

TUGAS AKHIR

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KEAGENAN KAPAL DI PT. PELAYARAN SAMUDERA KARANA LINE CABANG DUMAI

*Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Diploma III Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga*



Oleh:

M. FIKRIZAN PRATAMA
NIT. 8303211236

**PROGRAM STUDI
D-III KETATALAKSANAAN PELAYARAN NIAGA
JURUSAN KEMARITIMAN
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
BENGKALIS-RIAU
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KEAGENAN KAPAL DI PT. PELAYARAN SAMUDERAKARANA LINE CABANG DUMAI

*Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III
Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Politeknik Negeri Bengkalis*



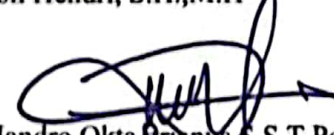

Oleh:

M.FIKRIZAN PRATAMA

NIT. 8303211236

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir : Tanggal Ujian : 14 Agustus 2024

Periode Wisuda : 2024

1. 
Zulvani, MM (Pembimbing)
2. 
Jon Hendri, S.H., M.H (Penguji I)
3. 
Handro Okta Brianus, S.S.T.Pel., MM (Penguji II)
4. 
Robyansyah, S.Tr., MM (Penguji III)

Bengkalis, 23 Agustus 2024
Ketua Jurusan Kemaritiman
Politeknik Negeri Bengkalis



Zulvani, M.M

NIP 198503112018031001



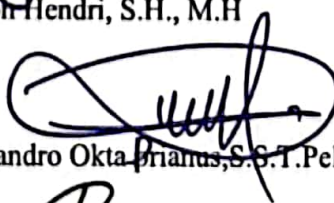

ACCEPTANCE SHEET
***EFFORTS TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF SHIP
AGENCY SERVICES IN PT. SAMUDERAKARANA LINE SAILS
DUMAI BRANCH***

***In Partial Fulfillment of a Three-Year Diploma Program of Management of
Comercial Shipping Of State Polytechnis of Bengkalis***


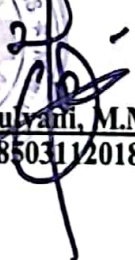


By :
M.FIKRIZAN PRATAMA
NIT. 8303211236

This final project has been accepted by examiners : Date : August, 14 2024
Graduation Period : 2024

1. 
Zulyani, M.M (Advisor)
2. 
Jon Hendri, S.H., M.H (Examiner I)
3. 
Handro Okta Priamus, S.S.I.Pel., MM (Examiner II)
4. 
Robyansyah, S.Tr., M.M (Examiner III)

Bengkalis, 23 Agustus 2024
Head of Maritime Department
State Polytechnic of Bengkalis



Zulyani, M.M
NIP 198503112018031001


ACCEPTANCE SHEET

We certify that we have read the whole of this final project and we agree that this final project fulfill the requirements for three-year Diploma Program.

Signature : 


Name of Examiner I : Jon Hendri, S.H., M.H

Date of Examination : August, 14th 2024

Signature : 

Name of Examiner II : Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel., MM

Date of Examination : August, 14th 2024


Signature : 


Name of Examiner III : Robyansyah, S.Tr., M.M

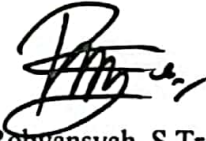
Date of Examination : August, 14th 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Kami dengan ini sebenarnya menyatakan, bahwa kami telah membaca keseluruhan dari tugas akhir ini dan kami berpendapat bahwa tugas akhir ini layak dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Tanda Tangan : 
Nama Penguji I : Jon Hendri, S.H., M.H
Tanggal Penguji : 14 Agustus 2024

Tanda Tangan : 
Nama Penguji II : Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel., MM
Tanggal Penguji : 14 Agustus 2024

Tanda Tangan : 
Nama Penguji III : Robyansyah, S.Tr., MM Tanggal
Penguji : 14 Agustus 2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa tugas akhir ini adalah asli hasil karya saya dan tidak terdapat karya yang pernah dilakukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di publikasi oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di sebutkan sebenarnya dalam naskah dan dalam daftar pustaka

Bengkalis, 14 Agustus 2024



M. Fikrizan Pratama
NIT. 8303211236

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN
KEAGENAN KAPAL DI PT. PELAYARAN SAMUDERA
KARANA LINE CABANG DUMAI**

Nama Mahasiswa : M. Fikrizan Pratama
NIT : 8303211236
Dosen Pembimbing : Zulyani, M.M.

Abstrak

Adapun permasalahan pada tugas akhir (TA) ini yaitu bagaimana kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai, apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai, dan bagaimana upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Maret s.d Agustus 2024 di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai. Metode yang diajukan yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yaitu dengan memberikan pelatihan, memberikan biaya pendidikan lanjut, memberikan penghargaan dan mengadakan perubahan sistem. Sementara kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yaitu tidak jelasnya informasi mengenai data karyawan, menjanjikan hal yang tidak sesuai, serta gegabah dalam merekrut karyawan.

Kata Kunci: Upaya, Kinerja, Keagenan.

***EFFORTS TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF SHIP
AGENCY SERVICES AT PT. KARANA LINE OCEAN CRUISE
DUMAI BRANCH***

Cadet Name : M. Fikrizan Pratama
NIT : 8303211236
Supervisor : Zulyani, M.M

Abstract

This final assignment research (TA) aims to find out how efforts have been made to improve the performance of ship agency services at PT. Pelayaran Samudera Karana Line Dumai Branch and the obstacles faced in improving the performance of ship agency services at PT. Karana Line Ocean Shipping Dumai Branch. This research was carried out from March to August 2024 at PT. Karana Line Ocean Shipping Dumai Branch. The methods proposed are observation, interviews and documentation methods. The research results show the efforts made to improve the performance of ship agency services at PT. Dumai Branch of Samudera Karana Line shipping has not been implemented properly, due to a lack of job training from the company which has an impact on employee performance. Meanwhile, the obstacles faced in improving the performance of ship agency services at PT. Pelayaran Samudera Karana Line Dumai Branch, namely unclear information regarding employee data, promising things that are not appropriate, and being careless in recruiting employees.

Keywords: *Effort, Performance, Agency.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA). Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kegelapan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari berkat kerja keras melalui proses bimbingan, pengarahan, dan motivasi dari orang-orang yang berilmu pengetahuan, serta do'a yang selalu diberikan oleh orang-orang yang ada di sekeliling penulis sehingga penulisan Tugas Akhir (TA) ini dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang teristimewa buat keluarga terutama kedua orang tua, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
2. Bapak Johny Custer, S.T., M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Bapak Zulyani, M.M. Selaku Ketua Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, saran serta tata cara penulisan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Jon Hendri, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga.
5. Segenap Dosen Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Seluruh civitas akademika Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.
7. Terima Kasih kepada Taruna/I Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis prodi KPN dan Nautika angkatan ke-VII yang banyak membantu

dari segi pemikiran dan informasi selama penyusunan Tugas Akhir (TA).

Semoga ALLAH SWT memberikan imbalan yang setimpal kepada mereka atas amal baik yang diberikan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya untuk menambah pengetahuan, serta menjadi semangat dan motivasi bagi rekan-rekan yang akan melaksanakan penelitian. Penulis menyadari banyak kekurangan dari tugas akhir ini, baik dari materi teknik penyajiannya mengingat kurangnya pengetahuan penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bengkalis, 15 Maret 2024

M. Fikrizan Pratama
8303211236

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ACCEPTANCE SHEET	
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
ABSTRACT (INGGRIS).....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	3
1.2.1 Tujuan Penelitian	3
1.2.2 Kegunaan Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	7
2.1.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	8
2.1.1.2 Penilaian Kinerja	8
2.1.2 Pengertian Keagenan Kapal	10
2.1.2.1 Tugas Keagenan Kapal	11
2.1.3 Pengertian Kapal	14
2.1.3.1 Jenis-Jenis Kapal	15
2.1.4 Pengertian Pelayanan	17
2.1.4.1 Karakteristik Utama Pelayanan	17
2.1.4.2 Komponen Utama Dalam Manajemen Pelayanan	18

2.1.4.3 Tujuan Utama Dari Pelayanan	18
2.1.4.4 Tugas Dan Tanggung Jawab Dalam Pelayanan	20
2.1.4.5 Hak Dan Kewajiban Pelayanan	22
2.2 Studi Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3 Teknik Analisis Data.....	29
3.4 Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Data.....	31
4.1.1 Data Karyawan di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai	31
4.2 Analisis Data.....	34
4.2.1 Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.....	32
4.2.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan Keagenan Kapal Di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai	37
4.2.3 Upaya Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan Keagenan Kapal Di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.....	40
4.3 Alternatif Pemecahan Masalah	42
4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
BIODATA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Studi Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.3 Alternatif Pemecahan Masalah.....	43
Tabel 4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.....	32
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dimana sebagian besar dari seluruh luas Indonesia adalah perairan. Indonesia adalah negara yang indah, kaya akan beraneka ragam suku, bahasa dan budaya. Keaneka ragaman ini terbentang dari Sabang hingga Merauke. Beraneka macam objek wisata pun menawarkan keindahan dan ciri khas tersendiri disetiap tempat di Indonesia. Pariwisata Indonesia satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara, Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari sektor pariwisata di Indonesia. Salah satu pemanfaatan yang dilakukan Indonesia dalam menjaga kestabilan ekonomi negara yaitu melalui sektor pelayaran, yaitu dengan melakukan kerja sama melalui perdagangan antar negara melalui jalur pelayaran bongkar dan muat barang, serta melakukan perjalanan bagi turis asing menggunakan kapal pesiar (*cruise*). Di Indonesia telah banyak sektor pelayaran yang tersebar di setiap daerah. Diantaranya perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal.

Angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perjalanan dan perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan angkutan nasional yang memenuhi persyaratan yang ditentukan sebagai agen umum. Keagenan adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing di luar negeri (*selaku principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal tersebut. Disinilah seorang pemilik kapal berlaku sebagai *principal* menunjuk agen yang bersedia guna memberikan fasilitas pelayanan yang dibutuhkan dari perusahaan pelayaran dan kapal asing yang akan memasuki perairan Indonesia sesuai dengan ketetapan UU No. 17 tahun 2008. Tenaga kerja di perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang

harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Disini dituntut kemampuan perusahaan untuk mengelola sumber-sumber daya secara terencana, terutama kemampuan sumber daya sebagai tenaga pelaksana operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil dalam setiap kegiatan perusahaan. (Titis A, W, Agus L, T, Laurensia M, L, T., 2020)

Dalam hal ini, perusahaan pelayaran sebagai pihak swasta yang menjadi faktor utama untuk mendukung kegiatan tersebut. Maka perusahaan pelayaran harus dapat meningkatkan efisiensi kerja guna untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna jasa angkutan laut dalam mendukung perdagangan baik terutama internasional yang semakin pesat, maka perusahaan pelayaran di tuntut agar mampu melayani barang atau muatan kapal dengan baik, cepat dan tepat serta sumber daya manusia yang bekerja dengan baik dan mampu menggunakan bahasa inggris agar proses pekerjaan dilapangan atau didermaga tidak ada terjadi kendala-kendala yang ditemukan saat melakukan kegiatan mengageni kapal asing, serta instansi pemerintah yang berkerja optimal dengan baik untuk kelancaran kegiatan ini. Untuk itu PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai harus meningkatkan ruang lingkup dari mutu pelayanan serta produktifitas sumber daya manusia dalam kerjanya dengan cara memberikan pelatihan keterampilan kepada para karyawan, memberikan pembinaan pada karyawan, memberikan karyawan kesempatan untuk memberikan ide dan gagasan serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang mencapai target.

PT. Pelayaran Samudera Karana Line, disingkat PT. Karana Line, didirikan pada tanggal 25 April 1967 oleh tidak lebih 20 orang. Pada saat itu PT. Karana line beroperasi terbatas hanya untuk negara Jepang, Taiwan Dan Singapura. Pada akhir 80 ketika negara-negara sudah pilih dari inflasi, Jepang, Taiwan, dan Indonesia mulai bekerja sama membangun hubungan mereka dengan Eropa dan Amerika. Saat ini PT. Karana Line mempunyai kesempatan besar untuk bisa mengembangkan sampai ke Timur Tengah Perusahaan ini berkantor pusat di jalan Melati No. 123 ,Koja, Jakarta 14230, PT. Karana Line mempunyai banyak cabang di Indonesia, salah satu nya di jalan Tenaga No 7

G, RT 004 Dumai Riau yang berdiri sejak tahun 2019, dan di pimpin oleh Bapak Denado Ramadhan Wijaya sebagai kepala cabang dumai.

Permasalahan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai adalah tidak jelasnya informasi mengenai data karyawan. Selain itu perusahaan juga menjanjikan hal yang tidak sesuai, seperti menjanjikan bonus, tunjangan ataupun kenaikan gaji. PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai juga gegabah dalam merekrut karyawannya tanpa melihat seperti apa latar belakang calon karyawannya, dan bagaimana pengetahuan calon karyawannya tentang pelayanan keagenan kapal, serta pengalaman apa saja yang sudah pernah dilakukan oleh calon karyawannya dalam bidang jasa keagenan kapal.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membahas dan mengambil judul tentang **“Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai”**

1.2 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang jelas, tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT.Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.
3. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan tugas akhir (TA) yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III (D-III) maka kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Terkait

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi dan kebijakan di masa yang akan datang mengenai proses meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.

2. Bagi Civitas Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman

Penulisan ini dapat menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing didunia kerja dalam negeri maupun internasional.

3. Bagi Penulis

Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta mampu mempraktekkan teori-teori yang didapat selama mengikuti pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma III program studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT.Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?
3. Bagaimana upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?

1.4 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA). Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN

ACCEPTANCE SHEET

LEMBAR ASISTENSI PROPOSAL

ABSTRAK (INDONESIA)

ABSTRACT (INGGRIS)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian
- 1.3 Perumusan Masalah
- 1.4 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Pengertian Kinerja

Pengertian Kinerja Menurut Marwansyah (2016), kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Eko (2015) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dari beberapa pengertian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah perwujudan fungsi dan kerja yang dilakukan karyawan dalam kurun waktu tertentu dengan memanfaatkan kemampuan berfikir dan teknologi untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Eko, Widodo Suparno, 2015).

Menurut Eko (2015) mengemukakan bahwa terdapat tujuh indikator kinerja, yaitu:

a. Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan.

b. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai.

c. Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang diperlukan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

d. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan factor penunjang untuk pencapaian tujuan.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

g. Peluang Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson dalam (Eko, 2015) berpendapat bahwa terhadap dua faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu:

a. Kemampuan Manusia

kemampuan (*reality*). Kemampuan (*reality*) merupakan penggabungan antara pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Dalam dunia kerja, untuk dapat mencapai kinerja yang baik, pegawai, karyawan atau pekerja harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya.

b. Motivasi

Setiap pegawai atau karyawan memiliki motivasi didalam dirinya untuk bekerja dalam mencapai tujuannya. Motivasi merupakan kondisi yang mengerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

2. Penilaian Kinerja

Menurut Marwansyah (2016) Penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau suatu kelompok.

Tujuan penilaian kinerja menurut Marwansyah (2016) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur kinerja secara *fair* dan objektif berdasarkan persyaratan pekerjaan ini memungkinkan karyawan yang efektif untuk mendapat imbalan atas upaya mereka dan karyawan yang tidak efektif mendapat konsekuensi sebaliknya atas kinerja buruk.
- b. Untuk meningkatkan kinerja dengan mengidentifikasi tujuan-tujuan pengembangan yang spesifik.
- c. Untuk mengembangkan tujuan karier sehingga karyawan dapat selalu menyesuaikan diri dengan tuntutan dinamika organisasi.

Menurut Badriyah (2015) penilaian kinerja dapat digunakan untuk berbagai tujuan. Secara garis besar, tujuan utama penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Terhadap Tujuan Organisasi

Evaluasi terhadap tujuan (*goal*) organisasi, mencakup:

- a. *Feedback* pada pekerjaan untuk mengetahui posisi mereka.
- b. Pengembangan data yang valid untuk pembayaran upah atau bonus dan keputusan promosi serta menyediakan media komunikasi untuk keputusan tersebut.
- c. Membantu manajemen membuat keputusan pemberhentian sementara atau PHK dengan memberikan peringatan kepada pekerja tentang kinerja kerja mereka yang tidak memuaskan.

2. Pengembangan Tujuan Organisasi

Pengembangan tujuan organisasi, mencakup:

- a. Pelatihan dan bimbingan pekerjaan dalam rangka memperbaiki kinerja dan pengembangan potensi pada masa yang akan datang.
- b. Mengembangkan komitmen organisasi melalui diskusi kesempatan karir dan perencanaan karir.
- c. Memotivasi pekerja.

2.1.2 Pengertian Keagenan Kapal

Secara umum agen terbagai menjadi 2 bagian Apabila suatu kapal hendak melakukan kegiatan di pelabuhan kapal tersebut memerlukan suatu layanan, untuk memenuhi layanan tersebut kapal tidak bisa mengurusnya sendiri, perusahaan pelayaran menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk membantu kapal memenuhi layanan selama melakukan kegiatannya dipelabuhan.

Agen Umum (*General Agent*) adalah perusahaan keagenan kapal yang ditunjuk langsung oleh perusahaan pelayaran asing untuk mengurus keperluan kapal miliknya selama kapal berada di Indonesia.

Sub Agent adalah perusahaan keagenan kapal yang ditunjuk oleh Agen Umum untuk memenuhi keperluan kapal atau melayani kapal selama berada dipelabuhan. Cabang *Agent* merupakan anak perusahaan (cabang) dari Agen Umum (*General Agent*) di pelabuhan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 65 Tahun 2019 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. Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan Angkutan Laut Nasional atau Perusahaan Angkutan Laut Asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan Angkutan Laut Nasional atau kapal Perusahaan Angkutan Laut Asing selama berada di Indonesia.

Pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan keagenan kapal terdiri atas:

1. Pelaporan secara tertulis rencana dan realisasi kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageninya kepada Menteri melalui Direktur Jenderal.
2. Penyerahan dokumen kapal kepada syahbandar utama, Otoritas Pelabuhan utama, Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan khusus Batam,

kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan, atau unit penyelenggara pelabuhan setempat serta instansi pemerintah terkait lainnya.

3. Pengurusan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh kapal tersebut.
4. Penunjukan perusahaan bongkar muat untuk kepentingan pemilik kapal.
5. Penyelesaian dokumen kapal yang habis masa berlakunya atas beban pemilik kapal.
6. Pemungutan uang tambang atas perintah pemilik kapal.
7. Pembukuan dan pencarian muatan.
8. Penerbitan konosemen untuk dan atas nama pemilik kapal.
9. Penyelesaian tagihan atas nama pemilik kapal.
10. Penyelesaian pengisian bunker bahan bakar minyak dan air tawar, serta pemenuhan kebutuhan perlengkapan dan perbekalan.
11. Pemberian informasi yang diperlukan oleh pemilik kapal.
12. Pelaksanaan kegiatan lainnya yang disepakati antara pemilik kapal atau operator kapal dengan pelaksana kegiatan keagenan kapal.

1. Tugas Keagenan Kapal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, Kegiatan keagenan kapal mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada kapal–kapal yang diageni oleh suatu perusahaan pelayaran, adapun tugas keagenan kapal yaitu :

1. Tugas Agen Umum

Terdapat dua tugas dari agen umum yaitu yang pertama adalah pengurusan perizinan untuk kapal dan yang kedua adalah koordinasi setiap kegiatan-kegiatan kapal, berikut ini merupakan tugas dari agen umum mengenai koordinasi meliputi:

a. Koordinasi Operasi

Koordinasi operasi meliputi tugas untuk memastikan kegiatan kapal sebelum memasuki pelabuhan sampai kapal meninggalkan pelabuhan serta kegiatan kapal selama berada dipelabuhan dipastikan semua

keperluan kapal terpenuhi dan kegiatan berjalan dengan lancar.

b. Koordinasi Pemasaran

Koordinasi pemasaran meliputi pencarian muatan bagi kapal, mengumumkan kedatangan kapal, serta kaitannya dengan sarana angkutan laut.

c. Koordinasi Keuangan

Mencatat biaya-biaya kapal selama dipelabuhan.

d. Menunjuk *sub-agent* atau agen umum menunjuk *sub-agent*.

