

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KEAGENAN DALAM
MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL
DI PT. SAHABAT PELAYARAN INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Diploma IV (D.IV)
Program Studi Transportasi Laut**



OLEH

AJENG AYUNING TYAS

NIT. 130403192042

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT**

2023

MOTTO

1. Pendidikan adalah kemampuan untuk mendengarkan segala sesuatu tanpa membuatmu kehilangan tempramen atau rasa percaya diri. (Robert Frost)
2. Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu. (Norman Vincent Peale)
3. Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya. (HR. Imam Asy Syafi'I)
4. Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemampuan serta memperhalus perasaan. (Tan Malaka)
5. Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali. (HR Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam halaman persembahan ini penulis mempersembahkan skripsi yang telah penulis susun kepada :

1. Kepada Allah SWT, terima kasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu , laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua Orang tua, Bapak Suwandi dan Ibu Sunarni yang terus mendoakan dan memberikan dukungan di setiap langkahnya. Membahagiakan mereka adalah hal terbesar yang ingin saya lakukan.
3. Adikku tersayang Cahyo Duwi Kuncoro yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi dari segi apapun itu.
4. Bapak/ibu dosen dan Pembina sekaligus orang tua saya dikampus yang terus memberikan semangat.
5. Seluruh Karyawan PT. Sahabat Pelayaran Indonesia yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian ini.
6. Muhammad Aji Maskur A.md.Tra yang sudah menjadi bagian dari proses hidup saya dan selalu memberikan support setiap hari untuk saya.
7. Senior, Junior dan Rekan angkatan IV yang selalu memberikan support dan optimis dalam mengerjakan skripsi ini. Terutama kelas Transportasi Laut C yang selalu kompak melakukan apapun, kelas ternyaman, dan keluarga baru bagi saya.
8. Denny Caknan, Happy Asmara, GilgaChild yang sudah menjadi playlist lagu penulis kala mengerjakan skripsi.

ABSTRAK

Ajeng Ayuning Tyas, 2023 NIT. 130403192042, “Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran Operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia”, Skripsi. Program Studi Transportasi Lau, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing I : Jose Beno, S.Si.T., M.Si. dan Pembimbing II : Dody Efrianto, S.Si., M.Sc.

PT. Sahabat Pelayaran Indonesia adalah perusahaan keagenan di Jakarta yang melayani pengurusan dokumen kapal, clearance in dan out kapal yang memasuki daerah pelabuhan Tanjung Priok, Kepulauan Seribu dan Marunda. Kegiatan di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia tidak selalu berjalan lancar. Oleh karena itu dibutuhkan upaya kinerja dan memiliki tim dan manajemen yang mampu merancang konsep yang bagus untuk memaksimalkan pelayanan kapal. Ada pun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mencari upaya dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia terhadap pelayanan dokumen kapal di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia, guna menata dan memperbaiki segala hal yang menjadi penghambat kelancara pelayanan di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan teknik informan utama, dan pendukung. Pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara observasi dan dokumentasi yang di uji Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran Operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia.

KATA KUNCI : Sumber Daya Manusia, Jarak Tempuh, Kantor Cabang.

ABSTRACT

Ajeng Ayuning Tyas, 2023 NIT. 130403192042, "Efforts to improve agency performance in supporting smooth operations at PT. Sailing Friends of Indonesia", Thesis. Sea Transportation Study Program, Diploma IV Program, Shipping Polytechnic of West Sumatra, Advisor I : Jose Beno, S.Si.T., M.Sc. and Advisor II : Dody Efrianto, S.Si., M.Sc.

PT. Sahabat Pelayaran Indonesia is an agency company in Jakarta that serves ship documents, clearance in and out of ships entering the Tanjung Priok, Seribu Islands and Marunda port areas. Activities at PT. Sailing Friends of Indonesia do not always run smoothly. Therefore it takes performance effort and has a team and management capable of designing a good concept to maximize ship service. The purpose of writing this thesis is to seek efforts to improve the performance of human resources for ship document services at PT. Friends of Pelayaran Indonesia, in order to organize and improve everything that hinders the smooth running of services at PT. Indonesian Sailing Friends

This research was conducted using qualitative methods with key informants and support techniques. The data collection was carried out by interviews, observations and documentation that were tested. Efforts to improve agency performance in supporting smooth operations at PT. Indonesian Sailing Friends.

