

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAGENAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA KEAGENAN
DI PT ADHIGANA PRATAMA MULYA BATAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Diploma IV (D.IV)

Program Studi Transportasi Laut






Oleh

DINA ADILA PUTRI

NIT. 130405202010

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

2024

 	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR SKRIPSI				


Nama : Dina Adila Putri
 NIT : 130405202010
 Program Studi : D-IV Transportasi Laut
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap
 Jumlah Kapal di PT Adhigana Pratama Mulya Batam

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan/diujikan.

Padang Pariaman, 17 Mei 2024

Menyetujui :

Pembimbing I



NAZARWIN, S.H., M.M.

NIP. 196301151983031003

Pembimbing II



LANGANDRIANSYAH DWI YATNO, S.E., M.M.

NIP. 197709092011011004




Mengetahui :

Ketua Program Studi Transportasi Laut



ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M.

NIP. 197911072002121001

 	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-23	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PENGESAHAN SKRIPSI				

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kepuasan Pengguna
Jasa Keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam**

Disusun oleh:

Dina Adila Putri

130405202010

Program Studi Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada tanggal, **03 JUNI 2024**

Menyetujui:

Penguji I

Penguji II



MARKUS ASTA PATMA N., S.Si.T., M.T.
NIP. 198412092009121003






RIKI WANDA PUTRA, M.Pd.
NIP. 198104072009121001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Transportasi Laut



ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M.
NIP. 197911072002121001

 	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-23	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PENGESAHAN SKRIPSI				

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kepuasan Pengguna
Jasa Keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam**

Disusun oleh:

Dina Adila Putri

130405202010

Program Studi Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada tanggal, **03 JUN 2024**

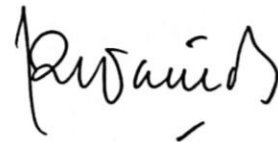
Menyetujui:

Penguji I

Penguji II



MARKUS ASTA PATMA N., S.Si.T., M.T.
NIP. 198412092009121003



RIKI WANDA PUTRA, M.Pd.
NIP. 198104072009121001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Transportasi Laut



ADHI PRATISTHA SILEN, S.ST., M.M.
NIP. 197911072002121001

Motto

“Mā yurīdullāhu liyaj'ala 'alaikum min ḥarajiw wa lākiy yurīdu liyuṭahhirakum wa liyutimma ni'matahu 'alaikum la'allakum tasykurun

Artinya: Allah tidak ingin menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, agar kamu bersyukur” (QS. Al-Ma'idah: 6).

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ungkapan Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ya Allah Ya Rahman, dengan tanpa segala daya kekuatan yang engkau berikan, takkan pernah mampu diri ini berkarya, takkan mampu diri ini berlomba, takkan mampu diri ini berupaya, dan takkan mampu diri ini berjalan maupun berlari. Shalawat dan salam tak lupa pula dihaturkan kepada Baginda Rasulullah SAW, manusia terbaik sepanjang masa yang menjadi inspirasi untuk tak pernah henti dalam menuntut ilmu. Dengan ini akan saya persembahkan skripsi ini:

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih, kupersembahkan karya ini kepada Ayahanda (Edison) dan Ibunda (Mailida) tersayang yang mendidik dan membimbingku tanpa batas ruang dan waktu. Terimakasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan perjuangan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Ayahanda dan Ibunda tercinta dengan pahala yang berlipat ganda dan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Terimakasih kepada saudaraku, Kak Dilla, Dheka, dan Keysha yang telah mendoakan, memberikan semangat, dukungan, dan mendengarkan keluh kesahku selama ini. Semoga kita bisa sukses dalam urusan dunia dan akhirat, serta membahagiakan kedua orang tua kita.

Terima kasih kepada Bapak/Ibu dosen dan Pembina sekaligus orang tua saya di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat ini, terima kasih untuk semua arahan, kritikan, dan bimbingannya.

Terima kasih kepada PT Adhigana Pratama Mulya, Bapak Eli, Bapak Rhali, Bapak Rezky, Bapak David, dan Bapak Didi yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan praktek darat serta mentor-mentor saya Bang

budi, Bang Ali, Bang Arif, Kak Suci dan karyawan APM yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang sudah membimbing dan memberikan pengalaman yang sangat berharga selama melakukan praktek darat.

Terima kasih kepada senior, *female cadet batch V*, rekan-rekan angkatan V (lima), dan transportasi laut alpha yang selalu memberikan *support* dan optimis dalam menjalani masa perkuliahan selama 4 tahun di Bumi Tiram.

Terima Kasih kepada sahabat terbaikku Dita, Anggi, Niken, Didi, Cippa, Anah, Ami, Nana atas doa, dukungan, dan semangat yang diberikan, serta mau mendengarkan keluh kesahku selama ini.

Terima kasih juga kepada teman seperjuanganku Ayu, Sinta, Tarifa, dan Afwa yang telah mewarnai masa-masa perkuliahanku dan selalu memberikan *support* dalam segala hal.

Terima kasih kepada semua pihak atas semuanya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan serta diberikan kemudahan dan diberkahi oleh Allah SWT dalam kehidupan ini.