Mengeluarkan disbursement pengeluaran kapal Selama kapal akan memasuki daerah pelabuhan sampai meninggalkan pelabuhan kapal tersebut memerlukan berbagai layanan yang mengeluarkan biaya, biaya tersebut di rekap lalu ditagihkan. Penagihan biaya atau disbursement ini dilakukan oleh bagian keuangan perusahaan keagenan kapal itu sendiri.

e. Koordinasi muatan dan dokumentasi

Koordinasi yang berhubungan dengan barang yang diangkut kapal dan pendokumentasian kegiatan selama diatas kapal.

2. Tugas *Sub-Agent* atau Agen

Terdapat 2 (dua) tugas dari sub-agent yaitu pelayanan kapal (*ship's husbanding*) dan operasi keagenan (*cargo operation*) tugas-tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal, dan sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar dan muat, *stowage*, *lashing*, dan dokumen muatan.

a. Proses *Clearance In*

Sebelum kapal tiba, agen pelayaran membuat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) yang ditujukan kepada; Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), imigrasi, kantor kesehatan pelabuhan, *Vessel Traffic Service (VTS)* dan penyedia jasa pelabuhan. Setelah kapal tiba di *anchorage area* (labuh) agen mengambil dokumen asli ke kapal untuk dilakukan memorandum di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Yang

kemudian agen mengajukan permohonan olah gerak atau izin sandar ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), permohonan *clearance in* ke imigrasi dan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Setelah izin olah gerak dikeluarkan maka kapal dapat disandarkan oleh pihak agen untuk melaksanakan kegiatan bongkar atau muat yang sebelumnya telah mengajukan permohonan bongkar atau muat ke Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) setempat. Dokumen yang disiapkan pada saat kapal tiba di pelabuhan :

- a) *Crew List*.
- b) *Crew Personal Effect*.
- c) *Voyage Memo*.
- d) *Ammunition List atau Dangerous Cargo List*.
- e) *Store List dan Provision List*

b. Proses *Clearance Out*

Setelah proses bongkar atau muat selesai pihak agen kemudian mengajukan permohonan izin berlayar ke KSOP dan *clearance out* ke imigrasi dan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Setelah semua izin dikeluarkan maka agen dapat memberangkatkan kapal tersebut untuk melanjutkan perjalanan menuju pelabuhan singgah selanjutnya. Dokumen yang disiapkan pada saat keberangkatan kapal :

- a) *Sailing Declaration dari karantina dan Quarantine Clearance*.
- b) *Cargo Manifest dan copy Bill of Lading (B L)*.
- c) *Port Clearance Out / Surat Ijin Berlayar (SIB)*.
- d) *Immigration Clearance*.
- e) *Custom Clearance*.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Hak Perusahaan itu meliputi yaitu

1. Perusahaan Keganen Kapal berhak menerima pembayaran (*agency fee*) dari pemilik kapal sesuai dengan kesepakatan. Struktur tarif pembayaran (*agency fee*) merupakan kerangka tarif dengan mempertimbangkan :

- a. Jenis barang dan ukuran kapal.

- b. Volume dan berat barang.
- c. Bentuk kemasan.
- d. Jenis pelayaran.
- e. Pelabuhan tujuan.
- f. Waktu tunggu di pelabuhan (*port stay*)

Sementara tugas kewajiban perusahaan keagenan kapal yang tertera dalam SIUPKK (Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal) dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya.
- b. Melakukan kegiatan operasional secara terus menerus paling lama 3 (tiga) bulan setelah izin usaha diterbitkan.
- c. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.
- d. Menyampaikan laporan bulanan secara tertulis kepada pemberi izin.
- e. Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan/atau pemilik perusahaan dan/atau domisili perusahaan kepada pemberi izin.
- f. Melaporkan secara tertulis setiap pembukaan kantor cabang.

2.1.3 Pengertian Kapal

Pengertian Kapal Berdasarkan pasal 309 ayat (1) KUHD, Kapal adalah semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Meskipun benda-benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri, namun dapat digolongkan kedalam alat berlayar, karena dapat terapung atau mengapung dan bergerak di air.

Berdasarkan pasal 1 ayat 36 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik

atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Berdasarkan rutenya, kapal dibagi menjadi dua *tramper* dan *liner*. *Tramper* adalah kapal dengan tujuan, rute, dan jadwal tidak tetap sedangkan *Liner* adalah kapal yang memiliki tujuan, rute, dan jadwal yang tetap.

1. Jenis-Jenis Kapal

Adapun kapal berdasarkan jenisnya (Menurut Pasal 309 ayat (1) KUHD) antara lain :

a. *Conventional Vessel* (Kapal Barang Biasa)

Kapal jenis ini melakukan pelayaran dengan jadwal tetap dan biasanya membawa muatan umum (*general cargo*) atau barang dalam bentuk yang tidak begitu besar. Muatan dibongkar dan dimuat dengan menggunakan peralatan kapal, seperti *boom* dan *crane* dari muatan dari kapal. Muatan disusun dalam palka kapal dengan bantuan tenaga manusia.

b. *Semi Container Atau Pallet Vessel*

Jenis kapal ini dapat mengangkat muatan secara *break bulk*, *pre-slung*, atau unit - unit *pre-pallet*. Kapal ini dapat mengangkat petikemas dalam palkanya yang dibuka dengan diatas dek kapal.

c. *Full Container Vessel* (Kapal Peti kemas)

Kapal ini khusus dibuat untuk mengangkat petikemas (*container*). Oleh karena itu, kapal ini biasa mempunyai alat bongkar atau muat sendiri dan dapat juga memakai *shore crane* dan *gantry crane* dari darat untuk memuat dan membongkar petikemas.

d. *General Cargo Vessel*

Menurut sejarahnya, kapal jenis ini yang mula-mula beroperasi sebagai kapal angkut serba guna, sebelum ada kapal petikemas, dan kapal-kapal lain yang dibuat demi efisiensi. Kapal *general cargo* tidak memerlukan terminal khusus untuk bongkar atau muat. Oleh karena itu, jenis kapal ini masih sering dipakai. Kapal ini masih banyak berfungsi sebagai *tramper* karena

harganya murah dan dapat mengangkut muatan kesegala penjuru dunia.

e. *RoRo (Roll-on Roll-off)*

Adalah kapal yang didesain untuk bongkar muat barang ke kapal diatas kendaraan roda. Kapal yang termasuk jenis RoRo antara lain kapal Ferry, kapal pengangkut mobil (*car ferries*), kapal general cargo yang berfungsi sebagai kapal RoRo.

f. *Bulk Carrier* (pengangkut muatan curah)

Kapal *bulk carrier* adalah kapal besar dengan hanya satu dek yang mengangkut muatan yang tidak dibungkus atau curah (*bulk*). Muatan dicurah, dipompa, kedalam kapal dengan bantuan mesin curah dan bagaimana tidak dengan mesin, maka karung-karung berisi muatan yang diangkat ke kapal dengan bantuan Derek kapal diletakkan diatas palka terlebih dahulu.

g. *Passanger Ship* (kapal penumpang)

Kapal yang khusus untuk mengangkut penumpang. Diperairan Indonesia, dengan banyaknya pulau maka penumpang untuk angkutan antar pulau sangat diperlukan.

h. *Tanker Ship* (kapal minyak)

Kapal *tanker* ialah kapal yang dirancang untuk mengangkut minyak atau produk turunannya. Jenis utama kapal *tanker* termasuk *tanker* minyak dan *tanker* kimia.

i. *Gas Tanker Ship* (kapal gas)

Kapal gas adalah kapal barang yang dibangun dan dirancang untuk dapat mengangkut muatan secara curah semua jenis gas yang dicairkan.

j. *Tug Boat* (kapal tunda)

Kapal tunda adalah kapal yang dapat digunakan untuk melakukan manuver atau pergerakan, utamanya menarik atau mendorong kapal lainnya di pelabuhan, laut lepas atau melalui sungai atau terusan. Kapal tunda digunakan pula untuk menarik tongkang, kapal rusak, dan peralatan lainnya.

k. Kapal Tongkang

Kapal tongkang atau ponton adalah suatu jenis kapal yang dengan lambung datar atau suatu kotak besar yang mengapung, digunakan untuk mengangkut barang dan ditarik dengan kapal tunda atau dengan mesin pendorong digunakan untuk mengangkut dan membawa muatan.

l. Kapal Pengangkut Kayu

Kapal *Timber Carrier* atau juga disebut *log carrier* adalah kapal yang dirancang untuk membawa kayu baik berupa kayu balok, kayu papan atau kayu gelondongan.

m. Kapal Penangkap Ikan (*Fishing Vessel*)

Kapal penangkap ikan adalah perahu atau kapal yang digunakan untuk menangkap ikan di laut, danau, atau sungai. Berbagai jenis kapal laut digunakan dalam penangkapan ikan.

n. Kapal Layar (*Sailing Vessel*)

Kapal layar adalah kapal yang digerakkan dengan menggunakan layar yang memanfaatkan tenaga angin sebagai pendorongnya.

2.1.4 Pengertian Pelayanan

Menurut Tulus Tambunan (2022) pelayanan adalah aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. Pelayanan umumnya berfokus pada memberikan nilai tambah atau manfaat kepada pelanggan dan tidak selalu melibatkan produk fisik.

