



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 11547-11554

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Faktor Keterlambatan Layanan *Clearance Out* di PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya

Muhammad Hari Abrianto¹, Otri Wani Sihalo², Anak Agung Istri Sri Wahyuni³, Faris Nofandi⁴

^{1,2,3,4}Politeknik Pelayaran (Poltekpel) Surabaya

brianmuhammad062@gmail.com, otrisihalo@gmail.com, istri.sriwahyuni@poltekpel-sby.ac.id,
faris.nofandi@poltekpel-sby.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan dan kinerja layanan pengurusan bea cukai di PT. Samudera Agencies Indonesia, Cabang Surabaya, dengan penekanan pada pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran dengan desain penjelasan sekuensial. Data kuantitatif dianalisis terlebih dahulu melalui regresi linier berganda, uji *t* parsial (uji-*t*), dan uji *t* simultan (uji-*F*), kemudian diperkuat lebih lanjut menggunakan data kualitatif melalui wawancara dengan responden dari departemen operasional dan keuangan. Analisis kuantitatif menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi (X_1) secara signifikan mempengaruhi kinerja layanan pengurusan bea cukai dengan nilai *t* sebesar -2,349 dan tingkat signifikansi 0,027 ($<0,05$). Kualitas sumber daya manusia (X_2) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai *t* sebesar -2,177 dan tingkat signifikansi 0,039 ($<0,05$). Sementara itu, faktor keuangan (X_3) memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan nilai *t* sebesar 2,698 dan tingkat signifikansi 0,012 ($<0,05$). Secara bersamaan, hasil uji *F* menunjukkan nilai *F* sebesar 6,482 dengan tingkat signifikansi 0,002 ($<0,05$), yang menegaskan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja layanan. Hasil kualitatif mendukung temuan statistik dengan menunjukkan bahwa gangguan sistem Inaportnet, akurasi data manifest, dan sinkronisasi faktur dan pembayaran merupakan faktor utama yang memengaruhi kelancaran layanan. Studi ini merekomendasikan penguatan integrasi sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi koordinasi administrasi keuangan untuk meminimalkan keterlambatan dalam layanan kliring.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Kualitas Sumber Daya Manusia, Faktor Keuangan, Kinerja Layanan Penyelesaian Masalah

1. Latar Belakang

PT Samudera Indonesia, Tbk adalah perusahaan induk dari PT. Samudera Agencies Indonesia. Sejumlah anak perusahaan PT. Samudera Indonesia bergerak di bidang transportasi darat, jasa keagenan, operasi terminal, pergudangan, logistik, kegiatan komersial regional dan domestik, serta perusahaan terkait transportasi maritim lainnya. PT. Samudera Agencies Indonesia telah bertindak sebagai agen untuk sejumlah perusahaan pelayaran internasional terkemuka yang beroperasi di Indonesia.

PT. Samudera Agencies Indonesia merupakan pemain penting dalam bisnis transportasi maritim sebagai agen pelayaran. Organisasi ini mampu menangani berbagai kesulitan dan permasalahan dalam jasa keagenan kapalnya karena pengalamannya yang luas. Untuk mempertahankan keberlanjutan bisnis dan menjaga kinerja layanan yang optimal, perusahaan, khususnya di industri transportasi, harus beradaptasi dengan perubahan zaman.

Dalam menjalankan layanan pasti menemui sejumlah masalah lumayan rumit, pengelolaan layanan keagenan seringkali memproses kegiatan kapal sandar dan berangkat dan juga ketiak pengurusan dokumen kapal. Bijang (2023). Jumlah dokumen yang banyak bisa menyebabkan waktu yang terbuang saat proses dokumen masuk ke

petugas untuk pengecekan. Perusahaan jasa keagenan untuk kapal yang memiliki kualitas layanan tinggi dan selama ini memang sulit ditemukan di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia.

Untuk menyediakan layanan komprehensif guna mendukung kepentingan kapal selama berada di pelabuhan, agen bertindak sebagai perwakilan untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal, menyiapkan fasilitas sebelum kedatangan kapal dan memenuhi semua kewajiban keuangan setelah kapal berangkat.

