

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA AGEN
TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL KAPAL
PADA PT. PELAYARAN NAN JAYA**

SKRIPSI

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



Oleh

RATU IQMA

NIT. 130405202033

**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 : RATU IQMA
 NIT : 130405202033
 Program Studi : D-IV Transportasi Laut
 Judul :Upaya Peningkatan Kinerja Agen Terhadap Kegiatan Operasional Kapal Pada PT. Pelayaran Nan Jaya

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan/diujikan.

Padang Pariaman, 10 Juni 2024

Menyetujui :

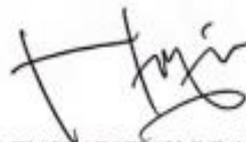
Pembimbing I



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

NIP. 19791107 200212 1 001

Pembimbing II



NAF'AN ARIFIAN S.Psi., M.Sc.

NIP. 19781116 2009121 003

Mengetahui :

Ketua Program Studi Transportasi Laut



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

NIP. 19791107 200212 1 001

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

Upaya Peningkatan Kinerja Agen Terhadap Kegiatan Operasional Kapal

Pada PT. Pelayaran Nan Jaya

Disusun oleh:

Ratu Iqma

130405202033

Program Studi Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Pada tanggal, **10 Juni** 2024

Menyetujui:

Penguji I

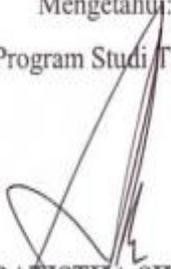
Penguji II


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


M. KURNIAWAN, M.Pd.I.
 NIP. 198804102023211022

Mengetahui:

Ketua Program Studi Transportasi Laut


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

	POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	No. Dokumen	: FR-PRODI-TL-24	
		Tgl. Ditetapkan	: 03/01/2022	
		Tgl. Revisi	: -	
		Tgl. Diberlakukan	: 03/01/2022	
PERNYATAAN KEASLIAN				

Yang bertanda tangan di bawah ini:

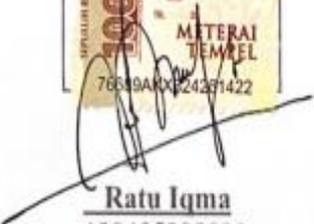
Nama : Ratu Iqma
 NIT : 130405202033
 Program Studi : D-IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan

Judul : Upaya Peningkatan Kinerja Agen Terhadap Kegiatan Operasional Kapal Pada PT. Pelayaran Nan Jaya

Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali tema dan naskah yang saya nyatakan sebagai kutipan. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Padang Pariaman, 02...Juli.....2024



Ratu Iqma
 130405202033

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Be Kind, Even If You Are Not Treated Nicely By Others”

“Jadilah Baik, Meskipun Kamu Tidak Diperlakukan Baik Oleh Orang Lain”

Persembahan

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai, karena tanpa rahmat dan karunia-Nya, mungkin saya tidak bisa menyelesaikan skripsi ini dalam waktu yang terbatas. Dengan ini akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada orang tua tercinta, Skripsi ini adalah persembahan berharga untuk Bapak Aam Hermayanto dan Ibu Eliza Murni. Terima kasih atas dukungan, harapan, kasih sayang, kepercayaan dan doa restu yang diberikan sehingga hidup saya menjadi mudah dan lancar serta tidak pernah berhenti mengingatkan untuk selalu meminta doa dan pertolongan kepada Allah SWT.
2. Kepada kedua abang Beno Amsatya Nugraha dan Yocky Erlang Hermayanto, Tete Qorry Hermayanto dan Adik saya Tazkia Fahira, yang terus membangkitkan semangat dalam setiap langkah dan menjadi alasan terbaik dalam semua pencapaian saya.
3. Bapak/ Ibu dosen dan Pembina sekaligus orang tua saya di politeknik Pelayaran Sumatera Barat ini, terima kasih untuk semua motivasi, kritikan, dan bimbingannya.
4. Kepada teman *special* saya Fajri yang lelu mendokan, mendukung dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.

5. Kepada sahabat saya Dina Lorenza yang selalu mendoakan dan memberikan *support* dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Yananda Yudha sebagai Pemilik Perusahaan PT. Pelayaran Nan Jaya, Bapak Wahid Suhendro sebagai *special advisers* yang telah memberikan saya kesempatan untuk belajar dan melaksanakan penelitian ini serta kepada staf operasional sebagai mentor saya yang sudah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama melakukan penelitian ini.
7. Rekan-rekan angkatan lima yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

ABSTRAK

Ratu Iqma, 2024, NIT. 130405202033, “*Upaya Peningkatan Kinerja Agen Terhadap Kegiatan Operasional Kapal Pada PT. Pelayaran Nan Jaya*”, Skripsi. Program Studi Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Pembimbing 1: Adhi Pratista Silen, S.ST., M.M., Pembimbing II: Naf’an Arifian, S.Psi., M.Sc.M.