1. Karakteristik Utama Pelayanan

a. Intangibilitas

Pelayanan tidak dapat dilihat atau diraba sebelum dikonsumsi. Konsumen tidak bisa memeriksa kualitas pelayanan sebelum menerima layanan tersebut.

b. Heterogenitas

Kualitas dan jenis pelayanan bisa bervariasi dari waktu ke waktu, tempat, atau orang yang memberikan layanan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak selalu sama dan bisa dipengaruhi oleh banyak faktor.

c. Ketidak dapat dipisahkan

Pelayanan sering kali diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Misalnya, layanan konsultasi yang diberikan oleh seorang ahli.

d. Keterlibatan Konsumen

Konsumen sering kali terlibat langsung dalam proses pelayanan. Contohnya adalah dalam layanan kesehatan di mana pasien terlibat dalam proses diagnosis dan perawatan.

e. Penyampaian

Pelayanan memerlukan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Kualitas interaksi ini bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Komponen Utama dalam Manajemen Pelayanan

a. Kualitas Pelayanan

Mengukur seberapa baik pelayanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

b. Pengalaman Pelanggan

Proses bagaimana pelanggan merasakan dan menilai kualitas pelayanan yang diterima.

c. Sumber Daya Manusia

Karyawan dan staf yang terlibat dalam memberikan layanan, serta pelatihan dan motivasi mereka untuk meningkatkan kualitas layanan.

d. Sistem dan Prosedur

Proses dan prosedur operasional yang mendukung penyampaian layanan yang efektif dan efisien.

e. Teknologi

Alat dan sistem teknologi yang digunakan untuk mendukung penyampaian layanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

3. Tujuan Utama Dari Pelayanan

Pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan daya saing perusahaan. Dengan memahami dan mengelola

berbagai aspek dari pelayanan, organisasi dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan membangun loyalitas pelanggan. Tujuan pelayanan umumnya dijelaskan dalam kerangka meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan daya saing. Berikut adalah beberapa tujuan utama dari pelayanan:

a. Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang memuaskan. Pelayanan yang baik harus mampu memahami dan merespons ekspektasi pelanggan secara efektif.

b. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dari keberhasilan pelayanan. Tujuannya adalah untuk memberikan pengalaman yang positif sehingga pelanggan merasa puas dan kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan di masa depan meningkat.

c. Membangun Loyalitas Pelanggan

Dengan memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, organisasi berusaha membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat mengarah pada peningkatan retensi pelanggan dan pengurangan biaya akuisisi pelanggan baru.

d. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Manajemen pelayanan juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan cara mengoptimalkan proses dan prosedur yang terlibat dalam penyampaian layanan. Ini termasuk meminimalkan waktu tunggu, mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas.

e. Meningkatkan Citra dan Reputasi Perusahaan

Pelayanan yang baik dapat berkontribusi pada citra positif dan reputasi perusahaan. Perusahaan yang dikenal memberikan layanan yang unggul sering kali mendapatkan keuntungan dari ulasan positif dan rekomendasi dari pelanggan.

f. Menghasilkan Keuntungan dan Pertumbuhan

Dalam konteks bisnis, tujuan pelayanan juga termasuk mendukung tujuan

keuangan perusahaan, seperti peningkatan pendapatan dan profitabilitas. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan peluang untuk *cross-selling* atau *up-selling*, serta menarik pelanggan baru.

g. Memberikan Keunggulan Kompetitif

Di pasar yang kompetitif, pelayanan yang superior dapat menjadi faktor pembeda yang signifikan. Tujuannya adalah untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat membantu perusahaan berdiri keluar dari pesaingnya.

h. Mengembangkan Sumber Daya Manusia

Melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, manajemen pelayanan juga bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan motivasi staf. Karyawan yang terampil dan termotivasi lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

i. Menjaga Keseimbangan Antara Kualitas Dan Biaya

Manajemen pelayanan berusaha mencapai keseimbangan antara memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan menjaga biaya operasional yang wajar. Efektivitas dalam manajemen biaya dapat mempengaruhi daya saing dan profitabilitas perusahaan.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Dalam Pelayanan

a. Perencanaan dan Pengembangan Layanan

a) Perencanaan Layanan

Menyusun strategi dan rencana untuk jenis layanan yang akan ditawarkan, termasuk menentukan standar kualitas dan proses penyampaian.

b) Pengembangan Layanan

Mengembangkan dan memperbarui layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan yang terus berubah.

b. Penyampaian Layanan

a) Pelaksanaan

Memastikan bahwa layanan disampaikan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

- b) Pengawasan Kualitas
 - Memantau dan mengevaluasi kualitas layanan secara berkala untuk memastikan konsistensi dan kepuasan pelanggan.
- c. Manajemen Sumber Daya Manusia
 - a) Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
 - Memberikan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas.
 - b) Motivasi dan Penilaian
 - Memotivasi karyawan dan melakukan penilaian kinerja untuk memastikan bahwa mereka berkomitmen dan efektif dalam pekerjaan mereka.
- d. Manajemen Interaksi Pelanggan
 - a) Layanan Pelanggan
 - Menangani interaksi dengan pelanggan, termasuk menangani keluhan dan umpan balik untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.
 - b) Membangun Hubungan
 - Membangun dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas dan retensi.
- e. Pengelolaan Proses dan Prosedur
 - a) Standar Proses
 - Menetapkan dan mengelola prosedur operasional standar (SOP) untuk memastikan efisiensi dan konsistensi dalam penyampaian layanan.
 - b) Peningkatan Proses
 - Mengidentifikasi area untuk perbaikan dan melakukan perubahan pada proses yang ada untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.
- f. Pengelolaan Sumber Daya
 - a) Sumber Daya Material dan Teknologi
 - Mengelola sumber daya fisik dan teknologi yang diperlukan untuk mendukung penyampaian layanan.

- b) Anggaran dan Biaya
 - Mengelola anggaran layanan dan memantau biaya untuk memastikan layanan dapat disediakan dengan biaya yang efisien.
- g. Analisis dan Pelaporan
 - a) Pengumpulan Data
 - Mengumpulkan data tentang kinerja layanan dan kepuasan pelanggan.
 - b) Analisis dan Pelaporan
 - Menganalisis data dan membuat laporan untuk menilai kinerja layanan dan membuat keputusan berbasis data untuk perbaikan.
- h. Inovasi dan Adaptasi
 - a) Inovasi Layanan
 - Mengembangkan dan menerapkan ide-ide baru untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang berubah.
 - b) Adaptasi terhadap Perubahan
 - Menyesuaikan strategi dan proses pelayanan berdasarkan perubahan pasar dan umpan balik pelanggan.
- i. Kepatuhan dan Etika
 - a) Kepatuhan Regulasi
 - Memastikan bahwa semua kegiatan pelayanan mematuhi peraturan dan standar industri yang relevan.
 - b) Etika Pelayanan
 - Menjaga standar etika yang tinggi dalam interaksi dengan pelanggan dan dalam pengelolaan layanan.

5. Hak dan Kewajiban Pelayanan

Hak dan kewajiban dalam pelayanan merupakan bagian penting dari memastikan kualitas layanan yang baik dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah uraian mengenai hak dan kewajiban dalam pelayanan:

- 1. Hak Pelanggan
 - a. Hak atas Pelayanan yang Berkualitas

Pelanggan berhak mendapatkan layanan yang memenuhi standar kualitas yang telah dijanjikan oleh penyedia layanan.

b. Hak atas Informasi

Pelanggan berhak menerima informasi yang jelas, akurat, dan transparan mengenai layanan yang disediakan, termasuk harga, fitur, dan syarat ketentuan.

c. Hak atas Keamanan dan Privasi

Pelanggan berhak atas perlindungan terhadap data pribadi mereka dan keamanan selama menggunakan layanan.

d. Hak atas Respons dan Penyelesaian Keluhan

Pelanggan berhak untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan respons yang cepat serta solusi yang memadai atas masalah yang dihadapi.

e. Hak atas Perlakuan yang Adil

Pelanggan berhak diperlakukan dengan adil dan hormat, tanpa diskriminasi, dan dengan mendapatkan perhatian yang setara.

f. Hak atas Layanan yang Sesuai dengan Janji

Pelanggan berhak mendapatkan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau diiklankan.

2. Kewajiban Pelanggan

a. Kewajiban untuk Memberikan Informasi yang Akurat

Pelanggan diharapkan memberikan informasi yang benar dan lengkap kepada penyedia layanan untuk memfasilitasi penyampaian layanan yang efektif.

b. Kewajiban untuk Mematuhi Syarat dan Ketentuan

Pelanggan diharapkan mematuhi syarat dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan layanan, termasuk pembayaran yang tepat waktu dan pemanfaatan layanan sesuai aturan.

c. Kewajiban untuk Menghormati Karyawan

Pelanggan diharapkan menghormati staf atau karyawan yang memberikan layanan dan berinteraksi dengan mereka secara sopan.

d. Kewajiban untuk Melaporkan Masalah

Jika terdapat masalah dengan layanan yang diterima, pelanggan diharapkan

melaporkannya dengan cara yang sesuai agar dapat diatasi secara efektif.

e. Kewajiban untuk Memelihara Barang atau Layanan

Pelanggan harus menggunakan layanan atau barang dengan hati-hati dan sesuai dengan petunjuk agar tidak merugikan pihak penyedia.

3. Hak Penyedia Layanan

a. Hak atas Pembayaran yang Adil

Penyedia layanan berhak menerima pembayaran yang sesuai dengan harga yang telah disepakati dan tepat waktu.

b. Hak atas Perlindungan terhadap Penyalahgunaan

Penyedia layanan berhak melindungi diri dari penyalahgunaan atau tindakan tidak sah oleh pelanggan, termasuk penipuan dan penyalahgunaan fasilitas.

c. Hak atas Kesetaraan dalam Perlakuan

Penyedia layanan berhak diperlakukan secara adil oleh pelanggan dan mendapatkan perlindungan dari tindakan diskriminatif.

d. Hak atas Informasi yang Akurat dari Pelanggan

Penyedia layanan berhak menerima informasi yang akurat dan jujur dari pelanggan untuk menghindari kesalahan dalam penyampaian layanan.

e. Hak untuk Mengatur Aturan dan Kebijakan

Penyedia layanan berhak untuk menetapkan aturan dan kebijakan yang diperlukan untuk menjalankan operasional layanan dengan efektif.