ABSTRAK

DINA ADILA PUTRI, 2024, NIT. 130405202010 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Pembimbing I: Nazarwin, S.H., M.M., Pembimbing II: Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., M.M.

Persaingan yang tinggi antara perusahaan keagenan kapal menjadi faktor penting yang memotivasi setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang mereka tawarkan. Kualitas layanan, kepuasan pengguna jasa keagenan, sumber daya manusia di perusahaan, implementasi peraturan terhadap karyawan, dan jumlah kapal di PT Adhigana Pratama Mulya masih menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan untuk bersaing dengan perusahaan lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan pada perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Dapat diketahui nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan keagenan (X) sebesar 0,386 bertanda positif. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keagenan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam. Kualitas pelayanan keagenan memiliki kekuatan dalam memengaruhi jumlah kapal sebesar 83,7%, sedangkan sisanya sebesar 16,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Berdasarkan hasil Uji t, Hipotesis terjawab bahwa H_a diterima dan diperoleh nilai t-hitung sebesar (12,21) > t-tabel (1,699) dengan menggunakan (α) 0,05. Dapat disimpulkan adanya pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan perusahaan dengan cara mengadakan pelatihan bagi karyawan secara rutin dengan mendatangkan para ahli dan *trainer*, Selektif dalam rekrutmen karyawan, mengadakan rapat koordinasi per semester atau per enam bulan antara agen umum, agen lokal, dan pengguna jasa untuk meningkatkan koordinasi, memperhatikan penampilan karyawan, dan mengelola kelengkapan sarana dan prasarana perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Keagenan.

ABSTRACT

DINA ADILA PUTRI, 2024, NIT. 130405202010 “*The Influence of Agency Service Quality on the Satisfaction of Agency Service Users at PT Adhigana Pratama Mulya Batam*”. The Script. Diploma IV Program, Sea Transportation, Merchant Marine Polytechnic of West Sumatera. Advisor I: Nazarwin, S.H., M.M., Advisor II: Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., M.M.

The high competition among shipping agency companies has become a crucial factor motivating each company to improve the quality of their service offerings. Service quality, customer satisfaction in agency services, human resources in the company, the implementation of regulations towards employees, and the number of ships at PT Adhigana Pratama Mulya still need enhancement to compete with other companies. This study aims to analyze the impact of agency service quality on customer satisfaction in agency services at PT Adhigana Pratama Mulya Batam and the efforts to improve the quality of agency services at the company. This research uses a quantitative approach. Data analysis uses simple linear regression. The regression coefficient value of the agency service quality variable (X) is 0.386 with a positive sign. These results indicate that the quality of agency services has a positive and significant effect on customer satisfaction in agency services at PT Adhigana Pratama Mulya Batam. The quality of agency services has a strength of 83.7% in influencing the number of ships, while the remaining 16.3% is influenced by other variables not included in the study. Based on the t-test results, the hypothesis is answered with H_a being accepted, and the t-value obtained is (12.21) > t-table (1.699) using (α) 0.05. It can be concluded that there is an effect of agency service quality on customer satisfaction in agency services at PT Adhigana Pratama Mulya Batam.

Efforts to enhance the quality of agency services within the company involve conducting regular training sessions for employees by inviting experts and trainers, being selective in employee recruitment, organizing coordination meetings per semester or every six months among general agents, local agents, and service users to improve coordination, paying attention to employee appearance, and managing the completeness of the company's facilities and infrastructure.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction of Service Users, Agency.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEAGENAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KEAGENAN DI PT ADHIGANA PRATAMA MULYA BATAM” tepat pada waktunya, sebagai salah satu persyaratan taruna/i Politeknik Pelayaran Sumatera Barat dapat menyelesaikan Program Diploma (D-IV) Jurusan Transportasi Laut.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan koreksi dan masukan untuk memperbaiki penulisan skripsi ini. Penulis sangat menghargai bantuan dan dukungan yang diberikan, baik dalam hal dukungan moral maupun dukungan material yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Irwan, S.H., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah memberi fasilitas berupa ruang dan waktu untuk menyelesaikan studi.
2. Bapak Adhi Pratista Silen, S.ST., M.M. selaku kepala Program Studi Transportasi Laut yang telah memberikan motivasi selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
3. Bapak Nazarwin, S.H., M.M. selaku pembimbing 1 yang telah membimbing serta meluangkan waktu untuk mengarahkan membuat skripsi ini sampai dengan selesai.

4. Bapak Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., M.M. selaku pembimbing ke 2 yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan selama melakukan bimbingan skripsi sampai dengan selesai.
5. Bapak Markus Asta Patma Nugraha, S.Si.T., M.T. selaku penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan mengarahkan untuk memperbaiki skripsi ini sampai dengan selesai.
6. Bapak Riki Wanda Putra, M.Pd. selaku penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan mengarahkan untuk memperbaiki skripsi ini sampai dengan selesai.
7. Bapak/ibu dosen dan pengasuh serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang selama 4 tahun ini sudah mendampingi penulis.
8. Komisaris PT Adhigana Pratama Mulya Batam yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan praktek darat di perusahaan tersebut.
9. Pegawai atau karyawan PT Adhigana Pratama Mulya Batam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis mendapatkan ilmu dan informasi yang bijak dalam masa praktek darat.
10. Orang tua dan keluarga yang sudah memberikan doa dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Angkatan V dan sesama jurusan Transportasi Laut yang sama-sama berjuang dan tetap semangat mengerjakan skripsi ini sampai dengan selesai.