Kegiatan Operasional kapal yang lancar ditentukan oleh SDM yang berkualitas, ialah kinerja agen yang efektif dalam penanganan/ pelayanan semua kepentingan kapal dan meminimalisir terjadinya keterlambatan kegiatan operasional kapal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional kapal, untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya. Dalam kegiatan operasional kapal, agen harus melaksanakan tugasnya secara maksimal supaya dapat bersaing dengan perusahaan pelayaran lain khususnya pada jasa *agent service* dalam kegiatan operasional kapal.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dimana data yang disajikan adalah data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan teknik pengambilan data observasi, wawancara dan dokumentasi pada objek yang berkaitan langsung dengan judul skripsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal pada PT. Pelayaran Nan Jaya masih belum optimal, sehingga perlu adanya upaya peningkatan kinerja agen yaitu meliputi pelatihan dan pengembangan karyawan, menjaga komunikasi, peningkatan keterlibatan, monitoring kinerja dan umpan balik, melengkapi APD dan melakukan perekrutan karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dengan upaya-upaya tersebut, kinerja agen dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada gilirannya dapat memastikan kelancaran operasional kapal.

Kata Kunci: Peningkatan, Kinerja, *Agent*, Operasional kapal.

ABSTRACT

Ratu Iqma, 2024, NIT. 130405202033, "*Efforts to Improve Agent Performance in Ship Operational Activities at PT. Pelayaran Nan Jaya* ", Thesis. Sea Transportation Study Program, Diploma Program IV, Merchant Marine Polytechnic of West Sumatra, Advisor I: Adhi Pratista Silen, S.ST., M.M.,, Advisor II: Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc.M.

The smoothness of ship operational activities is determined by quality human resources, namely the effective performance of agents in handling/serving all ship needs and minimizing delays in ship operational activities. This research aims to determine the performance of agencies in supporting the smooth operation of ships, determine the obstacles faced in improving the performance of agency services and determine the efforts made to improve agency performance regarding agency ship operational activities. PT. Pelayaran Nan Jaya. In ship operational activities, agents must carry out their duties optimally in order to be able to compete with other shipping companies, especially in agency services in ship operational activities.

This research uses a qualitative research method with a descriptive research type, where the data presented is data obtained from the results of analysis carried out using observation, interview and documentation data collection techniques on objects that are directly related to the title of the thesis.

The research results show that the agent's performance in ship operational activities at PT. Pelayaran Nan Jaya is still not optimal, so efforts are needed to improve agent performance, including employee training and development, maintaining communication, increasing involvement, monitoring performance and feedback, completing APD and recruiting employees. These findings indicate that with such efforts, agent performance can be significantly improved, which in turn can ensure the smooth operation of ships.

Keywords: *Improvement, Performance, Agent, Ship Operations*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma IV Program Studi Transportasi Laut. Dengan judul skripsi “Upaya Peningkatan Kinerja Agen Terhadap Kegiatan Operasional Kapal Pada PT. Pelayaran Nan Jaya”.

Pada penyusunan skripsi ini, tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga banyak mendapat bimbingan, arahan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E. 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 sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat serta meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
3. Bapak Naf'an Arifian S.Psi., M.Sc sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan pengasuh serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang dengan sabar mendampingi, mendidik dan mengasuh peneliti selama menjadi taruna/i.

5. Kepada Bapak/Ibu pemilik perusahaan PT. Pelayaran Nan Jaya yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan Praktek Darat (Prada) dan penelitian selama ini.
6. Kedua orang tua, abang, teteh, adik dan seluruh keluarga besar Dahniar yang selalu ada dengan memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama mengerjakan skripsi ini.
7. Teman Special, sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama mengerjakan skripsi ini.
8. Rekan-rekan dan *Staff* Resimen angkatan V yang selalu saling mengingatkan dan memberi dukungan satu sama lain.
9. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam doa dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri pribadi peneliti maupun yang membacanya sebagai tambahan pengetahuan. Dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan skripsi ini.

Padang Pariaman, 02 Juli 2024

Peneliti

Ratu Iqma
NIT. 130405202033

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Aspek Teoritis :.....	4
1.4.2 Aspek Praktis	5
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Upaya	8
2.1.2 Pengertian Peningkatan.....	8
2.1.3 Pengertian Kinerja.....	9
2.1.4 Keagenan.....	11
2.1.5 Operasional Kapal.....	18
2.2 Penelitian Yang Relevan	21
2.3 Kerangka Pikir.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	24
3.2 Jenis Penelitian Deskriptif.....	24
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.3.1 Waktu Penelitian	25
3.3.2 Tempat Penelitian.....	25
3.4 Sumber Data	25
3.4.1 Data Primer	26
3.4.2 Data Sekunder	26
3.5 Teknik Pemilihan Informan.....	26
3.5.1 Informan Kunci Penelitian	27
3.5.2 Informan Utama Penelitian	28
3.5.3 Informan Pendukung Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1 Observasi.....	28
3.6.2 Wawancara.....	29
3.6.3 Dokumentasi	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Pengujian Keabsahan Data	30
3.8.1 Triangulasi Sumber	31

