalan.
5	Proses Pembayaran	Customer melakukan pembayaran sesuai invoice, mengirim bukti transfer ke direktur keuangan.	Customer & Direktur Keuangan	Hari ke-15–16	Pembayaran diterima dan dicatat dalam sistem keuangan.
6	Evaluasi & Dokumentasi	Melakukan evaluasi berkala atas kendala dan perbaikan prosedur. Semua dokumen diarsipkan secara digital.	Admin & Manajemen	Hari ke-17–20	Laporan evaluasi dan dokumentasi tersimpan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi jasa perkapalan di PT. CLI Indonesia memerlukan koordinasi yang kuat antar divisi, mulai dari penerimaan surat penyelesaian pekerjaan hingga tahap pembayaran akhir. Kendala yang sering muncul seperti perubahan waktu pekerjaan oleh customer, kerusakan alat konstruksi, serta keterlambatan laporan dari mandor dapat menyebabkan keterlambatan proses administrasi dan keuangan. Namun, dengan penerapan langkah-langkah solusi yang terencana, seperti revisi harga perbaikan sesuai perubahan waktu, pengalihan pekerjaan saat alat rusak, serta penerapan sistem pelaporan digital, maka hambatan tersebut dapat diminimalisasi. Hasil analisis ini menjadi pedoman operasional yang membantu perusahaan meningkatkan pelayanan yang efisiensi, ketepatan waktu, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Dengan adanya evaluasi berkala dan penerapan prinsip *continuous improvement*, PT. CLI Indonesia diharapkan mampu memperkuat sistem pelayanan administrasinya sehingga mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan yang lebih tinggi kepada customer serta menjaga stabilitas operasional perusahaan dalam jangka panjang.

## **RUJUKAN PUSTAKA**

- Alden Moch Rafli. (2023). *Mekari Jurnal Perusahaan Pelayanan, Pengertian, Manfaat dan Daftarnya di Indonesia.*
- Fadillah, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sentra Grafika Kompumedia (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok.*
- Jirik. (2023). *Journal of Innovation Research and Knowledge*
- Karomah, N. G., & Makmuroh, U. H. (2025). Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Pasien Tindakan Operasi (Studi kasus pada Rumah Sakit XYZ di Jakarta). *Jurnal Riset Ilmu EKONOMI (JRIE)*, 1(1), 50-63.
- Karomah, N. G., Oktafiani, S., & Rohmah, S. N. (2022). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Cepat Saji Mcdonald's Di Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(3), 325-333.
- Pramulanto, H., Karomah, N. G., Estiana, R., & Rif'an, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Resto Cepat Saji Di Mall Lippo Cikarang. *Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 43-53.
- Seo Intern IDM Times. (2023). 7 Pengertian Jasa Menurut para ahli dan jenis-jenisnya <https://www.idntimes.com/business/economy/pengertian-jasa-menurut-para-ahli-00-cnsk2-snkm4h>.
- Setya, A. (2017). *Prosedur Waralaba Dalam Pembukaan Toko di PT Sumber Alfaria Trijaya Cabang Palembang (Skripsi). Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.*
- Sitanggang, D. D. K. P. (2022). Pengertian Analisis Adalah: Berikut Jenis dan Fungsinya. *detikbali*. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6458995/pengertian-analisis-adalah-berikut-jenis-dan-fungsinya>.
- Sindhu Partomo, (2024). Peran dan Fungsi Administrasi dalam Perusahaan <https://ukirama.com/blogs/peran-dan-fungsi-administrasi-dalam-perusahaan>.
- Sofiana, M., Supriyadi, E., & Karomah, N. G. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN E-COURT DI ERA ENDEMI COVID-19 PADA PENGADILAN AGAMA PEKALONGAN KELAS IA. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 209-221.
- Subandi. (2023). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (Sop): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan [file:///C:/Users/Linda%20Hernawati/Downloads/PEMAHAMA N+KONSEPTUAL+TENTANG+STANDARD+OPERATING+PROCEDURE+\(SOP\)+DASAR,+TUJUAN,+MA](file:///C:/Users/Linda%20Hernawati/Downloads/PEMAHAMA+N+KONSEPTUAL+TENTANG+STANDARD+OPERATING+PROCEDURE+(SOP)+DASAR,+TUJUAN,+MA).
- Suyitno. (2020). Administrasi Umum Bisnis dan Manajemen <https://www.scribd.com/document/519294022/Administrasi-Umum-Bisnis-dan-Manajemen-C1-Kelas-X-1-16>.
- Tifani. (2022). Memahami Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli.

### **Sumber lainnya:**

- Katadata.co.id. <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/637f30fe673ad/memahami-pengertian-administrasi-menurut-para-ahli>.