KEY WORDS : Human Resources, Mileage, Branch Office

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan nikmat, taufiq, hidayah, dan inayah-nya, shalawat serta salam tetap tercurah atas nabi kita Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat beliau. Puji Syukur Penulis panjatkan karena dengan pertolongan Allah SWT. Maka skripsi ini bisa diselesaikan.

Penulis ingin menyampaikan bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Capt. Wisnu Risianto, M.M selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Bapak Adhi Pratistha Silen, S.ST., M.M sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
3. Bapak Jose Beno, S.Si.T., M.Si sebagai pembimbing materi skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dody Efrianto, S.Si., M.Sc sebagai pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Timur Kurniawan S.Sit, selaku Direktur yang sudah mengizinkan saya untuk melaksanakan praktek darat di perusahaan PT. Sahabat Pelayaran Indonesia.
6. Bapak/ibu Dosen dan Pengasuh serta Civitas Akademik Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi Taruna/i.
7. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu penulis, teriring doa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan budi baik yang telah terpatri di sanubari penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis mengharapkan masukan serta saran dari bapak/ibu pembaca guna memperbaiki skripsi ini.

Padang Pariaman, 26 Juli 2023

Penulis

Ajeng Ayuning Tyas

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB 1.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB 2.....	2
KAJIAN PUSTAKA.....	2
2.1 Kajian Teoritis.....	2
2.1.1 Pengertian Upaya.....	2
2.1.2 Kinerja.....	2
2.1.3 Pengertian Keagenan Kapal.....	2
2.1.4 Tugas Keagenan.....	2
2.1.5 Pengertian Peningkatan.....	2
2.1.6 Operasional.....	2
2.1.7 PT. SAHABAT PELAYARAN INDONESIA.....	2
2.2 Penelitian yang Relevan.....	2
2.3 Kerangka Pikiran.....	2
BAB 3.....	2
METODOLOGI PENELITIAN.....	2
3.1 Jenis Penelitian.....	2
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	2
3.3 Sumber Data Penelitian.....	2
3.4 Instrumen Penelitian.....	2
3.5 Teknik pemilihan Informan.....	2
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	2
3.7 Pengujian Keabsahan Data.....	2
3.8 Teknik Analisis Data.....	2

BAB 4.....	2
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	2
4.1 Hasil Penelitian.....	2
4.2 Temuan Penelitian.....	2
4.3 Pembahasan.....	2
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	2
BAB 5.....	2
PENUTUP.....	2
5.1 Kesimpulan.....	2
5.2 Saran.....	2

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dua pertiga wilayahnya adalah perairan dan memiliki jumlah pulau lebih dari 17.000 pulau. Berdasarkan letak geografisnya Indonesia memiliki letak yang strategis karena berada di persimpangan perdagangan dunia. Saat ini lebih dari 70 pelabuhan yang beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Pelabuhan merupakan salah satu fasilitas yang memiliki fungsi untuk sarana bongkar muat barang dan naik turun penumpang. Pelabuhan sangat berperan penting dalam perkembangan sektor ekonomi ke seluruh wilayah Indonesia yang berasal dari luar negeri maupun wilayah domestik.

Dari faktor tersebut banyak bermunculan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang keagenan kapal. Bidang usaha yang dijalankan yaitu kegiatan mengurus dokumen kapal untuk keperluan kapal sandar maupun kapal berangkat dari pelabuhan asal kepelabuhan tujuan. Semakin pesat pertumbuhan jumlah perusahaan pelayaran di Indonesia, maka persaingan usaha di bidang pelayaran semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dan handal.

Faktor yang menentukan efektif dan efisiensi pelayanan perusahaan keagenan kapal di pelabuhan adalah hubungan yang kondusif serta koordinasi yang baik dengan instansi atau pihak-pihak yang berkepentingan dalam operasional keagenan kapal selama di pelabuhan, seperti Syahbandar, Bea Cukai, Kantor Imigrasi, Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan, KP3

(Kesatuan Pelaksanaan Pengamanan Pelabuhan) dan KPLP (Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai). Perusahaan pelayaran atau pemilik kapal tidak selalu dapat memenuhi kebutuhan saat pengoperasian kapal maka dari itu perusahaan pelayaran menunjuk perusahaan keagenan untuk membantu proses kegiatan pengoperasian kapal di setiap pelabuhan yang dikunjungi.