Perusahaan pelayaran menentukan salah satu perusahaan pelayaran lokal untuk bertindak mewakili perusahaan pelayaran tersebut (*principle*). perusahaan pelayaran yang diberikan tugas untuk menjalankan kegiatan di suatu negara disebut agen, sedangkan badan tersebut dikenal sebagai agen. Agen tidak secara struktural berada di bawah perusahaan pelayaran yang diwakili dan melakukan aktivitas atas nama *principle*. (Shohibul Anwar & Nuryaman, 2021) Selanjutnya, biaya-biaya akan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara kedua pihak tersebut. Agen tidak hanya mengelola satu perusahaan pelayaran, tetapi bisa juga menangani lebih dari satu, tergantung pada perkembangan perusahaan tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1 Kajian Pustaka

Menurut Azan (2020), layanan merupakan suatu bentuk penyediaan jasa yang diberikan kepada konsumen secara baik guna mencapai kualitas yang optimal. Pemberian jasa dengan kualitas yang memadai ini diharapkan mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen atas layanan jasa yang diterimanya.

Clearance merupakan suatu penyelenggaraan pengadaan yang terstruktur dan terkoordinasi, yang sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran serta efisiensi proses kedatangan dan keberangkatan kapal. Proses ini dijalankan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan guna menjamin keamanan dan keselamatan kapal selama pelayaran, mulai dari pelabuhan asal hingga tiba di pelabuhan tujuan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 66 Tahun 2024 tentang Pelayaran, *clearance* didefinisikan sebagai serangkaian pemeriksaan menyeluruh yang dilakukan oleh pihak Syahbandar selaku otoritas pelabuhan terhadap kapal-kapal yang beraktivitas di wilayah pelabuhan.

Clearance in kapal adalah tahapan perizinan yang wajib dilalui agar sebuah kapal diperbolehkan untuk memasuki area pelabuhan. Proses pengurusan ini umumnya dilakukan oleh perwakilan agen perusahaan pelayaran yang berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait di pelabuhan. Meskipun merupakan bagian integral dari operasional kapal, penelitian ini nantinya akan lebih menitikberatkan fokus pada proses layanan *clearance out*.

Clearance out kapal merupakan suatu kegiatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kapal yang akan berlayar telah memenuhi standar keselamatan, keamanan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), SPB merupakan dokumen resmi negara yang diterbitkan oleh pihak Syahbandar sebagai syarat mutlak bagi setiap kapal yang akan melakukan pelayaran.

Keagenan dalam konteks pelayaran merujuk pada perusahaan yang didirikan secara khusus untuk menjalankan usaha dan kegiatan keagenan kapal. Perusahaan keagenan ini ditunjuk atau dipilih oleh prinsipal (perusahaan pelayaran asing maupun domestik) untuk mengurus segala kepentingan dan kebutuhan kapal mereka selama beroperasi atau bersandar di perairan Indonesia.

Dalam operasional pelabuhan, efisiensi waktu menjadi faktor krusial. Menurut Setiono (2020), keterlambatan didefinisikan sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan yang telah disusun. Kondisi ini berdampak domino, menyebabkan satu atau beberapa kegiatan lanjutan menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

PT. Samudera Agencies Indonesia merupakan salah satu entitas bisnis yang beroperasi dalam industri transportasi laut. Berbekal pengalaman yang panjang di sektor ini, perusahaan tersebut dituntut untuk memiliki kemampuan serta resiliensi yang tinggi dalam menghadapi berbagai rintangan maupun tantangan operasional, khususnya dalam memberikan layanan keagenan kapal yang optimal kepada para pelanggannya.