3.8.2	Triangulasi Teknik	31
3.9	Teknik Analisa Data	32
3.9.1	Reduksi Data	32
3.9.2	Penyajian Data	32
3.9.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	32
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1	Profil Perusahaan	33
4.1.1	Gambaran Umum PT. Pelayaran Nan Jaya.....	33
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Pelayaran Nan Jaya	34
4.2	Deskripsi Data	39
4.2.1	Data Observasi dan Dokumentasi	39
4.2.2	Data Wawancara	44
4.3	Temuan Penelitian	49
4.3.1	Tinjauan Objek Masalah	49
4.3.2	Kondisi Hasil Tinjauan Objek Masalah	50
4.3.3	Mencari Faktor Penyebab Masalah	51
4.4	Kesimpulan Hasil Penelitian	53
4.5	Kesimpulan Hasil	63
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN.....	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap kapal berlayar dan singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang serta embarkasi dan debarkasi. Di pelabuhan diatur rencana kedatangan/keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang dibutuhkan oleh kapal. Namun tidak semua kapal memiliki cabang perusahaan di pelabuhan yang akan disinggahinya, sehingga pemilik kapal (*owner/principal*) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut.

Agen pelayaran disebut sebagai suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pengoperasian aktivitas kapal (Priyohadi et al, 2020). Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan, terutama kapal asing maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal, bahwa usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut, bahwa Agen umum (*General Agent*) adalah perusahaan angkutan/penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus yang di tunjuk oleh

perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal yang dioperasikannya).

Agen kapal memiliki peran yang sangat penting dalam memperlancar kegiatan operasional kapal di pelabuhan. Kinerja agen yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional penanganan kapal di pelabuhan dan meminimalisir keterlambatan dalam mengantarkan dokumen yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Selain itu, kinerja agen yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat mempertahankan eksistensinya di dunia usaha.

Dalam hal pemenuhan kebutuhan kapal terdapat sumber daya manusia yang berperan aktif dalam kegiatan operasional kapal. Untuk mendapatkan hasil yang baik, perusahaan dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia dengan perencanaan yang matang, terutama kemampuan sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksana operasional perusahaan. Karyawan juga harus berperan dalam mencapai tujuan perusahaan dengan menjaga komunikasi baik antara staff operasional keagenan dengan owner serta kapten yang bersangkutan serta melakukan koordinasi dengan berbagai instansi yang terkait.

Hal-hal yang peneliti amati di perusahaan tempat melaksanakan penelitian diantaranya kinerja operasional kapal saat kapal akan sandar di pelabuhan tertentu maupun keberangkatan kapal untuk berlayar kembali. Keterlambatan *in/out* kapal, perizinan dokumen kapal maupun hal lain yang menyangkut kebutuhan di atas kapal yang berhubungan dengan jasa keagenan pun akan terhambat apabila jasa keagenan tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan praktek darat di PT. Pelayaran Nan Jaya, masalah yang dapat digambarkan yaitu kapal MV. Wan Hai 163 terkendala memasuki galangan PT. Graha Shipyard pada saat proses *shifting*. Proses Kinerja agen dalam kegiatan operasional kapal shifting tersebut adalah melakukan pemesanan pandu/tunda melalui pemerintah dan swasta (galangan). Namun, agen hanya melakukan pemesanan kepada pihak pemerintah karena agen tidak mengetahui bahwa galangan tersebut adalah perairan dangkal sehingga memiliki tunda galangan sendiri. Pihak tunda pemerintah menolak untuk sandarkan kapal sampai tambat karena selain memiliki tunda sendiri tetapi juga karena borosnya bahan bakar yang digunakan. Selain itu juga terjadi penolakan dari pihak tunda galangan karena agen belum melakukan pemesanan/*order*.

Berdasarkan kinerja agen tersebut, akibat yang timbul yaitu apabila kapal di kembalikan ke posisi awal maka kapal akan kembali membayar jasa labuh tambat karena kembali ke kolam pelabuhan. Apabila agen mengambil keputusan dengan membayar tunda kembali untuk menambatkan kapal maka belum tentu *owner* atau *principal* setuju sehingga perusahaan bisa menanggung kerugian dengan membayar tunda tersebut. Selain itu, kinerja agen yang belum optimal menyebabkan permasalahan yang berkelanjutan. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi faktor utama peran kinerja agen /karyawan terhadap kegiatan operasional kapal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dalam penelitian dengan judul “UPAYA PENINGKATAN KINERJA AGEN TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL KAPAL PADA PT. PELAYARAN NAN JAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Pelayaran Nan Jaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan?
3. Bagaimana upaya peningkatkan Kinerja Agen dalam Mendukung Kegiatan Operasional Kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. Pelayaran Nan Jaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis :

1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi taruna pada akademi pelayaran mengenai jasa keagenan kapal.
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. 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 kelancaran operasional di Pt. Pelayaran Nan Jaya.