Demikian penulis sampaikan bila ada kekurangan mohon dimaafkan dan mohon jika ada saran masukan ke penulis agar dapat segera diperbaiki.

Padang Pariaman, 2024

Dina Adila Putri

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Pengaruh.....	9
2.1.2 Kualitas	10
2.1.3 Pelayanan	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Kepuasan Pengguna Jasa	16
2.1.6 Keagenan.....	18
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	22
2.3 Kerangka Pikir	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi.....	27

3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Instrumen Penelitian	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Observasi.....	33
3.4.2	Dokumentasi	33
3.4.3	Studi Pustaka.....	33
3.4.4	Kuesioner	34
3.5	Teknik Analisa Data	34
3.5.1	Uji Instrumen	35
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3	Uji Statistik	39
3.5.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	40
3.5.5	Uji Hipotesis	41
3.6	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.6.1	Waktu penelitian	42
3.6.2	Tempat Penelitian	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Deskripsi Data.....	44
4.1.2	Analisis Data	53
4.2	Pembahasan	62
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam	62
4.2.2	Upaya yang Dilakukan oleh PT Adhigana Pratama Mulya Batam Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keagenan	63
BAB 5	PENUTUP.....	68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 3.1	Penilaian Skor Untuk Jawaban Kuesioner.....	29
Tabel 4.1	Nama <i>Crew</i> Kapal Sebagai Responden.....	49
Tabel 4.2	Laporan Kedatangan Kapal Bulan Maret 2023.....	50
Tabel 4.3	Hasil Kuesioner Variabel X.....	51
Tabel 4.4	Hasil Kuesioner Variabel Y.....	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	55
Tabel 4.9	Hasil SPSS Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.10	Hasil SPSS Uji Linearitas.....	57
Tabel 4.11	Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas (Glejser).....	58
Tabel 4.12	Hasil Statistik SPSS Koefisien Determinasi (KD)	59
Tabel 4.13	Tabel Statistik SPSS Koefisien.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1	Penyimpanan Arsip Perusahaan.....	66
Gambar 4.2	Penyimpanan Alat Pelindung Diri.....	67

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keagenan adalah bentuk usaha dari perusahaan pelayaran yang fokus pada bidang pelayanan yang ditunjuk oleh pemilik kapal untuk mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal di pelabuhan seperti bongkar atau muat barang, ekspor maupun impor dapat berjalan sesuai rencana. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Peraturan Menteri 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, 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.

Perusahaan keagenan akan berupaya untuk membuat pengguna jasa keagenan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh agen dapat terlaksana dengan waktu yang cepat dan lancar, tanpa mengalami kendala apapun. Perusahaan keagenan akan menciptakan cara yang efisien agar pelayanan jasa *clearance in/out* kapal yang diberikan terlaksana dengan baik agar tidak terjadinya keterlambatan kapal tiba atau berangkat di pelabuhan berikutnya.

Pelayanan jasa *clearance in/out* harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pengguna jasa keagenan. Kualitas layanan di perusahaan keagenan akan menjadi penentu apakah perusahaan tersebut memiliki kemampuan untuk bersaing di

pasar internasional atau tidak. Syarat yang harus dipenuhi adalah kemampuan perusahaan dalam menyediakan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa keagenan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan terhadap penggunanya, karena akan mendorong pengguna jasa keagenan untuk melakukan kerja sama secara terus menerus, hal ini akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Adapun pelayanan yang diberikan perusahaan keagenan yaitu proses *clearance in/out* kapal mulai dari pengurusan dokumen kapal, awak kapal, pengurusan kebutuhan kapal, dan permintaan penerbitan SPB (surat persetujuan berlayar) dari syahbandar tempat kapal melakukan kegiatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) pasal 1, surat persetujuan berlayar atau *port clearance* dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan dan ketentuan serta hal apa saja yang harus dilaksanakan dan ditaati saat melakukan proses memperoleh izin berlayar.

Berdasarkan studi pustaka tentang pelayanan yang diberikan agen, salah satu masalah yang pernah terjadi sebelumnya di PT Varia Usaha Lintas Segara Tbk Cabang Banyuwangi yang diangkat dalam jurnal yang disusun oleh Sukrisno dan Chehtiar Denis Piaratama pada tahun 2019, menyebutkan bahwa masalah dalam pengurusan dokumen adalah terbatasnya karyawan operasional dan sarana prasarana perusahaan, kurangnya kedisiplinan para karyawan, kurangnya kesadaran pengguna jasa

keagenan dalam melengkapi kapalnya dengan peralatan sesuai standar dan kurangnya profesionalisme petugas Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dalam melayani masyarakat atau agen kapal, dan kurangnya komunikasi antara agen dengan pihak yang bersangkutan seperti pemilik kapal, surveyor, *shipper*, maupun perusahaan bongkar muat (PBM). Akibatnya pengurusan dokumen kapal lama, terlambatnya proses *clearance in/out*, dan pelayanan jasa yang diberikan tidak maksimal yang menyebabkan pengguna jasa keagenan merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan perusahaan. Dari fakta diatas, kejadian tersebut berimbas terhadap kerugian perusahaan karena jumlah kapal yang masuk berkurang sehingga *income* perusahaan sedikit. Hal tersebut membuat penulis ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT Adhigana Pratama Mulya Batam ketika penulis sedang melaksanakan kegiatan praktek darat pada Agustus 2022 sampai Mei 2023.