4. Kewajiban Penyedia Layanan

a. Kewajiban untuk Menyediakan Layanan yang Berkualitas

Penyedia layanan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan sesuai dengan yang dijanjikan.

b. Kewajiban untuk Memberikan Informasi yang Jelas

Penyedia layanan berkewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang disediakan kepada pelanggan.

c. Kewajiban untuk Menjaga Keamanan dan Privasi

Penyedia layanan harus melindungi data pribadi pelanggan dan memastikan keamanan selama proses pelayanan.

d. Kewajiban untuk Menangani Keluhan dengan Serius

Penyedia layanan harus menangani keluhan pelanggan dengan serius dan memberikan solusi yang memadai.

e. Kewajiban untuk Mematuhi Regulasi

Penyedia layanan harus mematuhi regulasi dan peraturan yang berlaku dalam industri mereka untuk memastikan kepatuhan hukum.

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sugiyanto Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Tahun 2021.	Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia	Pada variabel X tentang Kualitas SDM yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung priok sebanyak 53% menjawab ragu, sedangkan pada variabel Y tentang Layanan Keagenan terhadap pelangan keagenan kapal mendapatkan hasil sebesar 30% menjawab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh terhadap layanan keagenan kapal-kapal dalam negeri di PT PelnI (Persero) Cabang Tanjung Priok. Kinerja kualitas layanan keagenan PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung priok menurun diakibatkan oleh minimnya keahlian yang dimiliki oleh pegawai yang melayaninya. Sehingga untuk meningkatkan kualitas keagenan yang dimiliki perusahaan perlu

			<p>memperhatikan hal-hal seperti: Pelatihan yang bertujuan meningkatkan knowledge, skill dan attitude, kordinasi komunikasi yang baik antara rekan kerja, atasan, bawahan dan pelanggan, kejelasan uraian tugas jabatan (Job description), kecepatan layanan keagenan serta Ketepatan pengurusan laporan dan Peningkatan jaringan pemasaran.</p>
2	<p>Yusnidah , Muhammad Fazalurrahman Politeknik Adiguna Maritim Medan, Tahun 2021.</p>	<p>Upaya Perbaikan Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kapal Pada PT. Ansari Shipping Batam</p>	<p>1. Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia maka PT. Ansari Shipping Batam tidak akan berjalan seperti sekarang.</p> <p>2. Sumber daya manusia rangkap jabatan akan berpengaruh pada kinerja karyawan, ini akan mengakibatkan kegiatan dilapangan tidak efektif dan efisien pada Perusahaan PT. Ansari Shipping Batam dan tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada karyawan maka karyawan tersebut tidak bisa bekerja dengan baik karena karyawan hanya bisa bekerja pada satu bidang dalam perusahaan yaitu bidang yang dikerjakan oleh karyawan tersebut, maka efektif dan efisien yang sudah ditetapkan oleh perusahaan belum tercapai dengan baik.</p>

3	Titis Ari Wibowo, Agus Leonard Togatorop, Laurensia M. Lumban Tobing, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta, Tahun 2020.	Optimalisasi Kinerja Karyawan terhadap Kelancaran Operasional Keagenan Kapal di Perusahaan Pelayaran.	1. Rendahnya kinerja karyawan divisi operasional. 2. Kurangnya keterampilan yang dimiliki karyawan divisi operasional dalam melakukan kegiatan keagenan kapal.
---	---	---	---

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan studi penelitian terdahulu adalah pada studi penelitian terdahulu yang pertama yaitu analisis kualitas sumber daya manusia dan layanan keagenan perusahaan pelayaran nasional di Indonesia. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Sugiyanto dari Institut Transportasi dan Logistik Trisakti pada tahun 2021, yang membahas kualitas sumber daya manusia keagenan kapal dalam negeri pada PT. Pelni (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Kemudian pada studi penelitian terdahulu yang kedua yaitu upaya perbaikan kinerja sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan kapal pada PT. Ansari Shipping Batam. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Yusnidah, Muhammad Fazalurrahman dari Politeknik Adiguna Maritim Medan pada tahun 2021, yang membahas kinerja sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan kapal.

Kemudian pada studi penelitian terdahulu yang ketiga yaitu optimalisasi kinerja karyawan terhadap kelancaran operasional keagenan kapal di perusahaan pelayaran. Yang dimana penelitian dilakukan oleh Titis Ari Wibowo, Agus Leonard Togatorop, Laurensia M. Lumban Tobing dari Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta pada tahun 2020, yang membahas kinerja dan keterampilan karyawan divisi operasional dalam melakukan kegiatan keagenan kapal, tinggi nya angka pengunduran diri, serta tingkat pendidikan yang masih rendah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, sehingga sebuah penelitian akan mendapatkan hasil yang baik, dalam penelitian ini dilaksanakan di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2024.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kesimpulan yang akurat, maka peneliti melakukan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Adapun metode – metode yang dipakai adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Pengamatan observasi ini dilakukan dengan tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lain seperti proses kerjanya. Metode observasi pada penelitian ini adalah melakukan pengamatan langsung mengenai objek yang diteliti, dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal.

2. Wawancara

Menurut Yusuf (2014) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara pada penelitian ini yaitu penulis melakukan Tanya jawab dan diskusi terhadap pihak perusahaan ataupun karyawan di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai, wawancara digunakan untuk mengklafikasi hasil dari pengamatan dari objek yang diteliti dari observasi.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber- sumber informasi. Dengan kata lain pengertian dokumentasi secara umum adalah suatu kegiatan untuk melakukan pencarian, penyelidikan, pengumpulan, penguasaan, pemakaian dan penyediaan dokumen terhadap suatu perihal tertentu.

3.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini bersifat penjelasan terhadap fenomena yang ada dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan hipotesa. Jadi disini bermaksud menganalisis data yang ada pada perusahaan di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Kemudian data-data tersebut di analisa secara kualitatif yang selanjutnya dijabarkan secara deskriptif atau dijabarkan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan dalam penelitian ini, yang mendukung untuk mengambil kesimpulan dan disajikan dalam bentuk uraian kalimat dengan diberi penjelasan.

3.4 Jadwal Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini peneliti telah menyiapkan rencana kegiatan. Ini berfungsi agar semua kegiatan penelitian dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan selesai tepat waktu. Terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2024 yang di kerjakan dengan bijaksana.

Tabel 3.1 Tabel Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Penulisan Proposal						
Pengumpulan Data						
Penulisan Laporan Tugas Akhir						

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, data hasil penelitian yang diperoleh melalui metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi sebagai metode pokok dan metode wawancara, serta metode dokumentasi sebagai metode pendukung.

Metode observasi digunakan untuk memperoleh data tentang kinerja sumber daya manusia pada pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai. Sedangkan metode wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai upaya dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan keagenan kapal, serta apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai. Wawancara tersebut digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dari metode observasi. Selanjutnya metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data tambahan sebagai pendukung dan pelengkap. Berdasarkan metode-metode tersebut, penulis memperoleh objek penelitian yaitu upaya meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.

4.1.1 Profil PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai

PT. Pelayaran Samudera Karana Line, disingkat PT. Karana Line, didirikan pada tanggal 25 April 1967 oleh tidak lebih 20 orang. Pada saat itu PT. Karana line beroperasi terbatas hanya untuk negara Jepang, Taiwan Dan Singapura. Perusahaan ini berkantor pusat di jalan Melati No. 123 ,Koja, Jakarta 14230. PT. Karana Line mempunyai banyak cabang di Indonesia, salah satu nya di jalan Tenaga No 7 G, RT 004 Dumai Riau yang berdiri sejak tahun 2019, dan dipimpin oleh Bapak Denado Ramadhan Wijaya sebagai kepala cabang dumai.

Wilayah Keagenan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai memiliki 3 (tiga) wilayah Keagenan yakni wilayah keagenan Dumai, wilayah keagenan KID Pelintung, wilayah keagenan Lubuk Gaung.

Struktur Organisasi PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai

4.2 Analisis Data

4.2.1 Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai

Kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dari beberapa pengertian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah perwujudan fungsi dan kerja yang dilakukan karyawan dalam kurun waktu tertentu dengan memanfaatkan kemampuan berfikir dan teknologi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Dedi Nugraha bahwasannya Kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai kurang bagus atau kurang memadai, dikarenakan hanya memiliki satu orang staf operasional sementara harus menangani tiga pelabuhan yang berbeda seperti Wilmar, Dumai, dan Lubuk Gaung. Oleh karena itu ada beberapa pertimbangan mengenai apakah kinerja pelayanan tersebut bagus atau memadai. Berikut adalah beberapa faktor yang perlu

dipertimbangkan:

1. Beban Kerja dan Kapasitas

a. Jumlah Tugas

Jika satu agen harus mengelola tiga pelabuhan, beban kerjanya bisa sangat tinggi. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan jika agen tersebut tidak memiliki waktu atau sumber daya yang cukup untuk menangani semua tugas secara efisien.

b. Pengaturan Waktu dan Prioritas

Kemampuan agen dalam mengatur waktu dan memprioritaskan tugas sangat penting. Jika agen mampu mengelola waktu dengan baik dan mengatur prioritas, maka kinerja bisa tetap memadai.

2. Kualitas Pelayanan

a. Efisiensi Respons

Bagaimana cepat agen merespons permintaan dan masalah di pelabuhan-pelabuhan tersebut? Kinerja dapat dianggap memadai jika agen mampu merespons dengan cepat dan efektif meskipun jumlah pelabuhan yang dikelola banyak.

b. Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan dan mitra bisnis dapat menjadi indikator kinerja. Jika umpan balik menunjukkan bahwa layanan memadai dan pelanggan puas, maka itu menunjukkan bahwa agen tersebut melakukan pekerjaan dengan baik.