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal. Pasal 1 “Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia”. Tugas dari perusahaan keagenan kapal yaitu melayani kapal, mengurus naik turunnya Anak Buah Kapal (ABK), mengecek masa berlaku dokumen kapal, penyediaan suku cadang kapal, penyerahan dokumen kapal untuk bukti apabila kapal telah sandar dan keluar dari wilayah pelabuhan. Tidak jarang juga perusahaan keagenan mencari muatan untuk pengoperasian kapal, memperpanjang sertifikat kapal serta pengurusan izin sandar dan izin bongkar muat barang di pelabuhan.

PT. SAHABAT PELAYARAN INDONESIA adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal yang menggunakan sistem Simkapel, Simlala dan Inaportnet untuk menunjang kegiatan keagenan kapal di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Utara. Untuk menunjang keberhasilan layanan Simkapel (Sistem informasi perkapalan dan kelautan), Simlala (Sistem informasi manajemen lalu lintas angkutan laut) dan Inaportnet diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di bidangnya. Hasil wawancara dengan direktur PT. Sahabat

Pelayaran Indonesia penerapan sistem dalam kegiatan operasional kapal yang diageni PT. Sahabat Pelayaran Indonesia sudah baik. Namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menunjang keberhasilan sistem keagenan dengan menggunakan sistem tersebut. Ada beberapa kendala yang terjadi sehingga data yang dimasukkan sering terjadi kesalahan dan harus mengatur ulang serta membutuhkan banyak waktu sehingga menghambat untuk mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Selain itu kelalaian karyawan juga sering terjadi seperti kelelahan dan kurang nya fokus pada saat melaksanakan pekerjaan sehingga kinerja di PT. sahabat pelayaran Indonesia kurang maksimal. Dikarenakan jumlah karyawan yang tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan sehingga kinerja karyawan kurang memuaskan dan banyak teguran dari beberapa *Owner* karena kerjanya lambat dan kurang teliti saat bekerja.

Karyawan merupakan aset utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis didalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang karyawan diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap karyawan dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan organisasi. Karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan perannya dalam suatu organisasi.

Moehariono (2012:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program

kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Hal ini dalam suatu organisasi, baik pemerintah maupun sektor swasta akan selalu memerhatikan pentingnya kinerja dan pelayanan yang baik, salah satu perusahaan swasta dalam hal ini adalah PT. Sahabat Pelayaran Indonesia dalam kegiatan pelayaran. Hal ini merupakan karakteristik alam indonesia yang belum tentu semua negara memilikinya. Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat, perkembangan sistem perdagangan dan industri seiring dengan majunya era pasar bebas di *ASEAN*, membutuhkan sarana pengangkutan laut agar semakin maju serta berkembangnya dunia usaha saat ini, perusahaan pelayaran diuntut memperluasnya usahanya. Salah satu cara yaitu dengan membuka perusahaan keagenan kapal di pelabuhan-pelabuhan, seperti PT. Sahabat Pelayaran Indonesia yang juga bergerak dalam bidang keagenan dan melayani pengguna jasa pelayaran. Perusahaan Keagenan mempunyai peranan yang sangat penting karena hampir sebagian besar kegiatan *ekspor* dan *impor* menggunakan jasa perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal laut. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dalam penelitian dengan judul “UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KEAGENAN DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL DI PT. SAHABAT PELAYARAN INDONESIA”

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menghindari adanya kesalahan persepsi pada penulisan. Maka penulis akan merumuskan permasalahan, mengenai kinerja pegawai di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia sebagai berikut :

- 1.1.1 Bagaimana Kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia Jakarta ?
- 1.2.2 Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Sahabat Pelayaran Indonesia Jakarta dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan?
- 1.2.3 Bagaimana upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia Jakarta?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu :

- 1.3.1 Untuk mengetahui kinerja keagenan di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kendala yang di hadapi oleh PT. Sahabat Pelayaran Indonesia Jakarta dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan.
- 1.3.3 Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional di PT. Sahabat pelayaran Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1.4.1 Aspek Teoritis :