PT Adhigana Pratama Mulya adalah perusahaan di sektor pelayaran yang berfokus pada penyediaan layanan keagenan kapal, baik sebagai *General Agent* maupun *Sub Agent*. *General Agent* merupakan perantara antara pemilik kapal dengan *Sub Agent* pada PT Adhigana Pratama Mulya. Sedangkan *Sub Agent* PT Adhigana Pratama Mulya menangani khusus kapal asing dengan muatan gas dan minyak yang masuk kedalam wilayah Batam dan Perairan Pulau Nipah. Perusahaan ini menangani kapal-kapal di Perairan Pulau Nipah sejak tahun 2013.

Kegiatan bisnis keagenan di daerah Batam dan Perairan Pulau Nipah sangat menjanjikan, namun dengan bertambahnya jumlah perusahaan

keagenan baru, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Hal ini mendorong setiap perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan optimal. Meskipun begitu, operasional perusahaan belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal pelayanan jasa keagenan kapal yang kurang maksimal sehingga tidak memenuhi kepuasan pengguna jasa keagenan. Kualitas layanan, sumber daya manusia di perusahaan, implementasi peraturan terhadap karyawan, dan jumlah kapal di PT Adighana Pratama Mulya masih menjadi perhatian yang perlu ditingkatkan untuk bersaing dengan perusahaan lain.

Pelayanan keagenan kapal merupakan kegiatan yang sangat kompleks. Oleh karena itu, PT Adhigana Pratama Mulya sebagai perusahaan keagenan kapal harus mempersiapkan segala sesuatunya dengan matang, terutama sumber daya manusia yang menjadi pelaku utama dalam layanan jasa keagenan kapal. Sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang pelayaran adalah komponen yang perlu difokuskan untuk menghasilkan pelayanan yang efektif. Persaingan yang tinggi antara perusahaan keagenan kapal menjadi faktor penting yang memotivasi setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang mereka tawarkan.

Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten diduga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga perusahaan pelayaran PT Adhigana Pratama Mulya Batam belum bisa melayani secara maksimal dan berdampak pada kepercayaan pengguna jasa keagenan yang kemudian memengaruhi jumlah kapal dan kepuasan pengguna jasa keagenan, dimana hal tersebut adalah syarat kelangsungan hidup perusahaan

agar hubungan antara perusahaan keagenan dan pengguna jasa keagenan bisa terus berlanjut dan saling mendapat keuntungan. Apabila perusahaan keagenan tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan keagenan maka keterlambatan keberangkatan, perizinan dokumen kapal maupun hal lain yang menyangkut kebutuhan kapal yang berhubungan dengan layanan keagenan akan terhambat.

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji serta mengemukakan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis buat berdasarkan permasalahan yang penulis temukan di latar belakang masalah adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam?
- 1.2.2 Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT Adhigana Pratama Mulya Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis rumuskan diatas, penulis membuat tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam.

1.3.2 Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh PT Adhigana Pratama Mulya Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan?

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi pihak-pihak yang terkait dengan dunia pelayaran. Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Transportasi Laut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian lebih lanjut dengan subyek penelitian yang berbeda dan jenis penelitian yang berbeda serta dapat memberikan data-data tertulis dengan lengkap tentang perkembangan dunia kemaritiman dan sebagai informasi yang bisa dijadikan pedoman oleh taruna junior.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat bahan pertimbangan dan peningkatan bagi perusahaan untuk dapat mengoptimalkan pelayanan jasa keagenan kapal guna menambah jumlah kapal dan keuntungan bagi perusahaan.

b. Taruna/i

Untuk menjadi bahan referensi bagi taruna/i Poltekpel Sumbar sebelum memasuki masa kerja dan menambah koleksi kepustakaan untuk dapat dibaca oleh taruna/i.

c. Bagi Pembaca

Sebagai informasi tambahan agar dapat berguna untuk pengembangan sumber daya manusia sehingga siap menghadapi dunia kerja yang bergerak dijasa keagenan dan instansi yang terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dan mendapatkan pandangan yang lebih jelas mengenai pokok permasalahan yang akan dihadapi dan dibahas, diperlukan adanya sistematika penulisan dalam penyusunan penulisan ini. Sistematika penulisannya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.5.1 Bagian awal skripsi.

Bagian ini berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, daftar isi, dan abstrak.