2.2 Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh penulis di dalam penelitian ini adalah *mix method* atau metode campuran kuantitatif dan kualitatif yang akan digunakan pada penelitian ini. Peneliti melakukan penelitian di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya pada saat melaksanakan praktik darat. Peneliti melaksanakan penelitian di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya selama praktik darat dan terhitung sejak tanggal

15 Januari 2025 sampai dengan tanggal 31 Juli 2025. Pada penelitian ini populasi berjumlah 40 orang sebagai pegawai PT. Sampel penelitian ini menjadi 30 responden pegawai.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara, serta dokumentasi. Pada teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, analisis kualitatif, dan analisis WOT. Untuk analisis kuantitatif meliputi: uji validitas, uji reabilitas uji normalitas, uji multikolinialitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji regresi parial (Uji T), uji signifikansi model (Uji F). pada analisis kualitatif meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Hasil Penelitian

3.1 Uji Validitas

Pada uji validitas penelitian ini untuk membuktikan validitas pada data yang diperoleh dari kuisoner yang telah diisi oleh responden. Dapat dinyatakan valid apabila pearson diatas *r table* (lampiran r tabel).

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson	r Tabel	Keterangan
Faktor pemanfaatan teknologi informasi (X1)	X1	0,897	0,361	Valid
	X2	0,883	0,361	Valid
Faktor kualitas sumber daya manusia (X2)	X1	0,815	0,361	Valid
	X2	0,759	0,361	Valid
	X3	0,759	0,361	Valid
	X4	0,651	0,361	Valid
Faktor kualitas sumber daya manusia (X3)	X1	0,808	0,361	Valid
	X2	0,728	0,361	Valid
	X3	0,762	0,361	Valid
	X4	0,696	0,361	Valid
Kinerja layanan clearance out (Y)	Y1	0,741	0,361	Valid
	Y2	0,651	0,361	Valid
	Y3	0,823	0,361	Valid
	Y4	0,632	0,361	Valid
	Y5	0,526	0,361	Valid
	Y6	0,708	0,361	Valid
	Y7	0,603	0,361	Valid
	Y8	0,652	0,361	Valid
	Y9	0,689	0,361	Valid
	Y10	0,719	0,361	Valid

Sumber: SPSS, Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan tabel 1 Seluruh variabel kuesioner saya mendapatkan nilai pearson sebesar 0,361. Dari nilai yang saya coba uji validitas semua nilai diatas menyatakan nilai kuesioner saya di anggap valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Dalam data penelitian yang saya peroleh dari kuisoner yang sudah di isi responden untuk melakukan uji reliabilitas yaitu, suatu data di anggap relibilitas ketika nilai Cronbach alfa minimal sebesar 0,60. berikut data hasil uji relibilitas penelitian. Dapat diketahui seluruh variabel penelitian saya mendapat nilai cronbach alfa diatas 0,60. Mengartikan bahwa seluruh variabel penelitian saya memenuhi uji asumsi relibilitas.

3.3 Uji Normalitas

Pada pengujian normalitas yaitu untuk memastikan data yang di anggap, mempunyai nilai Asymp Sig kolmogrov smirnov lebih besar dari taraf nyata 0,05. Ini hasil uji normalitas data saya.

Tabel 2. Uji Normalitas Kolmogrov-Smirno

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.20009253
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.103
	Negative	-.151
Test Statistic		.151

Asymp. Sig. (2-tailed)

.079^c

Sumber: SPSS, Diolah Penulis (2026)

Pada tabel 2 dapat dilihat nilai Asymp Sig saya sebesar 0,079 diatas taraf nyata yaitu 0,05 yang dinyatakan bahwa data tersebut normal.

3.4 Uji Multikolineritas

Pada penelitian saya tentang uji multikolineritas untuk mengetahui ada atau tidak nya korelasi variabel bebas dengan nilai VIF <10.00. berikut hasil uji multikolineritas saya.

Tabel 3. Uji Multikolineritas

Model	Coefficients ^a				t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	29.674	6.546		4.533	.000		
	X1	-.079	.559	-.023	-.142	.888	.946	1.058
	X2	.092	.263	.057	.351	.729	.942	1.062
	X3	.964	.276	.576	3.488	.002	.907	1.103

Sumber: SPSS, Diolah Penulis (2026)

Pada tabel 3 terlihat semua variabe ini bebas dari hasil VIF di bawah 10.00. hasil tersebut mengartikan tidak ditemukan korelasi dengan variabel bebas.