1.4.1.1 Sebagai tambahan pengetahuan bagi taruna pada akademi pelayaran mengenai jasa keagenan kapal.

1.4.1.2 Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca untuk pengembangan sumber daya manusia sehingga siap menghadapi dunia kerja atau bisnis yang bergerak di jasa keagenan kapal

1.4.2 Aspek Praktis

1.4.2.1 Bagi Instansi

Penulisan Skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi pihak Civitas Akademika dan Adik Tingkat guna menambah wawasan dan pengetahuan terkait Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang bkelancaran operasional di Pt. Sahabat Pelayaran Indonesia.

1.4.2.2 Bagi Perusahaan

Penulisan Skripsi ini diharapkan bermanfaat untuk bahan pertimbangan dan gambaran PT. Sahabat Pelayaran Indonesia dalam menangani Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang bkelancaran operasional di Pt. Sahabat Pelayaran Indonesia.

1.4.2.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah informasi dan pemahaman terkait Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang bkelancaran operasional di Pt. Sahabat Pelayaran Indonesia.

1.4.3 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dituangkan dalam karya tulis ini adalah:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pendahuluan bab ini di maksudkan sebagai langkah awal untuk mengantarkan pengenalan kepada bab-bab berikutnya. Dalam bab ini mencangkup empat bab terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam bab ini dimuat kerangka atau landasan teoritas yang akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pijakan untuk diuji dan dikembangkan dalam bab.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian bab ketiga ini bertujuan untuk memahami objek yang menjadi sasaran penelitian dan mempermudah untuk mencari jalan keluarnya.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dalam hal ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang dilakukan penulis berikut pembahasannya.

BAB 5 : PENUTUP

Penutup bab kelima ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis serta saran-saran yang akan diberikan kepada perusahaan yang diharapkan dapat berguna bagi siapa saja terutama pihak-pihak yang terkait dengan kegiatan pelayanan keagenan kapal.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Pengertian Upaya

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Dalam penelitian ini, upaya dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan dengan mengarahkan tenaga dan pikiran.

2.1.2 Kinerja

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Secara umum definisi Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Menurut Yusniar Lubis, Bambang Hermanto & Emron Edison At al (2019: 26) "kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Gibson dalam Kasmir (2015: 182) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015: 183) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa fungsi kinerja adalah :

- A. Kapasitas untuk melakukan yang berkaitan dengan derajat hubungan proses dalam individu antara tugas dengan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman.
- B. Kesempatan melakukan yang berkaitan dengan ketersediaan teknologi.
- C. Kerelaan untuk melakukan yang berhubungan dengan hasrat dan kerelaan untuk menggunakan usaha mencapai kinerja.

2.1.3 Pengertian Keagenan Kapal

Keagenan kapal adalah setiap kapal-kapal yang akan sandar di suatu pelabuhan, maka kapal-kapal tersebut akan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi

Suyono R.P (2015:131). Oleh karena itu, perusahaan pelayaran akan menunjuk salah satu agen kapal guna memenuhi keperluan tersebut.

Keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi karena dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan 11 syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang telah di percayakan kepadanya. Dilihat agen atau sub-agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu yang berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent*. Biasanya perusahaan mengangkat *general agent* di ibu kota Negara maritim tertentu di luar negeri, sebagai koordinator bagi agen-agen lain di pelabuhan-pelabuhan di negara tersebut. *General agent* merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan sandar di salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia.

2.1.4 Tugas Keagenan

Secara garis besar tugas *general agent* ada dua jenis, yaitu tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi, menurut (Suyono R.P ; 2003 : 225- 226) adapun tugas koordinasi meliputi koordinasi operasi dan pemasaran koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan

dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu, tugas koordinasi juga termasuk memastikan bahwa ketika kapal masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Koordinasi pemasaran adalah fungsi *general agent* untuk memastikan muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

2.1.4.1 Koordinasi keuangan merupakan tugas *general agent* untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian *disbursement* bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum terselesaikan. Dengan demikian, agen memerlukan *advance money* yang cukup besar, terutama untuk kapal-kapal *tramper*, karena kemungkinan tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.