1.5.2 Bagian utama

a. Bab 1 Pendahuluan

Mengemukakan tentang latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan serta sistematika penulisan skripsi.

b. Bab 2 Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendasari permasalahan dalam skripsi ini beserta uraian-uraiannya yang didapat pada saat penulis melaksanakan penelitian.

c. Bab 3 Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang obyek penelitian, pendekatan penelitian, metode pengumpulan data dan prosedur penelitian, dan metode penarikan kesimpulan.

d. Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini mengemukakan pembahasan tentang perumusan masalah yang timbul. Data yang diambil dari lapangan berupa fakta dan sebagainya termasuk pengolahan data, digambarkan dalam deskripsi data. Bab ini juga berisis analisis data dengan mencari hubungan antara hal yang satu dengan yang lainnya, juga alternative pemecahan masalah.

e. Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisis dua pokok uraian yaitu kesimpulan dan saran.

1.5.3 Bagian Akhir

Bagian akhir ini terdapat daftar pustaka, lampiran, dan riwayat hidup penulis.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

Dalam menelusuri pembahasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya Batam, oleh karena itu diperlukan penjelasan mengenai istilah-istilah yang terkait dengan topik pembahasan skripsi ini. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dan menyempurnakan penulisan pada skripsi ini sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang diteliti secara teoritis pada bab ini yang berkaitan dengan judul skripsi penulis.

2.1.1 Pengaruh

Pengertian pengaruh dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah daya yang timbul atau ada dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut berperan dalam membentuk watak, perbuatan, dan kepercayaan seseorang. Menurut Robert Dahl. A dalam Ade Nur Kartika Sari (2018) pengaruh bisa diibaratkan sebagai situasi di mana A memiliki kemampuan untuk mendorong B melakukan tindakan yang sebenarnya tidak akan dilakukan oleh B.

Menurut Surakhmad dalam Nur Rahma Sagita et al. (2023) pengaruh merupakan kekuatan yang timbul dari suatu objek atau individu, serta fenomena internal yang dapat mengakibatkan perubahan, mampu membentuk keyakinan, atau menciptakan perubahan. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah sesuatu yang tidak terlihat secara fisik tetapi dapat dirasakan keberadaannya.

2.1.2 Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja pelayanan yang diberikan suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas barang ataupun jasa yang dihasilkan. Kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai tingkatan terhadap baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Kualitas menurut Sunyoto (2012) adalah suatu metode penilaian untuk menentukan bahwa suatu produk atau layanan telah mencapai nilai kegunaan yang diinginkan atau dengan kata lain suatu layanan atau produk dianggap berkualitas ketika beroperasi atau memberikan nilai fungsional sesuai harapan.

Perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), kualitas mencakup semua atribut dan sifat dari produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, baik secara eksplisit maupun yang tersembunyi. Istilah "kebutuhan" diartikan sebagai spesifikasi yang tertera dalam kontrak atau kriteria yang harus ditentukan sebelumnya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah nilai ukur sejauh mana suatu barang atau jasa yang dihasilkan memenuhi standar untuk menentukan mutu suatu perusahaan.

2.1.3 Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu upaya untuk membantu mempersiapkan atau mengelola

kebutuhan orang lain. Ada tiga konsep terkait dengan pelayanan, yakni bagaimana cara melayani, upaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan uang, dan fasilitas yang diberikan dalam konteks transaksi jual beli barang atau jasa. Menurut Sudarso (2016) pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak akan mengarah pada kepemilikan atas sesuatu.

Pelayanan menurut Suwartini (2021) adalah suatu proses keseluruhan yang mencakup pembentukan citra perusahaan, termasuk melalui liputan media berita, pengembangan budaya perusahaan secara internal, dan komunikasi visi perusahaan kepada pemimpin pemerintahan serta pihak-pihak terkait lainnya dalam masyarakat. Dari definisi diatas, pelayanan adalah kumpulan aktivitas atau tindakan yang disediakan oleh satu pihak ke pihak lain untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan penerima layanan.

Dalam perusahaan keagenan terdapat pelayanan jasa yang diberikan kepada pengguna jasa perusahaan. Menurut Kosasih dan Soewedo (2007: 205–207) pelayanan jasa keagenan yang diberikan oleh perusahaan keagenan kapal adalah pelayanan operasional kapal sebagai berikut:

- a. *Port information*, seperti *port facility*, *port formality*, dan *custom of the port*.
- b. Melayani kebutuhan kapal, seperti *bunker*, *repair*, *maintenance*, *air*, *provision*, *crewing*, dan sertifikat kapal.

- c. Menyelesaikan dokumen *bill of lading*, *manifest*, *stowage plan*, *crew list*, dan dokumen untuk bongkar muat.
- d. Permintaan pembayaran muka untuk biaya pelabuhan, biaya pengangkutan barang, dan keperluan kapal.
- e. Memberikan informasi kepada *principal*, sebagai berikut:

1) Sebelum kapal tiba

- i. *Port* agen memberikan informasi kepada *principal* melalui *general* agen tentang kondisi dan situasi di pelabuhan, rencana kapal sandar, lokasi gudang, peralatan bongkar muat, *cargo booking* yang sudah pasti, dan kalkulasi biaya *disbursement*.
- ii. Agen memberitahukan kepada kapal tentang situasi dan kondisi pelabuhan, rencana kapal sandar, prospek muatan, dan program bongkar muat.

2) Waktu kapal tiba

General agent mendapatkan informasi dari *port* agen tentang tanggal kapal sandar, *bunker on board*, rencana bongkar muat dan keadaan muatan kapal.