3. Sumber Daya dan Dukungan

a. Dukungan dari Perusahaan

Apakah agen memiliki dukungan dari perusahaan, seperti bantuan administratif atau sistem yang mempermudah pekerjaan? Dukungan tambahan dapat membantu meringankan beban kerja agen.

b. Teknologi dan Alat

Penggunaan teknologi yang memadai (misalnya, perangkat lunak manajemen pelabuhan) bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas agen dalam mengelola pelabuhan-pelabuhan tersebut.

4. Kemampuan dan Keterampilan Agen

a. Pengalaman dan Keterampilan

Agen dengan pengalaman dan keterampilan yang baik dalam mengelola pelabuhan akan lebih mampu menangani beban kerja yang besar dan menyelesaikan tugas dengan baik.

b. Kemampuan Manajerial

Keterampilan manajerial yang baik juga penting untuk mengelola berbagai tugas dan mengatasi masalah yang mungkin timbul di berbagai lokasi.

5. Evaluasi dan Penyesuaian

a. Penilaian Kinerja

Evaluasi berkala terhadap kinerja agen dan sistem yang ada dapat membantu mengidentifikasi area perbaikan atau kebutuhan untuk tambahan staf.

b. Penyesuaian

Jika evaluasi menunjukkan bahwa beban kerja terlalu berat untuk satu agen, perusahaan mungkin perlu mempertimbangkan untuk menambah staf atau merubah struktur manajerial untuk meningkatkan efisiensi.

Jika agen yang hanya satu orang harus menangani tiga pelabuhan dan kinerja tetap memadai, itu menunjukkan adanya efisiensi tinggi, keterampilan manajerial yang baik, atau dukungan yang kuat dari perusahaan. Namun, jika ada kendala dalam pelayanan atau umpan balik negatif dari pelanggan, mungkin perlu dilakukan evaluasi dan penyesuaian untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan usaha membantu melayani kebutuhan suatu pihak kepada pihak lainnya. Berikut pelayanan keagenan kapal oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai :

1. Pengurusan Dokumen Kapal

a. Proses *Clearance In*

Sebelum kapal tiba, agen pelayaran membuat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) yang ditujukan kepada; Kantor Syahbandar dan Otoritas

Pelabuhan (KSOP), imigrasi, kantor kesehatan pelabuhan, *Vessel Traffic Service (VTS)* dan penyedia jasa pelabuhan. Setelah kapal tiba di *anchorage area* (labuh) agen mengambil dokumen asli ke kapal untuk dilakukan memorandum di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Yang kemudian agen mengajukan permohonan olah gerak atau izin sandar ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), permohonan *clearance in* ke imigrasi dan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Setelah izin olah gerak dikeluarkan maka kapal dapat disandarkan oleh pihak agen untuk melaksanakan kegiatan bongkar atau muat yang sebelumnya telah mengajukan permohonan bongkar atau muat ke Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) setempat. Dokumen yang disiapkan pada saat kapal tiba di pelabuhan :

- a) *Crew List*.
- b) *Crew Personal Effect*.
- c) *Voyage Memo*.
- d) *Ammunition List atau Dangerous Cargo List*.
- e) *Store List dan Provision List*

b. *Proses Clearance Out*

Setelah proses bongkar atau muat selesai pihak agen kemudian mengajukan permohonan izin berlayar ke KSOP dan *clearance out* ke imigrasi dan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Setelah semua izin dikeluarkan maka agen dapat memberangkatkan kapal tersebut untuk melanjutkan perjalanan menuju pelabuhan singgah selanjutnya. Dokumen yang disiapkan pada saat keberangkatan kapal :

- a) *Sailing Declaration dari karantina dan Quarantine Clearance*.
- b) *Cargo Manifest dan copy Bill of Lading (B L)*.
- c) *Port Clearance Out / Surat Ijin Berlayar (SIB)*.
- d) *Immigration Clearance*.
- e) *Custom Clearance*.

2. Pengurusan Kebutuhan Kapal

Pelayanan jasa untuk *supply* bahan makanan untuk kapal dimana kapal tersebut ingin melakukan perjalanan (berlayar), *Captain* harus melihat ketersediaan bahan makanan bagi mereka dan bahan makan kurang tersedia *crew* kapal melapor kepada pemilik kapal dimana ketersediaan bahan makanan yang dimiliki kurang. Dokumen yang diperlukan Agen dalam melayani Pengisian Air Bersih untuk kebutuhan kapal adalah surat izin ataupun surat permohonan yang dibuat oleh perusahaan keagenan yang ditujukan kepada pihak pengelola dermaga. Dalam melakukan pengisian air bersih yang menggunakan kapal sebagai sarana transportasi atau distribusi air, ada beberapa dokumen tambahan yang perlu diperoleh terkait dengan kapal tersebut. Dokumen-dokumen ini diperlukan untuk memastikan kapal beroperasi dengan aman dan sesuai dengan peraturan maritim. Berikut adalah beberapa dokumen yang umumnya diperlukan:

a. Surat Ukur Kapal

dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, surat ini mencatat ukuran dan data teknis kapal.

b. Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL)

izin ini dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan dan diperlukan untuk usaha yang menggunakan kapal sebagai alat transportasi.

c. Surat Keterangan Kelaikan Kapal (*Safety Certificate*)

sertifikat ini menyatakan bahwa kapal layak untuk beroperasi dan memenuhi standar keselamatan.

d. Surat Persetujuan Penggunaan Kapal

izin ini dikeluarkan oleh otoritas pelabuhan setempat untuk penggunaan kapal di wilayah perairan tertentu.

e. Dokumen Pendaftaran Kapal (*Gross Tonnage Certificate*)

dokumen ini berisi informasi tentang tonase kapal dan dikeluarkan oleh otoritas maritim setempat.

f. Sertifikat Kelaiklautan Air (*Seaworthiness Certificate*)

sertifikat ini menyatakan bahwa kapal layak beroperasi di perairan.

- g. Asuransi Kapal
perlindungan asuransi untuk kapal dan muatan yang diangkut, termasuk air bersih.
- h. Surat Izin Operasi dari Syahbandar
izin ini diperlukan untuk memastikan kapal dapat berlayar dan beroperasi di wilayah pelabuhan tertentu.
- i. Sertifikat Keselamatan Penumpang dan Barang
jika kapal juga mengangkut penumpang atau barang lainnya, sertifikat ini diperlukan untuk memastikan keselamatan mereka.
- j. Sertifikat Lingkungan
untuk memastikan bahwa operasi kapal tidak mencemari lingkungan, terutama jika ada potensi tumpahan atau limbah yang mungkin dihasilkan.
- k. Dokumen Pajak dan Kepabeanan
jika ada impor atau ekspor yang terkait dengan operasi kapal, dokumen pajak dan kepabeanan mungkin juga diperlukan.

4.2.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai

Kendala menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti halangan atau rintangan yang menghambat suatu proses atau kegiatan. Kendala merujuk pada faktor-faktor yang menyebabkan kesulitan atau hambatan dalam mencapai tujuan tertentu. Kendala yang dimaksud adalah kendala-kendala yang dihadapi oleh PT.Pelayaran samudera Karana line cabang dumai dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Dedi Nugraha bahwasannya kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yaitu tidak jelasnya informasi mengenai data karyawan seperti data diri karyawan yang berisi posisi, departemen, deskripsi pekerjaan, tanggal mulai,

rincian dan status pekerjaan (penuh waktu, paruh waktu, kontrak, dll.) Lokasi kerja, dan penugasan kantor, yang menjadi penghambat pada kinerja karyawannya. Artinya apabila penerapan sistem informasi data karyawan sudah baik maka efektivitas organisasi akan meningkat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem informasi mengenai data karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perusahaan juga menjanjikan hal yang tidak sesuai, seperti menjanjikan bonus, tunjangan ataupun kenaikan gaji. Reward yang ditawarkan tersebut tidak sesuai dengan apa yang sebelumnya dijanjikan oleh perusahaan, sehingga menjadi penghambat bagi kinerja karyawannya.

PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai juga gegabah dalam merekrut karyawannya tanpa melihat seperti apa latar belakang calon karyawannya, dan bagaimana pengetahuan calon karyawannya tentang pelayanan yang ada di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai, serta pengalaman apa saja yang sudah pernah dilakukan oleh calon karyawannya dalam bidang jasa keagenan kapal. Hal tersebut menjadi penghambat bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mengembangkan kompetensi para karyawannya, dan juga menjadi penghambat bagi perusahaan untuk mencapai tujuan ataupun sasaran kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Berikut kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yaitu:

1. Teknologi Yang Ketinggalan Zaman

Sistem informasi dan teknologi yang tidak mutakhir dapat menyebabkan inefisiensi dalam proses keagenan kapal. Investasi dalam teknologi terbaru mungkin memerlukan biaya yang besar dan waktu untuk implementasi.

2. Regulasi Yang Kompleks dan Berubah-ubah

Kepatuhan terhadap peraturan maritim yang sering berubah dan kompleks dapat menjadi tantangan. Perubahan regulasi membutuhkan penyesuaian prosedur yang cepat dan tepat agar tetap mematuhi standar.

3. Masalah Infrastruktur

Infrastruktur pelabuhan atau fasilitas yang tidak memadai dapat mempengaruhi efisiensi operasional. Misalnya, keterbatasan fasilitas di Pelabuhan Dumai bisa menjadi kendala dalam penanganan kapal.

4. Masalah Logistik dan Koordinasi

Koordinasi yang buruk dalam pengelolaan logistik, seperti penjadwalan kapal dan pengaturan dokumen, dapat menyebabkan keterlambatan.

5. Ketergantungan Pada Pihak Ketiga

Kinerja pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kinerja pihak ketiga (misalnya, operator pelabuhan, pemasok) yang mungkin tidak selalu sejalan dengan standar perusahaan.

6. Perubahan Permintaan dan Pasar

Fluktuasi dalam permintaan jasa pelayaran dan perubahan pasar global dapat mempengaruhi operasional dan memerlukan penyesuaian strategi yang cepat.