3.5 Uji Heteroskedastisitas

Dari tabel 4 Terlihat nilai sig dari semua variable memiliki nilai diatas 0,05.

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.792	1.770		2.142	.042
	X1	-.114	.139	-.166	-.818	.421
	X2	.032	.091	.072	.353	.727
	X3	-.165	.104	-.310	-1.591	.124

Sumber: SPSS, Diolah Penulis (2026)

3.6 Uji Regresi Parsial

Pada uji t yang saya gunakan agar dapat mengetahui pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat fator keterlambatan layanan clearance out.

Tabel 5. Uji T

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.7467	3.731		11.992	.000
	X1	-.626	.266	-.363	-2.349	.027
	X2	-.473	.217	-.348	-2.177	.039
	X3	.624	.231	.419	2.698	.012

Sumber: SPSS, Diolah Penulis (2026)

Dari tabel 4.5 Terlihat nilai Sig uji t saya untuk variabel X1 mendapat nilai 0,027 hasil tersebut di bawah taraf nilai nyata 0,05, untuk nilai Sig uji t variabel X2 mendapat nilai 0,039, hasil tersebut di bawah taraf nilai nyata 0,05, dan variabel X3 saya mendapat nilai 0,012 nilai tersebut lebih rendah dari nilai taraf nyata yaitu 0,05.

3.7 Uji Regresi Simultan

Pada tabel 6 dapat dilihat nilai Sig uji F saya 0,02 nilai tersebut dibawah taraf nyata 0,05 dapat disimpulkan variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	194.389	3	64.796	6.482	.002 ^b
1 Residual	259.905	26	9.996		
Total	454.295	29			

Sumber: SPSS, Diolah Penulis (2026)

Pada tabel 4.16 dapat dilihat nilai Sig uji F saya 0,02 nilai tersebut dibawah taraf nyata 0,05 dapat disimpulkan variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat

3.8 Persamaan Regresi

Nilai konstanta yang didapatkan adalah 4.746 dari hasil variabel bebas yang dianggap konstan nilai tersebut yaitu 4.746.

3.9 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pembahasan pada subbab ini mengintegrasikan hasil analisis kuantitatif melalui uji statistik (uji t dan uji F) dengan hasil analisis kualitatif berupa wawancara kepada staf kantor operasional dan staf keuangan di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya. Pendekatan ini sejalan dengan metode *Mixed Methods Sequential Explanatory*, di mana data kuantitatif digunakan agar dapat melihat antar variabel, Lalu data kualitatif berfungsi menjelaskan data yang di peroleh agar dapat memperkuat data tersebut berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Layanan Clearance Out

Hasil penelitian kuantitatif melalui uji t (parsial) memperlihatkan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out*. Dalam mengindikasikan keberadaan fungsi dalam sistem teknologi informasi menjadi faktor pendukung kelancaran proses *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf kantor operasional, yang menyatakan bahwa sistem berbasis teknologi informasi seperti Inaportnet dan aplikasi internal perusahaan berperan sebagai sarana utama dalam proses input, verifikasi, dan pengajuan dokumen *clearance out*. Dalam kondisi sistem berjalan normal, proses administrasi dapat diselesaikan sesuai standar operasional perusahaan. Namun, ketika terjadi gangguan sistem atau koneksi internet yang tidak stabil, proses unggah dokumen menjadi terhambat sehingga berdampak langsung pada keterlambatan layanan *clearance out*.

Hasil ini menunjukkan adanya kesesuaian antara temuan kuantitatif dan kondisi lapangan, di mana teknologi informasi tidak hanya berpengaruh secara statistik, tetapi juga memiliki peran nyata dalam menentukan kecepatan dan ketepatan layanan *clearance out*.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Layanan Clearance Out

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas sumber daya manusia juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out*. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi, ketelitian, dan koordinasi kerja SDM berkontribusi besar terhadap kelancaran proses operasional.