3) Waktu kapal bongkar muat di pelabuhan

Port agen memberitahu unit *general* agen tentang hasil bongkar muat dan hambatan bongkar muat.

4) Waktu kapal berangkat

Port agen memberitahu ke *general* agen untuk menginfokan ke *principal* tentang waktu selesai bongkar

muat, *draft* kapal, *bunker on board*, jumlah muatan yang dibongkar atau dimuat, perkiraan *freight*, sisa ruangan kapal, dan perkiraan biaya *disbursement*.

5) Kemudian, *port* agen langsung mengirimkan dokumen bongkar (*damage cargo list, tally sheet, outturn report*), dan dokumen muat (*stowage plan, copy b/l, manifest*) yang kemudian akan dikirim ke *principal* dan pelabuhan tujuan.

f. Memonitor perkembangan muatan.

1) Menjaga relasi yang positif dengan para *shipper* dan menyediakan layanan informasi kepada *consignee*.

2) Menandatangani dokumen b/l atas nama *principal*.

3) Jika *consignee* belum memenuhi kewajiban, pengiriman barang hanya dapat dilakukan dengan izin dari *principal*.

g. Memberikan pelayanan terhadap kapal dan muatan.

h. Menyelesaikan masalah klaim.

i. Memberikan pelayanan lain yang menyangkut keputusan *owner's representative* untuk menyelesaikan izin-izin dari instansi-instansi terkait di kantor pelabuhan (Dinas Perhubungan, Direktorat Jendral Imigrasi, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai, Karantina Kesehatan Pelabuhan, dan lain-lain).

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Arianto (2018:83) mengatakan bahwa fokus dari kualitas pelayanan adalah memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta menjamin ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Definisi kualitas pelayanan menurut Kotler (2019) adalah bentuk evaluasi konsumen terkait tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan.

Terciptanya kepuasan konsumen memberikan manfaat, yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, konsumen akan melakukan pembelian ulang hingga timbulnya loyalitas konsumen dan rekomendasi dari konsumen yang dapat menguntungkan perusahaan. Menyediakan kualitas pelayanan terbaik adalah suatu keharusan bagi perusahaan agar dapat bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan ketika konsumen memakai jasa perusahaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat diketahui dengan membandingkan pandangan para konsumen atas pelayanan yang telah diterima/dirasakan dengan pelayanan yang konsumen harapkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka pelayanan dianggap berkualitas dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap jelek atau tidak berkualitas.

Konsep kualitas pelayanan merupakan cara untuk mengukur pelayanan suatu perusahaan melalui pelayanan yang diberikan

karyawannya terhadap konsumen sebagai pengguna jasa. Perlu dipahami bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk memberi manfaat kepada konsumen sesuai yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 232) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan telah dijabarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan. 2. Terpercaya dalam menangani permasalahan pelayanan pelanggan. 3. Menyampaikan layanan dengan akurat sejak awal. 4. Memberikan layanan sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan. 5. Mencatat dan menyimpan dokumen tanpa kesalahan.
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai jaminan waktu penyampaian layanan. 2. Menyediakan layanan dengan respons yang cepat untuk kepuasan pelanggan. 3. Siap membantu dan memberikan pelayanan yang responsif kepada pelanggan. 4. Bersedia merespons permintaan pelanggan dengan kesiapan yang baik.
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang membangun kepercayaan di antara pelanggan.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Menciptakan suasana aman bagi pelanggan selama proses transaksi. 3. Karyawan yang secara konsisten menunjukkan sikap sopan. 4. Karyawan yang mampu memberikan jawaban yang memuaskan terhadap pertanyaan pelanggan.
4	<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian personal kepada setiap pelanggan secara individual. 2. Mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sungguh-sungguh. 3. Karyawan memahami dengan baik apa yang menjadi keinginan pelanggan 4. Karyawan serius dalam menanggapi setiap permintaan pelanggan 5. Selalu mengecek kondisi di lapangan dengan teliti
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan peralatan modern. 2. Fasilitas dengan daya tarik visual. 3. Karyawan yang tampil rapi dan profesional. 4. Materi-materi visual yang menarik terkait dengan layanan.

Sumber: Tjiptono dan Chandra Edisi 3 (2011: 232)

2.1.5 Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pengguna jasa

adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Sangadji dan Sopiah, 2013:180-181) mengemukakan bahwa rasa puas yang muncul dan dirasakan pengguna jasa adalah ketika merasa produk maupun jasa yang dibeli sesuai dengan ekspektasinya dan akan menggunakan atau membeli lagi produk atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna jasa akan menciptakan kesan yang baik dan keinginan untuk membeli kembali, terbentuknya kesetiaan, dan juga mengembangkan konsep dan saran yang tersebar dari individu ke individu dan akan menjadi keuntungan bagi perusahaan.