2. Bagi Perusahaan

Penulisan Skripsi ini diharapkan bermanfaat untuk bahan pertimbangan dan gambaran PT. Pelayaran Nan Jaya dalam menangani Upaya meningkatkan kinerja Agen dalam menunjang kelancaran operasional kapal di PT. Pelayaran Nan Jaya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah informasi dan pemahaman terkait Upaya meningkatkan kinerja agen dalam kegiatan operasional di PT. Pelayaran Nan Jaya.

1.5 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. Pada latar belakang peneliti membahas mengapa penelitian terhadap peningkatan kinerja agen sangat penting terhadap kegiatan operasional kapal. Pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, penulis membahas tentang apa saja yang ingin diketahui oleh peneliti lewat penelitian

ini. Pada kegunaan penelitian penulis menjabarkan bahwa penelitian ini memberikan manfaat pada beberapa aspek, serta sistematika penulisan pada penelitian ini mengatur tentang penulisan yang baik untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur berpikir dan memahami isi dari penelitian ini.

BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam bab ini memuat landasan teoritis yang akan digunakan oleh penulis sebagai proses mencari, memilih, dan mengevaluasi literatur dan sumber-sumber lain yang relevan dengan topik upaya peningkatan kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang topik tersebut sehingga menemukan landasan konseptual yang mendukung penelitian ini.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan dan ruang lingkup penelitian, jenis, sumber data dan prosedur pengumpulan data, tahapan analisis dan juga tahapan penelitian yang bertujuan untuk memahami objek yang menjadi sasaran penelitian dan mempermudah untuk memecahkan masalah kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan, analisis kinerja perusahaan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja agen terhadap kegiatan operasional yang diperoleh dari hasil pengamatan serta wawancara. Hasil dan pembahasan mengenai hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang upaya peningkatan kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal.

BAB 5 : PENUTUP

Penutup bab kelima ini berisi tentang kesimpulan mengenai peningkatan kinerja agen terhadap kegiatan operasional kapal yang dilakukan serta saran-saran yang akan diberikan kepada perusahaan pelayaran 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

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Upaya ialah usaha, kegiatan yang mengarahkan tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Surayin (2021:665) mengatakan upaya juga merupakan usaha, akal, ikhtiar (mencapai suatu tujuan).

Setiap upaya yang dilakukan seseorang ditujukan untuk mencari solusi dan mencegah hal-hal yang dianggap tidak perlu atau merusak. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu tujuan, atau mencari jalan keluar. Di penelitian ini upaya dapat dipahami sebagai suatu kegiatan usaha yang dilakukan seseorang untuk mengarahkan tenaga dan pikirannya untuk mencapai suatu tujuan yang di rencanakan.

2.1.2 Pengertian Peningkatan

Menurut Moeliono (2015), Peningkatan adalah suatu cara atau upaya yang dilakukan untuk mencapai keterampilan atau kemampuan yang lebih baik. Secara umum, peningkatan adalah upaya untuk meningkatkan derajat, tingkat, kualitas dan kuantitas.

Peningkatan juga berarti menambah keterampilan dan kemampuan untuk menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga mengacu pada pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan lain-lain. Yang dimaksud dengan peningkatan dalam judul penelitian ini adalah proses penambahan keterampilan dan kemampuan agar ada kemajuan menjadi lebih baik.

2.1.3 Pengertian Kinerja

Mangkunegara dalam Sopiah (2017) mengartikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja adalah hasil atau keberhasilan keseluruhan kinerja individu terhadap suatu tugas selama jangka waktu tertentu dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2017 : 351).

Kinerja pekerjaan menurut Colquitt et al (2009) diartikan sebagai nilai yang dihasilkan dari tindakan seorang pegawai dalam memberi kontribusi positif atau negatif terhadap perusahaan, yang bertujuan untuk tercapai tujuan organisasi.

Wibowo (2015:188) dalam buku Manajemen Kerja, menyatakan penilaian kinerja sebagai metode formal untuk mengukur seberapa baik seorang karyawan melakukan suatu pekerjaan terhadap tujuan yang ditentukan. Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk mengkomunikasikan tujuan pribadi, memotivasi kinerja yang baik, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mempersiapkan rencana pengembangan yang efektif. Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu proses mengevaluasi seberapa baik seorang karyawan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selama periode waktu tertentu.

Cara atau metode pengukuran penilaian kinerja karyawan menurut Kreatifdinamika.com (2022) yaitu:

a. *360- Degree Feedback*

Metode ini merupakan jenis penilaian kinerja yang populer digunakan pada kebanyakan perusahaan saat ini. Metode *360- degree feedback* bekerja

dengan cara memberikan penilaian kinerja yang didasarkan pada masukan evaluasi tidak hanya sumber dari sumber eksternal, namun juga melibatkan banyak level lainnya. Misalkan saja yang dapat ikut memberikan nilai, umumnya melibatkan hampir keseluruhan karyawan dari anggota senior hingga tingkat staf level, bahkan hingga klien. Contohnya seperti atasan senior, karyawan itu sendiri, anggota tim, manajer tim, bawahan, dan lainnya.