Hasil tersebut selaras dengan temuan wawancara bersama **staf** operasional, yang menyampaikan bahwa proses *clearance out* sangat bergantung pada ketelitian petugas dalam memeriksa kesesuaian data manifest, dokumen pendukung, serta koordinasi dengan pihak terminal, PBM, dan kapal. Kesalahan input data atau kurangnya komunikasi antarbagian seringkali menjadi penyebab tertundanya proses *clearance out*.

Dengan demikian, hasil wawancara ini menjelaskan bahwa kualitas SDM berperan dalam aspek administratif, tetapi juga dalam pelaksanaan dalam operasional. Temuan ini memperkuat hasil uji t bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan kepada kinerja layanan *clearance out*.

Pengaruh Faktor Keuangan terhadap Kinerja Layanan Clearance Out

Hasil uji t selanjutnya menunjukkan bahwa **faktor keuangan** terlihat signifikan kepada kinerja layanan *clearance out*. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek administrasi keuangan memiliki peran penting dalam menentukan penyelesaian proses *clearance out*.

Temuan kuantitatif tersebut diperjelas melalui hasil wawancara dengan **staf keuangan**, yang menyatakan bahwa keterlambatan pembayaran administrasi, perbedaan data pada invoice, serta lamanya proses verifikasi pembayaran

sering menjadi kendala utama. Meskipun dokumen operasional telah lengkap, proses *clearance out* tidak dapat diselesaikan apabila pembayaran belum terverifikasi secara sistem.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa faktor keuangan memiliki keterkaitan langsung dengan kinerja layanan, sehingga mendukung hasil uji t yang menyatakan bahwa faktor keuangan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja layanan *clearance out*.

Pengaruh Secara Simultan terhadap Kinerja Layanan *Clearance Out*

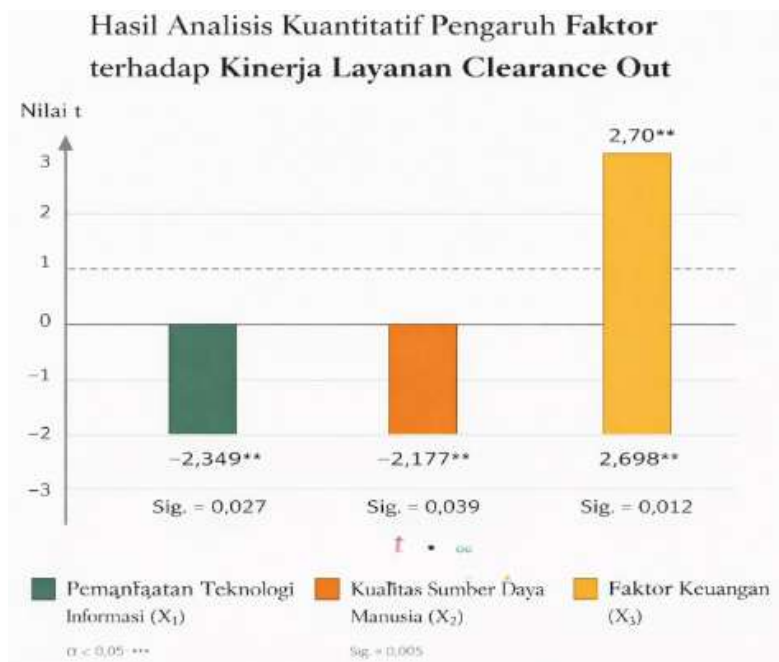
Hasil uji F (simultan) menunjukkan hasil pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan dapat terlihat berpengaruh signifikan kepada kinerja layanan *clearance out*. Hal ini menandakan bahwa ketiga variabel tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam praktik operasional keagenan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kelancaran *clearance out* hanya dapat tercapai apabila sistem teknologi berjalan dengan baik, didukung oleh SDM yang kompeten, serta ditunjang oleh administrasi keuangan yang tertib. Apabila salah satu faktor mengalami kendala, maka kinerja layanan secara keseluruhan akan terganggu.