Rasa puas yang dirasakan oleh pengguna jasa merupakan kunci utama yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan dikarenakan pengguna jasa adalah alasan utama perusahaan tersebut masih bertahan hingga sekarang. Apabila pengguna jasa merasa puas akan suatu jasa yang diberikan, maka secara tidak langsung mereka akan menggunakan jasa perusahaan kembali serta memberitahukan ke orang lain tentang pelayanan yang diberikan dan ditawarkan oleh perusahaan. Kepuasan dapat diukur dari seberapa besar harapan pelanggan atau pengguna jasa yang terpenuhi. Lain halnya jika pengguna jasa tidak merasa puas. Tidak menutup kemungkinan jika mereka tidak akan memberitahukan kepada orang lain mengenai pengalaman-pengalaman terhadap kualitas pelayanan yang pernah digunakannya.

Indikator untuk mengukur kepuasan pengguna jasa, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan diukur dengan menanyakan apakah pengguna jasa ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan diukur dengan menanyakan apakah pengguna jasa akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain.

2.1.6 Keagenan

Keagenan menurut R. P. Suyono (2007: 223) adalah hubungan yang sah secara hukum yang terjadi ketika dua pihak setuju untuk membuat perjanjian, dimana pihak agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yaitu pemilik kapal dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, 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.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 1, Agen Umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.

a. Jenis-Jenis Agen kapal

Menurut Suyono (2007) ada tiga jenis agen kapal, yaitu:

1) Agen umum / *General agent*

Perusahaan angkutan laut yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing maupun domestik, dari luar negeri maupun dalam negeri untuk menangani segala hal yang berkaitan dengan kepentingan kapal.

2) Sub-agen

Perusahaan pelayaran yang di tunjuk oleh *General Agent* untuk melayani kapal di pelabuhan tertentu.

3) Cabang agen

Cabang dari *general agent* untuk menunjang peningkatan terhadap kunjungan kapal yang lingkup kegiatannya melayani lintas pelabuhan antar provinsi atau internasional.

b. Tugas Keagenan Kapal

Menurut R. P. Suyono (2007: 225) tugas keagenan kapal yaitu sebagai berikut:

1) Tugas *General Agent*

Secara garis besar, ada dua jenis tugas *general agent*, yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi. Adapun tugas koordinasi meliputi:

a) Koordinasi operasi dan pemasaran

Tugas koordinasi operasi adalah memastikan bahwa bongkar/muat kapal dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Di samping itu, tugas koordinasi juga mencakup pemantauan ketika kapal tiba di pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan penggunaan kapal tunda untuk memastikan kegiatan berjalan dengan baik. Sedangkan yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran adalah *general agent* bertugas untuk memberitahu kedatangan kapal, mencari muatan, hubungan armada pemasaran, dan lain-lain.

b) Koordinasi keuangan

Tugas *general agent* yang mencakup pengumpulan dan pencatatan semua pengeluaran kapal selama masih berada di pelabuhan. Mengingat seringkali tagihan dari pelabuhan tidak segera dibayarkan, bagian *disbursement* bertugas untuk

menyelesaikan tagihan yang masih tertunda. Dengan demikian agen memerlukan uang muka yang besar, terkhusus untuk kapal *tramper* yang kemungkinan besar tidak akan singgah kembali di pelabuhan tempat agen berada.

c) Penunjukan *sub-agent*

Seperti telah disebutkan sebelumnya, *general agent* tidak melaksanakan tugasnya sendiri, namun *General agent* akan mengintruksikan cabang agen dari perusahaan sendiri atau perusahaan lain untuk melaksanakan tugas di pelabuhan tertentu.

d) Mengumpulkan *disbursement* pengeluaran kapal

Bagian *disbursement* mengumpulkan semua tagihan kapal dari awal kapal berada di pelabuhan sampai keluar pelabuhan. Tugas ini biasa diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

e) Koordinasi lain, seperti koordinasi yang berkaitan dengan muatan dan dokumentasi.

2) Tugas *Sub-Agent*

Tugas sub-agen atau agen Secara garis besar ada dua, yaitu operasi keagenan (*cargo operation*) dan pelayanan kapal (*Ship's Husbanding*). Tugas pelayanan kapal adalah pelayanan Anak Buah Kapal (ABK), perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang

kapal, dan lain-lain. Sedangkan tugas operasi keagenan adalah *stowage, lashing*, dokumen muatan, dan pengurusan bongkar muat.

2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian saat ini. Walaupun ada keterkaitan dalam pembahasan, penelitian ini tetap memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Indra (2019) dengan judul “Pengkukuran Kualitas Pelayanan, Harga dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Bagi Kaum Milenial”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, harga dan *customer value* terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online GrabCar*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan testing asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan nilai signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Hasil penelitian ini didapatkan temuan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *customer value*. (2) Harga berpengaruh secara signifikan terhadap *customer value*. (3) *Customer Value* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online GrabCar*. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

pelanggan transportasi *online GrabCar*. (5) Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online GrabCar*. (6) Kualitas pelayanan, harga, dan *customer value* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online GrabCar*.