Mengatasi kendala-kendala ini memerlukan pendekatan yang holistik dan terencana, termasuk investasi dalam teknologi, dan infrastruktur, serta pengembangan strategi manajerial dan operasional yang adaptif. Evaluasi yang bisa diambil yaitu dengan mengidentifikasi kendala secara menyeluruh baik itu masalah teknis, sumber daya manusia, atau proses operasional. Untuk itu kendala yang dihadapi baik itu melalui faktor eksternal maupun internal. tidak bisa dipungkiri akan terjadi kapan dan dimana, tugas dari perusahaan yaitu dengan cara meminimalisir kendala-kendala yang terjadi selama meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal.

Kinerja pelayanan keagenan di PT. Karana Line mencakup berbagai aspek penting, seperti ketepatan waktu layanan, efektivitas komunikasi dengan para pemilik kapal, efisiensi proses dokumentasi, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Indikator kinerja utama yang sering digunakan untuk mengukur pelayanan keagenan termasuk waktu turnaround kapal, tingkat kepuasan pelanggan, dan rasio penanganan keluhan.

4.2.3 Upaya Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai

Upaya menurut kamus besar bahasa Indonesia 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. Upaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mencari jalan terbaik untuk meningkatkan kinerja pada pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai. Agar upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai dapat diterapkan dengan baik.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan penulis, PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai sangat mementingkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional terlebih lagi dibidangnya untuk meningkatkan pelayanan dan pendapatan suatu perusahaan pelayaran dalam melaksanakan kegiatan di lapangan ataupun di pelabuhan, agar terwujudnya kesejahteraan. Kinerja sumber daya manusia di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai sangat bagus dikarenakan para karyawannya dapat dipercaya, berani mengemban tanggung jawab yang diberikan oleh atasan, serta mampu memahami dan menginprestasikan apa yang diinginkan oleh atasan. Untuk meningkatkan kinerja karyawannya, perusahaan menawarkan reward berupa berbagai hal, seperti bonus, tunjangan, kenaikan gaji, serta promosi jabatan. Reward yang ditawarkan tersebut dapat memacu kinerja para karyawannya, agar tercapainya tujuan atau sasaran kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Dedi Nugraha bahwasannya perusahaan perlu melakukan pengembangan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Adapun upaya pengembangan yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yaitu :

1. Pengembangan teknologi dan sistem informasi

Penggunaan perangkat lunak dan sistem informasi pengelolaan kapal yang dapat mengintegrasikan berbagai aspek operasional seperti penjadwalan, inventarisasi, dan komunikasi. Penerapan teknologi digital dan penggunaan Platform Online untuk Pemesanan dan Pelaporan untuk meningkatkan efisiensi

2. Meningkatkan proses operasional

Mengembangkan dan menerapkan prosedur standar yang jelas untuk semua aspek layanan keagenan kapal untuk menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Melakukan audit dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan standar kualitas terpenuhi.

3. Fokus pada kepuasan pelanggan

Mengembangkan sistem umpan balik untuk memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan dan menggunakan informasi ini untuk meningkatkan layanan serta Menjadi lebih responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan serta memberikan solusi yang cepat dan efektif.

4. Pembangunan Prasarana dan Sarana

Modernisasi sarana dan prasarana penunjang operasional keagenan pelayaran, seperti ruang tunggu dan sarana administrasi dan melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dan peralatan untuk memastikan kelancaran operasional dan mengurangi waktu henti.

5. Kepatuhan terhadap Peraturan dan Standar Internasional

Memastikan bahwa semua prosedur dan praktik mematuhi peraturan dan standar internasional untuk pelayaran dan agen pelayaran serta tetap terinformasi tentang peraturan terbaru dan sesuaikan operasi Anda untuk mematuhi peraturan yang berlaku.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, agen pengiriman dapat meningkatkan kinerja layanan mereka secara signifikan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dicapai jika kepuasan pengguna jasa telah terpenuhi. Namun untuk memperoleh kepuasan pengguna jasa tidaklah mudah karena setiap pelanggan atau pengguna jasa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Proses pemenuhan jasa tidak hanya membutuhkan jasa yang berkualitas namun juga

membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga para pengguna jasa akan merasa senang dengan jasa yang didapatkan serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun untuk meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal PT. Karana Line perlu diupayakan perbaikan dan peningkatan pada indikator-indikator variabel yang memiliki tingkat kepuasan negatif atau belum optimal seperti kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai untuk meluangkan waktu, kecepatan waktu pelayanan dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pengguna jasa serta meningkatkan Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim indikator-indikator yang dipandang oleh para pengguna jasa sudah cukup baik seperti kondisi gedung, kecakapan dan ketanggapan dalam menangani setiap keluhan pengguna jasa. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan PT. Karana Line perlu menitikberatkan pada proses pelayanan mengingat jenis tipe operasi jasa ini yang memerlukan adanya proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dan image.

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah atau problem solving adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah. Menentukan penyebab utama dari suatu permasalahan. Mencari sebuah solusi dan alternatif untuk pemecahan masalah dan mengimplementasikan solusi tersebut sampai masalah benarbenar dapat terselesaikan dengan baik dan efisien.

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

No	Permasalahan	Deskripsi	Alternatif Pemecahan Masalah
1	Teknologi Yang Ketinggalan Zaman	Sistem informasi dan teknologi yang tidak mutakhir dapat menyebabkan inefisiensi dalam	Pengembangan teknologi dan sistem informasi Penggunaan perangkat lunak dan

		<p>proses keagenan kapal. Investasi dalam teknologi terbaru mungkin memerlukan biaya yang besar dan waktu untuk implementasi.</p>	<p>sistem informasi pengelolaan kapal yang dapat mengintegrasikan berbagai aspek operasional seperti penjadwalan, inventarisasi, dan komunikasi.</p> <p>Penerapan teknologi digital dan penggunaan Platform Online untuk Pemesanan dan Pelaporan.</p> <p>untuk meningkatkan efisiensi</p>
2	Regulasi Yang Kompleks dan Berubah-ubah	<p>Kepatuhan terhadap peraturan maritim yang sering berubah dan kompleks dapat menjadi tantangan. Perubahan regulasi membutuhkan penyesuaian prosedur yang cepat dan tepat agar tetap mematuhi standar.</p>	<p>Memastikan bahwa semua prosedur dan praktik mematuhi peraturan dan standar internasional untuk pelayaran dan agen pelayaran serta tetap terinformasi tentang peraturan terbaru dan sesuaikan operasi Anda untuk mematuhi peraturan yang berlaku.</p>

3	Masalah Infrastruktur.	Infrastruktur pelabuhan atau fasilitas yang tidak memadai dapat mempengaruhi efisiensi operasional. Misalnya, keterbatasan fasilitas di Pelabuhan Dumai bisa menjadi kendala dalam penanganan kapal.	Modernisasi sarana dan prasarana penunjang operasional keagenan pelayaran, seperti ruang tunggu dan sarana administrasi dan melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dan peralatan untuk memastikan kelancaran operasional dan mengurangi waktu henti.
4	Masalah Logistik dan Koordinasi	Koordinasi yang buruk dalam pengelolaan logistik, seperti penjadwalan kapal dan pengaturan dokumen, dapat menyebabkan keterlambatan.	Mengembangkan dan menerapkan prosedur standar yang jelas untuk semua aspek layanan keagenan kapal untuk menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Melakukan audit dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan standar

			kualitas terpenuhi.
	Perubahan Permintaan dan Pasar	Fluktuasi dalam permintaan jasa pelayaran dan perubahan pasar global dapat mempengaruhi operasional dan memerlukan penyesuaian strategi yang cepat.	Mengembangkan sistem umpan balik untuk memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan dan menggunakan informasi ini untuk meningkatkan layanan serta Menjadi lebih responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan serta memberikan solusi yang cepat dan efektif.

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

Evaluasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengumpulkan informasi tentang kinerja manusia, sistem atau alat yang kemudian digunakan untuk menentukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan. Sedangkan evaluasi pemecahan masalah adalah proses identifikasi untuk mengukur atau menilai apakah solusi atau pemecahan masalah yang dilaksanakan sesuai perencanaan dan berhasil mencapai tujuan atau tidak. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil akhir dengan yang seharusnya dicapai.

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

No	Permasalahan	Alternatif Pemecahan masalah	Evaluasi Pemecahan Masalah
1	Teknologi Yang Ketinggalan Zaman	Pengembangan teknologi dan sistem informasi Penggunaan perangkat lunak dan sistem informasi pengelolaan kapal yang dapat mengintegrasikan berbagai aspek operasional seperti penjadwalan, inventarisasi, dan komunikasi. Penerapan teknologi digital dan penggunaan Platform Online untuk Pemesanan dan Pelaporan. untuk meningkatkan efisiensi	Telah merencanakan Pengembangan teknologi dan sistem informasi Penggunaan perangkat lunak dan sistem informasi pengelolaan kapal yang dapat mengintegrasikan berbagai aspek operasional seperti penjadwalan, inventarisasi, dan komunikasi. Penerapan teknologi digital dan penggunaan Platform Online untuk Pemesanan dan Pelaporan. untuk meningkatkan efisiensi
2	Regulasi Yang Kompleks dan Berubah-ubah	Memastikan bahwa semua prosedur dan praktik mematuhi peraturan dan standar	Telah memastikan bahwa semua prosedur dan praktik mematuhi peraturan

		internasional untuk pelayaran dan agen pelayaran serta tetap terinformasi tentang peraturan terbaru dan sesuaikan operasi Anda untuk mematuhi peraturan yang berlaku.	dan standar internasional untuk pelayaran dan agen pelayaran serta tetap terinformasi tentang peraturan terbaru dan sesuaikan operasi Anda untuk mematuhi peraturan yang berlaku.
3	Masalah Infrastruktur.	Modernisasi sarana dan prasarana penunjang operasional keagenan pelayaran, seperti ruang tunggu dan sarana administrasi dan melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dan peralatan untuk memastikan kelancaran operasional dan mengurangi waktu henti.	Telah melakukan Modernisasi sarana dan prasarana penunjang operasional keagenan pelayaran, seperti ruang tunggu dan sarana administrasi dan melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dan peralatan untuk memastikan kelancaran operasional dan mengurangi waktu henti.
4	Masalah Logistik dan Koordinasi	Mengembangkan dan menerapkan prosedur standar yang jelas	Telah mengembangkan dan menerapkan prosedur