Kelebihan dari menggunakan metode ini adalah dapat menghindari sabotase penilaian, dan mendapatkan perspektif yang lebih luas serta objektif. Namun, resikonya adalah adanya penilaian dari sumber luar yang dikhawatirkan tidak memahami mengenai alur penilaian tersebut.

b. Metode BARS (*Behaviourally Anchored Rating Scale*)

Metode BARS adalah jenis penilaian yang paling umum digunakan yang dilakukan dengan cara menggabungkan penilaian tradisional dengan metode penilaian yang membutuhkan pemeliharaan dokumen tertulis. Dengan menggunakan metode ini dapat mengukur pekerjaan secara kualitatif dan kuantitatif.

Sistem ini menggunakan rating atau skala yang masing-masing skala tersebut dideskripsikan menurut perilaku kerja seorang karyawan secara spesifik. Kelebihan dari penilaian ini adalah memberikan standar penilaian kinerja yang jelas, serta memberikan analisis kinerja yang akurat, dan konsisten.

c. Metode Standar Kerja

Metode ini merupakan jenis penilaian yang dilakukan dengan cara membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan

oleh suatu perusahaan. Beberapa standar yang diterapkan misalkan seperti output karyawan, studi waktu, pengambilan waktu kecepatan dalam bekerja dan lainnya. Kelebihannya dengan menggunakan metode ini adalah, karyawan dapat mempersiapkan diri untuk memenuhi kriteria penilaian yang ditentukan dalam suatu perusahaan.

d. Metode MBO (*Management by Objectives*)

Metode MBO dilakukan dengan cara menggunakan indikator SMART (*Specific Measurable, Achievable, Realistic, dan Time Sensitive*) untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu. Hal ini menggunakan tiga tahap yaitu, *planning, monitoring, dan reviewing* untuk mendiskusikan hasil akhir yang dicapai.

e. Metode Peringkat

Metode ini dilakukan dengan cara menempatkan seluruh karyawan ke dalam suatu urutan kinerja keseluruhan. Karyawan terbaik akan diberikan peringkat tertinggi sedangkan peringkat terendah ditempati oleh karyawan dengan kinerja yang tidak sebaik peringkat atasnya.

2.1.4 Keagenan

Keagenan adalah ketika dua pihak sepakat untuk mengadakan kontrak, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemillik (*principal*), ini adalah hubungan yang mengikat secara hukum, pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agen sehubungan dengan kekuasaan yang dipercayakan kepadanya (Suyono, 2009:223).

a. Pengertian Agen Kapal

Pengertian Agen pelayaran menurut Salim (1993:98) adalah suatu badan yang melakukan kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran. ketika sebuah kapal memasuki suatu pelabuhan memerlukan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk memenuhi berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayaran Kapal, Barang, dan Penumpang, bahwa ada 3 jenis agen kapal, yaitu:

1. Agen Umum (*GeneralAgent*)

Agen umum adalah perusahaan pelayaran dalam negeri /penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus, ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik sendiri maupun kapal sewaan atau kapal yang mereka operasikan). *General agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang mengadakan kontrak dengan perusahaan pelayaran asing untuk memberikan pelayanan kepada kapal-kapal milik perusahaan asing selama berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, bahwa persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 BRT dan/atau kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 BRT secara kumulatif dan

memiliki bukti perjanjian keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki bukti surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri.

2. Sub Agen

Sub agen adalah perusahaan angkutan laut nasional/penyelenggara khusus kegiatan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani kepentingan kapalnya di pelabuhan tertentu.

3. Cabang Agen

Cabang agen adalah cabang dari general agen di pelabuhan tertentu, untuk menunjang peningkatan terhadap kunjungan kapal yang lingkup kegiatannya melayani lintas pelabuhan antar provinsi atau internasional.

b. Tugas-Tugas dari Agen Kapal

Kewajiban agen pelayaran menurut Suyono (2009:225), dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Tugas *General Agent*, yaitu:

- a) Koordinasi Operasi dan Pemasaran, untuk memastikan pelaksanaan pembongkaran atau pemuatan di kapal dilakukan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat.
- b) Koordinasi Keuangan *General agent*, bertugas mengumpulkan dan mencatat seluruh biaya kapal selama kegiatan pelabuhan.
- c) Penunjukan Sub-Agen/ *Agent*, *General Agent* mempercayakan pekerjaan kepada cabang, perusahaan lain atau agen lain dan

mengumpulkan biaya selama kapal berada di pelabuhan. Bagian dari pengumpulan semua tagihan sejak kapal berada di pelabuhan hingga keberangkatannya.

2. Tugas Sub Agen, yaitu :

- a) Pelayanan kapal (*ship husbanding*) yang termasuk dalam kategori ini meliputi awak kapal, perbaikan dan pemeliharaan kapal, penyediaan suku cadang kapal dan berbagai jasa terkait lainnya.
- b) Operasi Keagenan / *cargo Operation*, meliputi pengurusan bongkar/muat, *stowage lashing*, dan dokumen muat.