2.1.4.2 Penunjukan sub-agen seperti telah disebutkan sebelumnya untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, *general agent* tidak melakukannya sendiri. *General agent* akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

2.1.4.3 Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal dengan cara mengumpulkan segala tagihan selama kapal berada di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

2.1.4.4 Koordinasi lain yang berkaitan dengan muatan dan dokumen kapal.

2.1.5 Pengertian Peningkatan

Menurut Adi. S, (2003) Peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

Kata peningkatan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kata kerja dengan arti proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa didalam makna kata peningkatan tersirat adanya unsur proses yang bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah dan tahap akhir atau puncak. Dalam artian perkembangan perusahaan PT. Sahabat Pelayaran Indonesia yang terus berbenah dalam meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada perusahaan pelayaran yang diageni.

2.1.6 Operasional

Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian.

Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari

objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Utama (2016:52) Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis.

2.1.7 PT. SAHABAT PELAYARAN INDONESIA

PT. Sahabat Pelayaran Indonesia adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal yang menggunakan sistem Simkapel, Simlala dan Inaportnet untuk menunjang kegiatan keagenan kapal di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Utara. Untuk menunjang keberhasilan layanan Simkapel, Simlala dan Inaportnet diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di bidangnya. Hasil wawancara dengan direktur PT. Sahabat Pelayaran Indonesia penerapan sistem dalam kegiatan operasional kapal yang diageni PT. Sahabat Pelayaran Indonesia sudah baik. Namun masih terdapat beberapa masalah yang timbul seperti masalah koneksi jaringan sehingga data yang dimasukkan sering terjadi kesalahan dan harus mengatur ulang serta membutuhkan banyak waktu sehingga menghambat untuk

mengerjakan pekerjaan lainnya. Selain itu, kelalaian karyawan juga sering terjadi seperti kelelahan dan kurangnya fokus pada saat melaksanakan pekerjaan sehingga kinerja di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia kurang maksimal. Karena jumlah karyawan yang tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan sehingga kinerja karyawan yang diberikan kurang memuaskan dan banyak teguran dari beberapa *owner*.

2.2 Penelitian yang Relevan

Landasan penelitian terdahulu digunakan untuk menunjang data yang mendukung dan sebagai perbandingan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Hasil yang telah diperoleh dari penelitian terdahulu menggunakan dua hasil penelitian yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian saat ini. Berikut terdapat hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tata letak berdasarkan alat dan metode analisisnya.

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Gigih Prihandoko	2021	Upaya meningkatkan pelayanan keagenan PT. Panca Global Energi cabang merak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan di PT. Panca Energi cabang merak pelaksanaannya sudah baik namun harus lebih di tingkatkan lagi supaya dapat bersaing dengan perusahaan pelayaran lain yang

				bergerak dibidang jasa keagenan.
--	--	--	--	----------------------------------

No	Penelitian	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Hidayat Muda	2019	Strategi meningkatkan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal pada PT. Karana Line cabang belawan	Strategi yang digunakan oleh PT. Karana Line cabang belawan dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan adalah dengan mengutamakan kualitas jasa dalam pelayanan kapal, mengelola harapan pemilik kapal, lebih mengutamakan kepuasan pemilik kapal memberikan bukti bukan janji kepada pemilik kapal dan mengembangkan kualitas pelayanan kapal.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terlihat bahwa penelitian akan dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu pertama, meneliti tentang strategi meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan kapal. Perbedaan penelitian ini lebih fokus terhadap masalah, yaitu kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan kapal. Kedua, penelitian ini memiliki objek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Ketiga, perbedaan lain

dari penelitian ini adalah memiliki tempat dan waktu penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

2.3 Kerangka Pikiran

Penelitian dalam penulisan skripsi dengan judul “Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja Keagenan dalam Menunjang Kelancaran Operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia”. Dengan dibuatnya kerangka berfikir, maka akan jelas arah penulisan suatu penelitian, sehingga akan memudahkan penulis dalam menyelesaikan suatu pokok permasalahan. Penulis mempunyai kerangka pemikiran seperti yang digambarkan dalam skema berikut:

Upaya Meningkatkan Kinerja Keagenan dalam
menunjang kelancaran operasional di PT. Sahabat
Pelayaran Indonesia