		<p>untuk semua aspek layanan keagenan kapal untuk menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Melakukan audit dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan standar kualitas terpenuhi.</p>	<p>standar yang jelas untuk semua aspek layanan keagenan kapal untuk menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Melakukan audit dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan standar kualitas terpenuhi.</p>
5	Perubahan Permintaan dan Pasar	<p>Mengembangkan sistem umpan balik untuk memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan dan menggunakan informasi ini untuk meningkatkan layanan serta Menjadi lebih responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan serta memberikan solusi yang cepat dan efektif.</p>	<p>Telah mengembangkan sistem umpan balik untuk memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan dan menggunakan informasi ini untuk meningkatkan layanan serta Menjadi lebih responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan serta memberikan solusi yang cepat dan efektif.</p>

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang upaya meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yang sudah dilakukan oleh peneliti, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai kurang bagus atau kurang memadai, dikarenakan hanya memiliki satu orang staf operasional sementara harus menangani tiga pelabuhan yang berbeda seperti Wilmar, Dumai, dan Lubuk Gaung. Oleh karena itu ada beberapa pertimbangan mengenai apakah kinerja pelayanan tersebut bagus atau memadai
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai adalah tidak jelasnya informasi mengenai data karyawan. Selain itu perusahaan juga menjanjikan hal yang tidak sesuai, seperti menjanjikan bonus, tunjangan ataupun kenaikan gaji. PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai juga gegabah dalam merekrut karyawannya tanpa melihat seperti apa latar belakang calon karyawannya, dan bagaimana pengetahuan calon karyawannya tentang pelayanan keagenan kapal, serta pengalaman apa saja yang sudah pernah dilakukan oleh calon karyawannya dalam bidang jasa keagenan kapal.
3. Upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai bahwasannya perusahaan perlu melakukan pengembangan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Dengan memberikan pelatihan kerja guna meningkatkan atau mengembangkan kompetensi pekerja sesuai dengan bidang tugasnya, memberikan biaya pendidikan lanjut kepada pekerja guna meningkatkan kualitas karyawan yang akan berdampak pada hasil kerja yang lebih baik, mengadakan perubahan sistem agar tetap dapat mengikuti, cocok, dan relevan

dengan kemajuan masa demi tetap bisa bersaing dalam dunia kerja ataupun bisnis, serta memberikan penghargaan kepada pekerjanya guna meningkatkan motivasi pekerjanya dan mendorong kinerja yang lebih baik lagi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian tentang upaya meningkatkan kinerja dalam pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai yang sudah dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada kepala cabang PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai agar lebih detail lagi informasi mengenai data karyawan. Memberikan pelatihan kerja kepada karyawannya guna mengembangkan dan meningkatkan kompetensi karyawan. Perusahaan harus komitmen dengan janji yang sudah ditawarkan kepada karyawannya. Serta perusahaan harus lebih diperhatikan lagi dalam merekrut karyawannya, guna tercapainya tujuan atau sasaran kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kurangnya staf operasional dilapangan dalam melayani kegiatan dipelabuhan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, agar memperluas cakupan penelitian, misalnya lembaga lembaga pemerintah atau swasta yang memberikan pelatihan kerja guna mengembangkan atau meningkatkan kompetensi pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. (2020) Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama. (Online) diakses 13 Maret 2024
- A. Muri Yusuf. (2014) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: prenada media group. (Online) diakses 13 Maret 2024.
- Badriyah, M. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV Pustaka Setia. (Online) diakses 13 Maret 2024
- Eko, Widodo Suparno, (2015) Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (Online) 12 Maret 2024.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor PM 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor PM 65 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Keagenan Kapal.
- KUHD Pasal 309 ayat 1 Tentang Tentang Hak-hak dan Kewajiban-kewajiban Yang Terbit Dari Pelayaran, (Online) diakses 12 Maret 2024.
- Marwansyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 2. Cetakan Keempat ed.). Bandung: Alfabeta. (Online) diakses 13 Maret 2024
- Muhammad Yusuf, Kartini Aprianti., (2020) Manajemen Sumber Daya Manusia Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bima: Dapatkah Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai.(Online) Jurnal diakses 26 Maret 2024
- Politeknik Negeri Bengkalis. 2017. *Buku Panduan Tugas Akhir (TA) & Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis.*
- Sugiyono. (2015) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. (Online) diakses 12 Maret 2024.
- Sugiyanto (2021) Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia. Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik. Vol. 7 No. 2 Mei 2021. (Online) diakses 12 Maret 2024.

Titis A, W, Agus L, T, Laurensia M, L, T., (2020) Optimalisasi Kinerja Karyawan terhadap Kelancaran Operasional Keagenan Kapal di Perusahaan Pelayaran. Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta. Jurnal STIP Jakarta. Prosiding Seminar Pelayaran dan Riset Terapan. (Online) diakses 12 Maret 2024.

Tulus Tambunan. (2022) Manajemen Pelayanan. Jakarta: LP3ES.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Pasal 9, Pasal 10 Ayat (1, 2, 3, 4), Pasal 11, Pasal 12 Ayat (1, 2, 3). (Online) diakses 24 Juni 2024.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, Pasal 1 ayat 36.(Online) diakses 12 maret 2024.

Yusnidah, Fazalurrahman, M., (2021) Upaya Perbaikan Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kapal Pada PT. Ansari Shipping Batam. Program Studi Teknika Dan Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Dan Kepelabuhanan, Politeknik Adiguna Maritim Medan. Journal Of Maritime And Education, Vol. 3 No.2 , Bulan Agustus Tahun 2021, hlm. 301-307. (Online) diakses 12 Maret 2024

BIODATA PENELITI



A. Data Pribadi

Nama : M. Fikrizan Pratama
Nit : 8303211236
Tempat/Tanggal Lahir : Duri/26 Januari 20023
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jln. Sultan Syarif Qasim GG. Merak,
No.20, Kec. Bathin Solapan, Kab. Bengkalis,
Prov. Riau, Indonesia
Telepon/HP : 085397960102
Email : fikrizanpratama77@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

SDN Center Mandau (2009-2015)
SMPN 3 Mandau (2015-2018)
SMKS Pelayaran Hangtuh Dumai (2018-2021)
Politeknik Negeri Bengkalis (2021-Sekarang)

C. Pengalaman Praktek Darat

PT. Urban Shipping Agency (2023)

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara Dengan Karyawan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai

1. Data Responden

Nama : Bapak M. Dedi Nugraha
Jabatan : Operasional
Pewawancara : M. Fikrizan Pratama
Tanggal : Jumat, 14 Juni 2024 (Kantor PT. Pelayaran Samudera Karana Line
Cabang Dumai)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan perusahaan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai Berdiri?	PT. Pelayaran Samudera Karana Line, disingkat PT. Karana Line, didirikan pada tanggal 25 April 1967 oleh tidak lebih 20 orang. Pada saat itu PT. Karana line beroperasi terbatas hanya untuk negara Jepang, Taiwan Dan Singapura. Pada akhir 80 ketika negara-negara sudah pilih dari inflasi, Jepang, Taiwan, dan Indonesia mulai bekerja sama membangun hubungan mereka dengan Eropa dan Amerika. Saat ini PT. Karana Line mempunyai kesempatan besar untuk bisa mengembangkan sampai ke Timur Tengah Perusahaan ini berkantor pusat di jalan Melati No. 123 ,Koja, Jakarta 14230, Pt Karana Line mempunyai banyak cabang di Indonesia, salah satu nya di jalan Tenaga No 7 G, RT 004 Dumai Riau. Yang di pimpin oleh Bapak Denado Ramadhan Wijaya

		sebagai kepala cabang dumai.
2	Perusahaan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai bergerak dibidang apa?	PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai bergerak di bidang keagenan, yaitu badan usaha yang bergerak dalam kegiatan kapal atau perusahaan pelayaran. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka pihak keagenan akan melayani berbagai keperluan yang harus dipenuhi seperti <i>fresh water</i> , proses <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> crew kapal. Wilayah Keagenan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai memiliki 3 (tiga) wilayah Keagenan yakni wilayah keagenan Dumai, wilayah keagenan KID Pelintung, wilayah keagenan Lubuk Gaung.
3	Berapa jumlah karyawan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?	Karyawan PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai berjumlah 4 orang.
4	Apa saja bagian divisi yang ada di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?	Bagian administrasi dan keuangan dan Bagian Operasional
5	Berapa banyak kapal yang diageni oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?	Tidak menentu banyak kapal yang diageni dalam sebulan, kadang meningkat, kadang tidak meningkat, dan kadang normal.
6	Bagaimana kinerja sumber daya manusia di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?	Sangat bagus, karna sumber daya manusia di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai dapat dipercaya, berani mengemban tanggung jawab, mampu memahami dan menginprestasikan keinginan atasan atau owner dan lain-lain.
7	Apakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan SDM pada PT. Pelayaran	Dengan melakukan pelatihan, memberikan biaya pendidikan lanjut, memberikan

	Samudera Karana Line Cabang Dumai?	penghargaan, dan mengadakan perubahan sistem.
8	Apa bentuk reward yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?	Reward yang ditawarkan perusahaan dapat berupa berbagai hal, seperti bonus, tunjangan, kenaikan gaji,serta promosi jabatan.
9	Mengapa perusahaan perlu melakukan pengembangan SDM?	Gunanya untuk mencapai tujuan, memperbaiki efektifitas dan efisiensi kerja mereka dalam melaksanakan dan mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan.
10	Apakah terjadi peningkatan jumlah kapal yang di ageni oleh PT. Pelayaran Samudera Karana Line?	Peningkatan jumlah kapal tidak menentu, terkadang mengalami peningkatan, kadang tidak meningkat, bahkan terkadang normal.

**Lampiran 2 : Wawancara Dengan Karyawan PT. Pelayaran Samudera Karana Line
Cabang Dumai**