3. Tugas Cabang agen yaitu:

- a) Mewakili dan melindungi perusahaan di daerah masing-masing.
- b) Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal.

Tugas dan fungsi cabang agen di bidang jasa pelayanan kapal adalah :

- a) Menginformasikan kedatangan kapal kepada instansi pelabuhan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan penyandaran kapal.
- c) Membantu menyiapkan dan mengurus surat dan perizinan kapal.
- d) Membantu pemenuhan kebutuhan kapal.
- e) Pemberian pelayanan kepada awak kapal.
- f) Persiapan dan pelaksanaan pemberangkatan kapal.
- g) Menginformasikan *principal* tentang situasi dan perkembangan pelabuhan serta fasilitasnya.
- h) Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

c. Fungsi Unit Keagenan

Fungsi unit keagenan menurut Kosasih dan Hananto (2007:204) unit keagenan mempunyai fungsi yaitu :

1. Mengembangkan program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan baik untuk *liner service* maupun pelayaran *tramper*.
2. Mengawasi penanganan agen atau pelaksanaan pelayanan baik untuk aktivitas fisik maupun jadwal keberangkatan/kedatangan kapal.
3. mengelola kegiatan keagenan yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan keuangan.

d. Fungsi Pokok Cabang Keagenan

Dalam kegiatan keagenan kapal khususnya di cabang keagenan, pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, menjaga hubungan ini memerlukan pelaksanaan fungsi pokok cabang keagenan. Menurut Suyono (2005:216) pokok cabang keagenan mempunyai beberapa tugas, yaitu:

1. Tugas Pokok Cabang
 - a) Mewakili dan melindungi perusahaan di wilayah masing-masing.
 - b) Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal miliknya atau yang disewakan dan kapal keagenan yang dioperasikan oleh kantor pusat. Pemeliharaan armada (pengukuran, perbaikan, pemeliharaan). Memasok kebutuhan kapal, awak kapal, memuat muatan ke dalam kapal, dan mengoperasikan kapal.
 - c) Bertindak sebagai sub agen atau *port agent* dalam melayani kapal-kapal keagenan.

2. Bidang Pemasaran

- a) Pengisian dan penjualan ruang kapal baik kapal armada maupun kapal keagenan. Hal ini dilakukan sesuai dengan alokasi ruang yang di tentukan oleh kantor pusat dan *principal* untuk kapal armada dan dalam hal FAD (*Foreign Agency Dapatement*) untuk kapal keagenan.
- b) Mengangkut barang secara lokal sesuai petunjuk kantor pusat.
- c) Pelaksanaan fungsi pemasaran seperti :
 - 1) Analisis pasar
 - 2) Intelejen pasar
 - 3) *Riset* pelanggan
 - 4) Laporan pemasaran
 - 5) Memberikan pelayanan terbaik kepada *shipper*, baik dengan layanan pra penjualan maupun penjualan.

3. Bidang muatan

- a) Menerima kapal untuk pengiriman atas nama klien/kantor pusat.
- b) Melakukan pemesanan muatan dan menyampaikan laporan pembukuan muatan ke kantor pusat.
- c) Membuat daftar bongkar muat dan diserahkan kepada kapal dan perusahaan bongkar muat.

e. Dokumen untuk izin masuk/keluar kapal.

1. Dokumen-dokumen berikut harus dipersiapkan sebelum tiba di pelabuhan:
 - a) PPKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing) dari *Sea Comm.*
 - b) PPKB (Pusat Pelayanan Kapal dan barang) dari otoritas pelabuhan.

- c) RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) diserahkan kepada Bea Cukai oleh agen.
 - d) Memorandum Pemeriksaan Dokumen Kapal diserahkan kepada Syahbandar.
 - e) Surat penunjukan keagenan dari pemilik kapal.
 - f) Surat Ukur (*copy*) dari pemilik kapal.
 - g) ISSC (*International Ship Security Certificate*) dari pemilik kapal.
 - h) *Ship Particulars* dari pemilik kapal.
 - i) Daftar awak kapal sebagai pemberitahuan kepada imigrasi.
 - j) *Cargo Manifest/Bill of Loading* (*copy*) dari pemilik kapal sebagai laporan kepada Bea Cukai dan otoritas pelabuhan.
 - k) Surat persetujuan berlayar (SPB) pelabuhan sebelumnya dari pemilik kapal atau kapten kapal.
2. Dokumen yang disiapkan pada saat tiba di pelabuhan :
- a) Daftar awak kapal.
 - b) *Store list*.
 - c) *Voyage memo*.
 - d) *Ammunition List*.
 - e) *Provision List*.
3. Dokumen yang diperlukan/dipersiapkan untuk keberangkatan kapal:
- a) Pernyataan keberangkatan dari karantina.
 - b) *Cargo manifest*.
 - c) SPB.
 - d) Izin keluar dari imigrasi.
 - e) Izin keluar dari karantina.