Dengan demikian, hasil wawancara memberikan gambaran empiris yang memperkuat hasil uji F, bahwa kinerja layanan *clearance out* merupakan hasil dari sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan faktor keuangan.

Sintesis Pembahasan *Mixed Methods*

Berdasarkan integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa hasil uji t dan uji F yang menunjukkan pengaruh signifikan tidak hanya bersifat statistik, tetapi juga sesuai dengan kondisi operasional di lapangan. Pendekatan *mixed methods* memungkinkan peneliti memahami secara komprehensif mengenai seberapa besar pengaruh variabel, sekaligus mengapa dan bagaimana pengaruh tersebut terjadi dalam proses *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya.



Gambar 1. Hasil Kesimpulan Penelitian

Sumber: Diolah Penulis (2026)

4. Kesimpulan

Pada hasil dari penelitian saya lalu pembahasan yang telah saya lakukan mengenai keterlambatan layanan *clearance out* di PT. Samudera Agencies Indonesia cabang surabaya, baik melalui pendekatan kuantitatif maupun kualitatif dengan desain mixed methods, Bisa ditarik dari simpulan ini yaitu berikut: **Pengaruh teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia dan faktor keuangan terhadap kualitas layanan clearance out**

Dari hasil uji analisis regresi linier berganda lalu ditambah dengan uji parsial (uji t), diperoleh bahwa pemanfaatan teknologi informasi (X₁), kualitas sumber daya manusia (X₂), dan faktor keuangan (X₃) berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan *clearance out* (Y). Secara kuantitatif, variabel pemanfaatan teknologi informasi (X₁) menunjukkan nilai t-hitung -2,349 dengan signifikansi 0,027 < 0,05, yang menandakan adanya hasil yang signifikan terhadap kelancaran layanan. Temuan kualitatif memperkuat hasil ini, di mana responden operasional

menyampaikan bahwa gangguan sistem Inaportnet dan keterlambatan sinkronisasi data dengan instansi terkait menyebabkan proses input dan verifikasi dokumen menjadi tertunda. Variabel kualitas sumber daya manusia (X_2) memiliki nilai t-hitung $-2,177$ dengan signifikansi $0,039 < 0,05$, yang melihat bahwa signifikan terhadap kinerja layanan. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa keterbatasan ketelitian petugas, kurangnya pemahaman terhadap prosedur kepabeanan, serta lemahnya koordinasi antarbagian menjadi faktor yang memicu kesalahan data dan memperpanjang waktu penyelesaian dokumen. Sementara itu, faktor keuangan (X_3) menunjukkan nilai t-hitung $2,698$ dengan signifikansi $0,012 < 0,05$, yang mengindikasikan bahwa aspek administrasi dan verifikasi pembayaran berpengaruh signifikan terhadap keterlambatan layanan. Responden bagian keuangan menjelaskan bahwa ketidaksesuaian data invoice, keterlambatan pembayaran dari principal, serta proses konfirmasi pembayaran menjadi hambatan utama karena dokumen tidak dapat diproses ke tahap berikutnya sebelum administrasi dinyatakan lengkap. Dengan demikian, hasil kuantitatif dan kualitatif secara konsisten menunjukkan bahwa keterlambatan layanan clearance out disebabkan oleh kombinasi kendala sistem teknologi, kualitas pelaksanaan kerja SDM, dan kelengkapan administrasi keuangan. **Upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisasi keterlambatan layanan clearance out**, Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F-hitung sebesar $6,482$ dengan signifikansi $0,002 < 0,05$, yang menunjukkan dalam pemanfaatan teknologi informasi, kualitas sumber daya manusia, dan faktor keuangan dapat disimpulkan bahwa signifikan terhadap kinerja layanan clearance out. Hasil analisis *standardized* beta menunjukkan bahwa faktor keuangan ($\beta = 0,419$) merupakan variabel yang paling dominan dibandingkan dengan pemanfaatan teknologi informasi ($\beta = -0,363$) dan kualitas sumber daya manusia ($\beta = -0,348$). Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada aspek administrasi dan verifikasi pembayaran menjadi prioritas utama dalam upaya meminimalisasi keterlambatan layanan. Temuan kualitatif memperjelas bahwa upaya strategis yang dapat dilakukan meliputi peningkatan integrasi sistem antara bagian operasional dan keuangan, penertiban prosedur verifikasi invoice, serta penguatan koordinasi dengan principal terkait ketepatan waktu pengiriman data dan pembayaran. Selain itu, responden menekankan pentingnya peningkatan kompetensi petugas dan pemeliharaan keandalan sistem Inaportnet agar proses administrasi dapat berjalan lebih cepat.

Referensi

1. Annas, R., Agus, A., Santoso, D., Rizqy, P., & Rakhman, A. (2024). Peningkatan Sumber Daya Manusia Logistic Maritime dengan Trust Strength Training. 1, 109–121.
2. Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2024). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 430–448. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
3. Aini, R., Sianturi, I., & Nofandi, F. (2021). Penerapan Inaportnet dalam proses pelayanan penyandaran kapal: Studi kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 1–5.
4. Alimuddin, D. A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyandaran Kapal Asing Yang Diageni Oleh PT. Adi Bahari Nuansa di Pelabuhan Banten. *Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*, 1–171.
5. Ash-shiddiqy, M., Ash-shiddiqy, M., Islam, U., Prof, N., & Zuhri, K. H. S. (2025). TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Konsumen Teh Desa). 8(1), 1–23.
6. Azan, K., Meirawan, D., & Sutarsih, C. (2017). Mutu Layanan Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 12(1). <https://doi.org/10.17509/jap.v22i1.5931>
7. Bijang, O. L., Gassing, Kumia, M. A. I., Sa' pang, A., Saham, B., & Istidjab, B. (2023). Pengaruh Penerapan INAPORTNET Terhadap Kelancaran Pelayanan Kapal Keagenan PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Palembang. *Hengkara Majaya*, 4(2), 20–28. <https://doi.org/10.61759/hmj.v4i2.77>
8. Chotamul Fajri1, Adinda Amelya2, Suworo3, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5, 369–373.
9. Forester, B. J., Idris, A., Khater, A., Afgani, M. W., Isnaini, M., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas Quantitative Research : Data Reliability Test. 4(3), 1812–1820.
10. Hasan, H., Informasi, S., Vidio, D., & Pendahuluan, I. (2022). Pengembangan sistem informasi dokumentasi terpusat pada stmik tidore mandiri. 2(1), 23–29.
11. Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 8–15. <https://doi.org/10.55537/gabdimas.v1i1.582>
12. Kuesioner, W. D. A. N. (n.d.). TEKNIK PENGUMPULAN DATA : OBSERVASI ., 3(1), 39–47.
13. Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
14. Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
15. Nurjannah, D. (2020). ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI. 1(1), 97–112.
16. Prosocial, P. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. 4(4), 279–284.
17. Rahmawati, A., & Halimah, N. (2024). 2100-Article Text-9128-1-10-20241031. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 4, 135–142.
18. Rashid, F. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.
19. Riduwan. (2023). Kerangka berfikir penelitian. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
20. Setiono, D., Garren, J., Ardiyanto, F., Yudianto, A., Psikologi, F., & Surabaya, U. (n.d.). 2.+3323-Article+Text-10288-1-2-20241005 (1). 95–108.
21. Shohibul Anwar, M., & Nuryaman, D. (2021). Peranan Perusahaan Keagenan terhadap Pengoperasian Kapal Niaga: Studi Kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.255>

22. Yakin, H. A., Amrullah, R. A., Pribadi, T., & Rahayu, T. (2025). Analisis Kegiatan Bongkar Muat Batu Bara pada Kapal MV. Chang Long terhadap Efisiensi Waktu Clearance IN & OUT di PT. Adhika Samudera Jaya. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(3), 302-310.
23. Zulkifli, A., Gusniati, J., Zulefni, M. S., & Afendi, R. A. (2025). *dengan Tutorial uji normalitas dan menggunakan aplikasi SPSS uji homogenitas*. 1(2), 55-68