Penelitian relevan kedua yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rizki Dwi Febriyan S. pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Waktu Pelayanan Dokumen *Clearance* Kapal Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal yang Diageni PT Tri Elang Jaya Maritim, Cabang Merak”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi lamanya waktu pelayanan dokumen *clearance* kapal pada sistem Inaportnet terhadap jumlah kunjungan kapal dan upaya mengatasi lamanya waktu pelayanan dokumen *clearance* kapal pada sistem Inaportnet di PT Tri Elangjaya Maritim, Cabang Merak. Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian, maka penulis menemukan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara pengaruh waktu pelayanan dokumen *clearance* kapal dengan jumlah kunjungan kapal. Jadi, apabila waktu pelayanan dokumen *clearance* kapal dapat dilaksanakan dengan waktu yang efisien, maka jumlah kunjungan kapal di PT Tri Elang Jaya Cabang Merak menjadi meningkat.

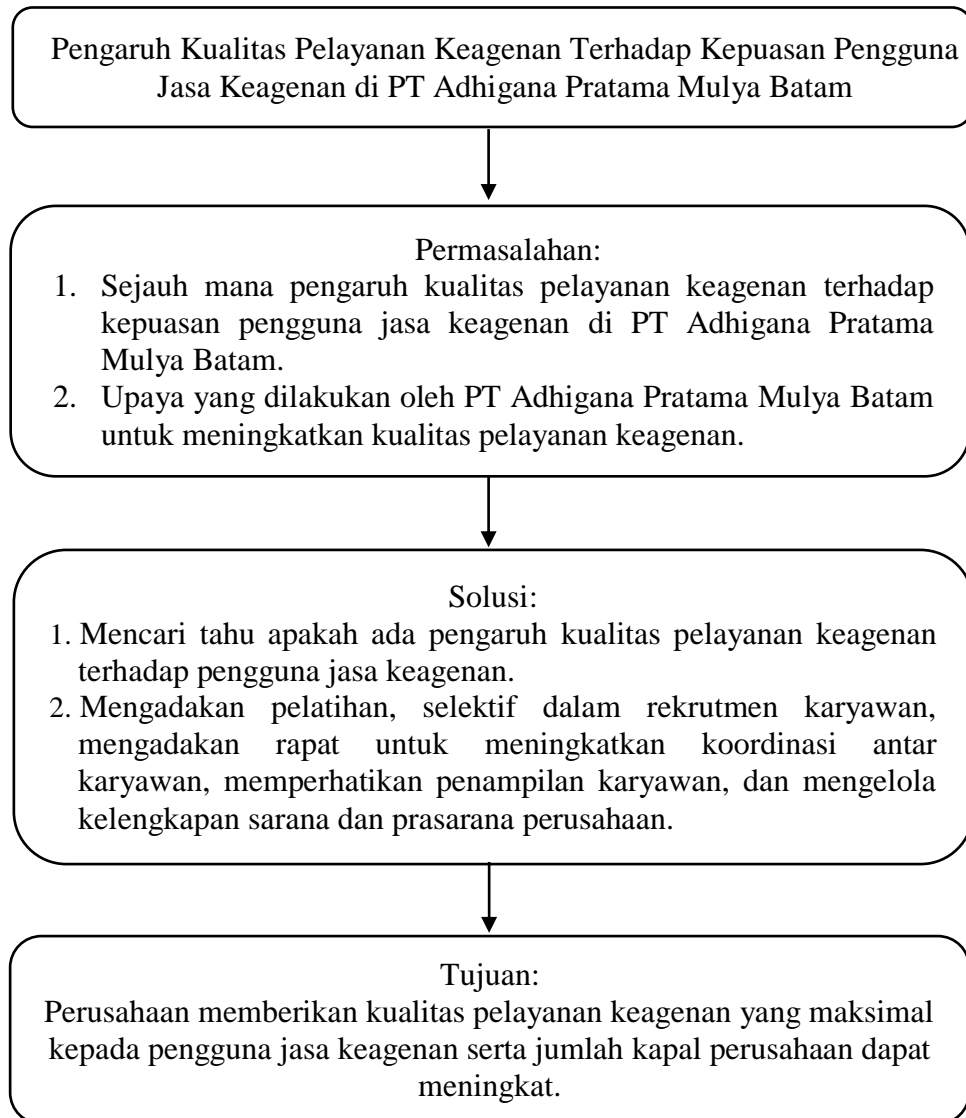
Penelitian relevan sebelumnya yang sesuai juga dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Apriliano Dwisatyo pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kinerja Keagenan Terhadap Kunjungan Kapal PT Buana Lintas Lautan Cabang Tanjung Priok”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kinerja keagenan kapal terhadap kunjungan kapal yang ditangani oleh PT Buana Lintas Lautan.

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja keagenan kapal pada PT Buana Lintas Lautan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kunjungan kapal sehingga perlu dilakukannya peningkatan kinerja dengan cara memfasilitasi sarana dan prasarana guna mempercepat pelayanan pengurusan dokumen kapal (*clearance*), diberikannya pelatihan karyawan, penambahan karyawan untuk menunjang kegiatan divisi keagenan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terlihat bahwa penelitian yang dilakukan memiliki persamaan yaitu meneliti tentang pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan ketiga penelitian relevan dengan penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah memiliki variabel, objek, tempat, dan waktu penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan di PT Adhigana Pratama Mulya. Untuk memudahkan dalam memaparkan pembahasan-pembahasan dalam penelitian ini secara sistematis, penulis membuat suatu kerangka pikir sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Pikir