- f) Izin keluar dari Bea cukai.
- g) Muatan ringan.
- h) PPKB keluar dari otoritas pelabuhan.

2.1.5 Operasional Kapal

Definisi operasional adalah definisi yang memberi makna pada suatu variabel, mengidentifikasi suatu aktifitas atau berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu aktifitas. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan, ditarik, ditunda dengan bantuan tenaga angin, tenaga mekanik atau tenaga lainnya, serta mampu mengangkut kendaraan dengan daya angkut dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Operasional kapal adalah pelaksanaan kegiatan kapal yang direncanakan selama pengoperasian kapal untuk mencapai tujuannya sebagai alat transportasi laut, dan pengoperasiannya ditentukan oleh peraturan perusahaan kapal tersebut berdasarkan undang-undang internasional operasional kapal. Kapal tersebut dioperasikan sesuai dengan tujuan perusahaan, yaitu mengoperasikan kapal tersebut untuk melakukan kegiatan yang menjadi tujuan perusahaan tersebut.

Menurut Nimpuno (2014), Operasional adalah operasi yang didasarkan pada aturan. Operasi di sisi lain mengacu pada pelaksanaan rencana yang telah dikembangkan. Selain itu, dijabarkan beberapa kondisi operasional kapal :

a. Waktu tunggu kapal

Waktu tunggu kapal adalah waktu sejak kapal tiba di tempat berlabuh dan mengajukan permohonan tempat berlabuh hingga dipindahkan menuju tambatan.

b. Waktu Pelayanan Pemanduan

Waktu pelayanan pemanduan adalah waktu yang diperlukan kapal untuk berpindah dari tempat berlabuh sampai saat tali diikatkan pada tambatan dan sebaliknya.

c. Waktu tambat

Waktu tambat sejak *first line* sampai dengan *last line*.

d. Waktu kerja

Waktu kerja adalah waktu untuk dilakukannya operasi bongkar muat pada saat kapal di dermaga.

e. Waktu efektif

Waktu efektif adalah waktu yang sebenarnya dihabiskan untuk bongkar muat selama kapal berada di dermaga.

f. Waktu tidak efektif

Waktu tidak efektif adalah waktu tidak efektif pada saat kapal tambat karena berbagai faktor seperti kerusakan peralatan penanganan muatan atau keadaan cuaca.

g. Waktu tidak beroperasi

Waktu tidak beroperasi adalah waktu istirahat yang dijadwalkan selama kapal berada di pelabuhan, yaitu waktu persiapan dan istirahat kerja untuk bongkar muat.

i. Waktu *turn round time*

Turn round time adalah waktu dari waktu berlabuh jangkar di dermaga atau sejak kapal dimuat dan dibongkar sampai dengan berangkat.

Dan adapun mengenai operasional kapal pada saat penulis praktek di PT. Pelayaran Nan Jaya memiliki berbagai macam kondisi operasional kapal antara lain:

- a. Kondisi kapal pada saat proses sandar (*shifting*) di pelabuhan adalah kondisi dimana kapal dalam proses pemindahan kapal dari kolam pelabuhan hingga ditambatkan.
- b. Kondisi kapal pada saat sandar (*berthing*) di pelabuhan adalah kondisi dimana kapal dalam keadaan bersandar.
- c. Kondisi kapal pada saat melakukan olah gerak (*maneuver*) adalah kemampuan kapal untuk berbelok dan berputar saat berlayar. Ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap keselamatan kapal, terutama ketika kapal beroperasi di perairan terbatas atau sekitaran pelabuhan.
- d. Kondisi kapal pada saat berlayar (*sailing*) adalah kondisi kapal melakukan perjalanan dari pelabuhan keberangkatan menuju pelabuhan tujuan dan kondisi itu dimulai tercatat dari selesai melakukan olah gerak sampai akan melakukan olah gerak di pelabuhan tujuan.
- e. Kondisi kapal pada saat lego jangkar (*drop anchorage*) adalah kondisi kapal menurunkan jangkat ketika berada di tengah laut untuk menunggu antrian bersandar di pelabuhan.
- f. Kondisi kapal pada saat melakukan *docking* adalah kondisi kapal sedang berada di *Shipyards* (galangan) untuk memperbaiki kapal yang rusak dan pemeliharaan kapal.

2.2 Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Prihandoko (2021)	Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Di PT. Panca Global Energi Cabang Merak	Penelitian ini melakukan analisa mengenai keberhasilan layanan inaportnet diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di bidangnya sehingga karyawan menjadi penunjang keberhasilan pelayanan guna memperlancar kegiatan operasional kapal yang diageni.
2.	Halawa (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Bintika Bangunusa	Penelitian ini membahas tentang Ketidakpuasan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan/pegawai sehingga adanya komplain terhadap layanan yang mereka dapatkan dan nantinya akan menimbulkan ketidakpercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang relevan tersebut, terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Prihandoko dan Halawa dengan yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian Prihandoko membahas tentang upaya meningkatkan kualitas SDM dalam menunjang layanan Inaportnet. Sedangkan

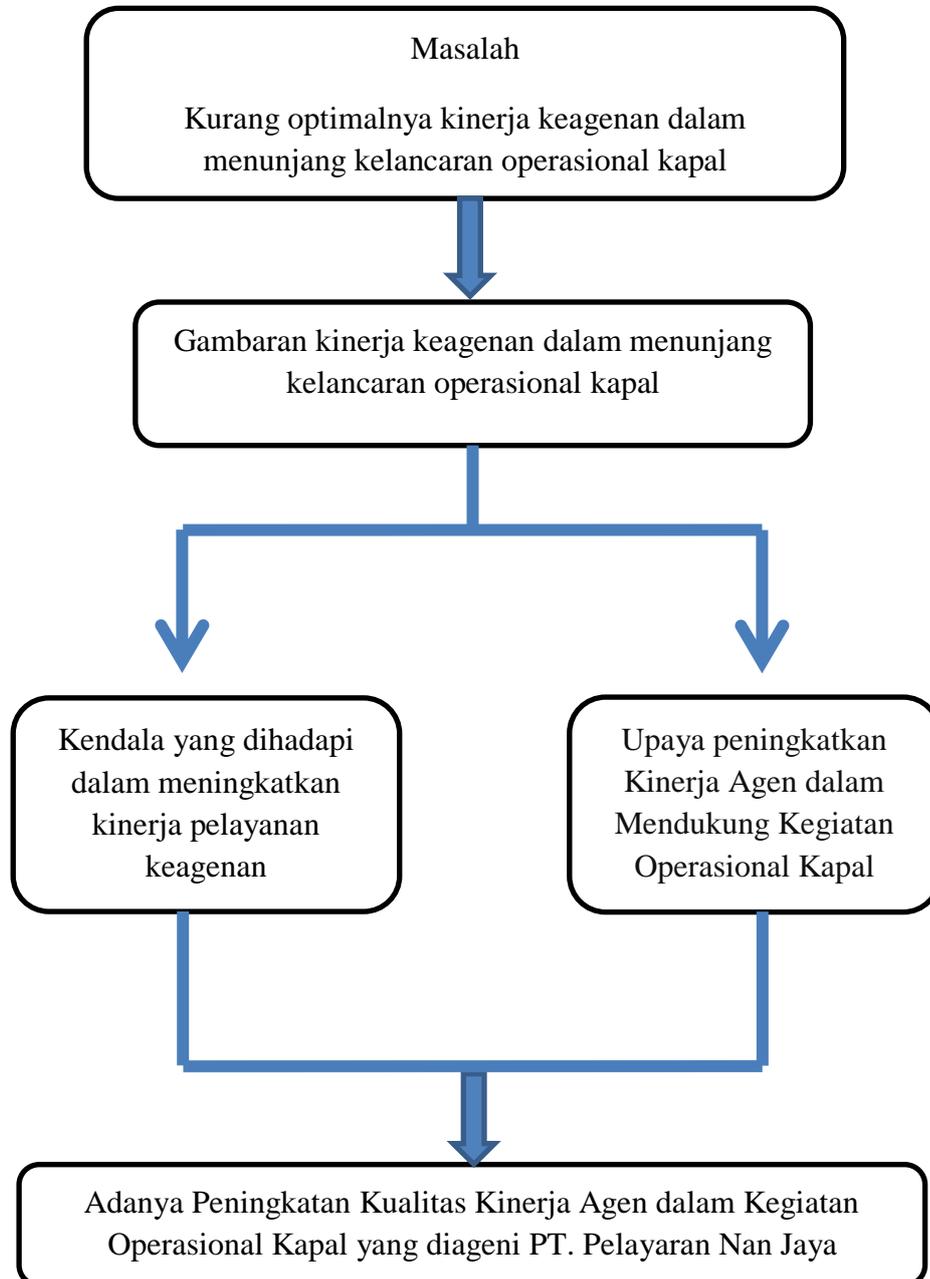
penelitian ini, peneliti membahas tentang upaya peningkatan kinerja agen dalam kegiatan operasional kapal. Penelitian Halawa membahas tentang ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh kualitas agen yang tidak optimal. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti membahas tentang upaya peningkatan kinerja agen dalam kegiatan operasional kapal.

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut akan dijelaskan kerangka penelitian yang mendukung penelitian ini. Kerangka pikir merupakan model konseptual akan teori yang membahas beberapa faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Adapun permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini meliputi bagaimana Kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran operasional kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya, apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Pelayaran Nan Jaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan, dan bagaimana upaya peningkatan Kinerja Agen dalam Mendukung Kegiatan Operasional Kapal yang diageni PT. Pelayaran Nan Jaya.

“UPAYA PENINGKATAN KINERJA AGEN TERHADAP KEGIATAN
OPERASIONAL KAPAL PADA PT. PELAYARAN NAN JAYA”



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian