

TUGAS AKHIR

UPAYA PELAYANAN PT. BERLIAN OCEAN SHIPPING DALAM MENINGKATKAN PENUNJUKAN KEAGENAN KAPAL

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



Oleh :

RIZQAN ZUHRI

NIT : 8303221275

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
UPAYA PELAYANAN PT. BERLIAN OCEAN
SHIPPING DALAM MENINGKATKAN
PENUNJUKAN KEAGENAN KAPAL

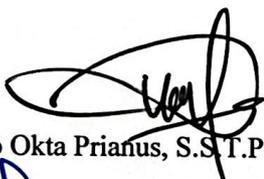
*Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III
Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga*

Oleh:

RIZQAN ZUHRI
8303221275

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Tanggal Ujian : 1 Agustus 2025
Periode Wisuda : 2025

- | | |
|---|---------------|
|  | |
| 1. Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel.,M.M | (Pembimbing) |
|  | |
| 2. Zulyani, S.EI.,MM | (Penguji I) |
|  | |
| 3. Bobi Satria, S.S.T.Pel.,M.M.Tr | (Penguji II) |
|  | |
| 4. Jon Hendri, SH.,MH | (Penguji III) |

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Kemaritiman
Politeknik Negeri Bengkalis**



LEMBAR PENGESAHAN

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

Tanda Tangan : 
Nama Penguji I : Zulyani, S.EI.,MM
Tanggal Pengujian : 1 Agustus 2025

Tanda Tangan : 
Nama Penguji II : Bobi Satria, S.S.T.Pel.,M.M.Tr
Tanggal Pengujian : 1 Agustus 2025

Tanda Tangan : 
Nama Penguji III : Jon Hendri, SH.,MH
Tanggal Pengujian : 1 Agustus 2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan 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 ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disebutkan sumbernya dalam naskah dan dalam daftar pustaka.

Bengkalis,



RIZQAN ZUHRI
NIT. 8303221275

UPAYA PELAYANAN PT. BERLIAN OCEAN SHIPPING DALAM MENINGKATKAN PENUNJUKAN KEAGENAN KAPAL

Nama : Rizqan Zuhri
NIT : 8303221275
Dosen Pembimbing : Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel.,M.M

Abstrak

Tugas akhir ini merupakan tahapan untuk melaksanakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dalam hal ini penulis mengumpulkan data menggunakan metode pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian upaya pelayanan yang dilakukan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi, peningkatan proses dan prosedur, monitoring dan evaluasi, meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan sertifikasi, pengalaman dan praktik, serta evaluasi, Meningkatkan kerjasama dengan Pihak Lain, seperti pelabuhan dan perusahaan pelayaran. Dan hambatan – hambatan yang dihadapi PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal adalah: sumber daya manusia, keterbatasan regulasi terkait keagenan kapal mungkin belum memadai atau belum diperbarui, persaingan yang ketat dalam industri keagenan kapal, ketergantungan pada faktor eksternal seperti cuaca, kondisi pasar, dan kebijakan pemerintah, keterbatasan infrastruktur seperti pelabuhan, gudang, dan peralatan, dan ketergantungan pada mitra bisnis seperti perusahaan pelayaran dan pengiriman serta tanggapan terhadap pengguna jasa.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Jasa, Keagenan

SERVICE EFFORTS OF PT. BERLIAN OCEAN SHIPPING IN IMPROVING SHIP AGENCY APPOINTMENTS

Cadet Name : Rizqan Zuhri
NIT : 8303221275
Advisor : Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel.,M.M

Abstract

This final project is a stage to carry out research that aims to determine the service efforts of PT. Berlian Ocean Shipping in increasing the appointment of ship agencies. The method used is a qualitative method, in this case the author collects data using data collection methods including observation, interviews, and documentation studies. From the results of the study, the service efforts carried out by PT. Berlian Ocean Shipping in increasing the appointment of ship agencies are improving the quality of human resources, using technology, improving processes and procedures, monitoring and evaluation, improving the ability and competence of human resources through education and certification, experience and practice, and evaluation, Increasing cooperation with other parties, such as ports and shipping companies. And the obstacles faced by PT. Berlian Ocean Shipping in increasing the appointment of ship agencies are: human resources, limited regulations related to ship agencies may not be adequate or have not been updated, tight competition in the ship agency industry, dependence on external factors such as weather, market conditions, and government policies, limited infrastructure such as ports, warehouses, and equipment, and dependence on business partners such as shipping and shipping companies and responses to service users.

Keywords: Services, Service Quality, Agency

KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa 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 disekeliling penulis sehingga Tugas Akhir 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 orang tuaku Ayahnda Ucock Indra dan Ibunda Khairani serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
2. Bapak Johny Custer, S.T.,MT selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Bapak Zulyani, MM selaku Ketua Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Bapak Jon Hendri, S.H.,M.H selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga.
5. Bapak Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, saran serta tata cara penulisan tugas akhir ini.
6. Pimpinan dan staff karyawan kantor PT. Berlian Ocean Shipping yang telah bersedia membantu penulis dalam tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Seluruh Tenaga Pendidikan Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis yang telah memberikan dukungan moril kepada peneliti.

9. Terimakasih kepada Taruna/i Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis Prodi Nautika dan KPN Angkatan ke-VIII yang banyak membantu dari segi pemikiran dan informasi selama penyusunan tugas akhir.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal kepada mereka atas amal baik mereka amin. 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 karna itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bengkalis, 15 Agustus 2025

RIZQAN ZUHRI
NIT. 8303221275

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
Abstrak (Indonesia)	iv
Abstract (Inggris)	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	8
2.1.1.1 Prinsip Pelayanan.....	10
2.1.1.2 Karakteristik Pelayanan	11
2.1.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	12
2.1.1.4 Standar Pelayanan.....	13
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.1.2.1 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
2.1.2.2 Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
2.1.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa.....	19
2.1.3 Pengertian Jasa.....	21
2.1.3.1 Aspek Penunjang Dalam Pemilihan Jasa.....	22

2.1.3.2 Karakteristik Jasa	23
2.1.4 Pengertian Keagenan Kapal.....	24
2.1.4.1 Jenis Keagenan Kapal	26
2.1.4.2 Tugas dan Fungsi Keagenan Kapal.....	28
2.1.4.2.1 Tugas Keagenan Kapal	29
2.1.4.2.2 Fungsi Keagenan Kapal	30
2.1.4.3 Hak dan Kewajiban Perusahaan Keagenan Kapal	30
2.1.4.3.1 Hak Perusahaan Keagenan Kapal	30
2.1.4.3.2 Kewajiban Perusahaan Keagenan Kapal	31
2.1.4.4 Jenis Pelayanan Jasa Keagenan Kapal	31
2.2 Studi Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.3 Teknik Analisis Data	40
3.4 Jadwal Kegiatan Penelitian	40
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Data	41
4.1.1 Data Responden	41
4.1.2 Rentang Usia Responden	42
4.1.3 Tingkat Pengetahuan Responden	42
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Upaya Pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping Dalam Meningkatkan Penunjukkan Keagenan Kapal	44
4.2.2 Hambatan – Hambatan Dalam Meningkatkan Penunjukkan Keagenan Kapal	47
4.3 Alternatif Pemecahan Masalah	56
4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	62
BIODATA PENULIS	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Data Responden	41
Tabel 4.2 Rentang Usia Responden	42
Tabel 4.3 Tingkat Pengetahuan Responden	42
Tabel 4.4 Nama Kapal Yang Diageni	44
Tabel 4.5 Alternatif Pemecahan Masalah	57
Tabel 4.6 Evaluasi Pemecahan Masalah	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Berlian Ocean Shipping.....	43
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara maritim yang sudah pasti dan jelas pengangkutan dengan kapal, memegang peranan penting dalam negeri maupun luar negeri yang akan memperlancar perkembangan laju perekonomian pembangunan serta pertahanan negara. Usaha dibidang angkutan laut adalah aktifitas yang memegang peranan sangat penting dalam perkembangan dan kemajuan dunia usaha serta perekonomian suatu Negara. Pada jaman sekarang ini banyak perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal milik atau kapal *charter* untuk memperoleh keuntungan, menunjang keberhasilan pengoperasian kapal tersebut, diperlukan operator yang handal, dinamis dan profesional dalam bidang masing-masing (Yusnidah & Muda, 2019).

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Poros maritim merupakan sebuah gagasan strategis yang diwujudkan untuk menjamin konektifitas antar pulau, pengembangan industri perkapalan dan perikanan, perbaikan transportasi laut serta fokus pada bidang maritim. Indonesia sebagai negara maritim dengan lautan terbesar (7.900.000 km²) dibanding daratan (1.904.569 km²) serta letak strategis Indonesia di daerah equator, antara benua Asia dan Australia, antara dua samudera Pasifik dan samudera Hindia, serta Negara-negara Asia Tenggara. Dengan berkembangnya industri pelayaran, maka kebutuhan layanan pelayaran akan terus menerus ada. Hal ini memaksa perusahaan pelayaran untuk bersaing mendapatkan pelanggan. Dikarenakan industri pelayaran bergerak dibidang jasa, maka persaingan yang ada, akan dilakukan dengan saling berlomba memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen dan memberikan informasi melalui komunikasi interpersonal kepada Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi

Interpersonal pada Perusahaan Pelayaran (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022).

Di masa sekarang ini, perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Dengan diterapkannya perdagangan bebas di Indonesia maka arus barang dari atau ke Indonesia diharapkan akan meningkat tajam. Oleh karena itu, sarana transportasi yang efisien dan efektif sangat penting dalam rangka menciptakan biaya operasional angkutan pada tingkat minimum. Salah satu sarana transportasi yang relatif murah dengan kapasitas besar untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah transportasi melalui laut. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut memerlukan pelayanan dan mempunyai berbagai keperluan yang harus dipenuhi (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022).

Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain. Setiap konsumen pasti memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu produk. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam pemilihan seorang konsumen dalam memilih suatu produk atau perusahaan yang menyalurkannya. Untuk merancang strategi pemasaran efektif, pemasar harus mengerti proses pemahaman konsumen, sehingga mereka dapat merancang informasi pemasaran dengan tepat. Hal ini membutuhkan pertimbangan karakteristik konsumen dan lingkungan dimana konsumen terpapar informasi (Ummah, 2019).

Manajemen sebuah perusahaan pelayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dalam merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis

antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang menggunakan jasa perusahaan (Thamrin, N.D. 2016).

Agar dapat bersaing dengan perusahaan keagenan sejenisnya, diperlukan memiliki strategi yang solid bagi perusahaan keagenan karena semakin banyak perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang dan pelayanan kapal. Salah satunya adalah memberikan layanan yang optimal menyediakan informasi yang akurat, dan aspek lain yang mendukung pembentukan hubungan positif dengan pelanggan. Untuk mendukung pertumbuhan pesat bisnis pelayanan jasa di Indonesia, diperlukan layanan keagenan kapal yang memenuhi standar pelayanan yang tinggi (Adawiyah & Taharuddin, 2024).

Usaha keagenan timbul disebabkan karena pertimbangan dari sebuah perusahaan pelayaran yang akan melakukan ekspansi usahanya kepelabuhan tertentu, namun untuk mendirikan sebuah cabang perusahaan dinilai memerlukan dana yang tidak sedikit, sementara frekuensi kunjungan kapal di pelabuhan tersebut kecil maka dengan pertimbangan tersebut perusahaan cukup dengan menunjuk sebuah perusahaan pelayaran sebagai agen untuk melayani kapal-kapal yang singgah di pelabuhan tersebut, karena selaku agen perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa keagenan terhadap kapal-kapal yang di ageniya sejak kapal akan memasuki pelabuhan sampai akan meninggalkan pelabuhan (Yusnidah & Muda, 2019).

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan tersebut perusahaan pelayaran yang tidak mempunyai cabang disuatu pelabuhan akan menunjuk perusahaan pelayaran lain yang berada di pelabuhan tersebut sebagai agen. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 82 tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 33 tahun 2001, perusahaan pelayaran asing yang mengoperasikan kapalnya ke pelabuhan Indonesia, wajib menunjuk perusahaan pelayaran nasional sebagai agen umum. Menurut Peraturan

menteri perhubungan No: KM. 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang di selenggarakan oleh oleh unit Pelaksana Teknis (UPT) kantor Pelabuhan: Agen umum (*General Agent*) adalah perusahaan angkutan laut nasional penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal yang dioperasikannya (Ayu Johanda Putri & Rahayu, 2022).

Aktifitas perusahaan pelayaran selaku agen, khususnya dalam memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni sangat erat hubungannya dengan instansi - instansi yang ada di pelabuhan (baik pemerintah maupun swasta) perusahaan pelayaran mempunyai tugas dan tanggung jawab mewakili perusahaan yang diageninya dalam menjalin hubungan yang baik dengan instansi yang terkait (Yusnidah & Muda, 2019).

Dalam melaksanakan tugas sebagai keagenan kapal, PT. Berlian Ocean Shipping tidak selalu berjalan dengan lancar, peneliti menemukan berbagai masalah tentang pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan jasa keagenan kapal yang dikarenakan perusahaan tersebut masih terbelang cukup jauh dalam persaingan usaha di bidang tersebut. Seperti, PT. Berlian Ocean Shipping masih mengageni kapal berbendera Indonesia dan belum bisa mengageni kapal berbendera asing.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengangkat suatu masalah khususnya tentang **“Upaya Pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping Dalam Meningkatkan Penunjukan Keagenan Kapal”**.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas didalam melaksanakan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

2. Apa saja hambatan – hambatan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk mengarahkan pengamatan agar dapat spesifik dan tidak terlalu luas, mencegah kekaburan masalah yang akan diamati, serta mengingat luasnya pembahasan ini. Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki dan dikuasai penulis maka penulis membatasi permasalahan tentang pengaruh pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan jasa keagenan kapal.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi taruna dan taruni di Politeknik Negeri Bengkalis, Jurusan Kemaritiman mengenai pengaruh pelayanan dalam meningkatkan keagenan kapal.
2. Sebagai motivasi perusahaan keagenan untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaannya.
3. Untuk memberikan masukan dan sebagai referensi ilmiah bagi pemimpin maupun perusahaan dalam mengambil kebijakan dan perencanaan ke depan yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir. Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

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 Perbatasan Masalah

1.5 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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Data

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

Menjelaskan teori – teori yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan jasa keagenan kapal untuk mempermudah pembacaan dalam memahami isi dari Proposal Tugas Akhir ini.

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan secara publik lainnya yang berkepentingan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Elvan *et al.*, 2019)

Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain. Setiap konsumen pasti memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu produk. Hal inilah yang sangat berpengaruh dalam pemilihan seorang konsumen dalam memilih suatu produk atau perusahaan yang menyalurkannya. Untuk merancang strategi pemasaran efektif, pemasar harus mengerti proses pemahaman konsumen, sehingga mereka dapat merancang informasi pemasaran dengan tepat. Hal ini tersebut membutuhkan pertimbangan karakteristik konsumen dan lingkungan dimana konsumen terpapar informasi (Ummah, 2019)

Pelayanan kapal merupakan kegiatan yang sangat penting dalam pelayaran, baik pelayaran domestik maupun pelayaran *ocean going*. Menyadari pentingnya Pelayanan Kapal tersebut, maka pelayanan dari

perusahaan pelayaran harus dilakukan secara maksimal dan tepat sasaran agar memberikan kontribusi positif bagi dunia pelayaran dan perdagangan. Misalnya masih adanya hambatan – hambatan yang dihadapi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan kapal yang datang ke pelabuhan. Oleh karena itu, diperlukan adanya jasa keagenan kapal guna mempelancar suatu kegiatan Pelayanan kapal di setiap pelabuhan yang akan disinggahi. Suatu bidang kerja dalam perusahaan keagenan yang disebut bidang operasional keagenan. Hal tersebut dikarenakan segala sesuatu yang menyangkut semua keperluan Pelayanan kapal mulai dari awal kedatangan kapal hingga kapal berlayar ke pelabuhan selanjutnya adalah tanggung jawab dari operasional keagenan (Cito & P. Sianturi, 2021)

Menurut Kasmir (2019:15) Pelayanan adalah setiap tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah Dalam praktiknya, pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan sangat perlu bantuan seseorang *customer service* untuk mentukan atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
2. Pelanggan memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat pembayaran.
3. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi, dalam hal pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara. (Yuliana, Ita Purnama, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Lala Studio & Salon Ciseeng Bogor, 2021)

Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah manajemen proses yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.

2.1.1.1 Prinsip Pelayanan

Vincent Gaspersz (2019) prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Prinsip menetapkan sasaran yang konsisten

Adalah perusahaan harus memiliki sasaran yang konsisten untuk perbaikan pelayanan dan selalu konsisten terhadap sasarnya yang diwujudkan melalui perumusan visi dan misi yang jelas dalam pertumbuhan.

b. Prinsip menerapkan filosofi memuaskan konsumen

Adalah seorang pemimpin perusahaan harus dapat membawa perusahaan tersebut menuju pelayanan yang melebihi atau minimum sama dengan ekspektasi konsumen.

c. Prinsip mengutamakan pencegahan kesalahan

Adalah kualitas pelayanan kepada konsumen pada suatu perusahaan dapat ditingkatkan secara terus-menerus melalui tindakan proaktif untuk mencegah terjadinya kesalahan.

d. Prinsip menghentikan kebiasaan menilai sesuatu hanya berdasarkan harga

Adalah manajemen suatu perusahaan juga memperhatikan aspek-aspek kualitas, bukan semata-mata berfokus pada aspek harga dan biayanya.

e. Prinsip melakukan pelayanan pelanggan

Adalah ketiadaan pelatihan yang diberikan kepada karyawan dalam pekerjaan dapat berakibat adanya

kekecewaan konsumen dalam kualitas pelayanan dalam perusahaan tersebut. (Dr.Teddy Chandra, SE., MM, dkk, 2020)

2.1.1.2 Karakteristik Pelayanan

Menurut Warella (2020) mengatakan ada tiga karakteristik tentang pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility*

Bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

2. *Heterogeneity*

Berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. *Inseparability*

Bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kosekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah

punya "Concern" pada pelangganya. (Dr.Teddy Chandra, SE., MM, dkk, Hal: 66, 2020).

2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Hannah and Karp (2019) untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan terdiri atas tiga kategori yaitu:

a. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas produk.

Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.

2. Hubungan antara nilai dengan harga.

Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.

3. Bentuk produk.

Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.

4. Keandalan.

Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

b. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Jaminan

Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.

2. Respon dan cara pemecahan masalah.

Response to and Remedy of Problems merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

c. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:

1. Pengalaman karyawan.

Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.

2. Kemudahan dan kenyamanan.

Convenience of Acquisition merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

(Mirawati, Ardina Rasti, Nurul Awal. Hal: 6, 2022)

2.1.1.4 Standar Pelayanan

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2019:103) standar dalam pelayanan adalah

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Nurhidayah, Hal: 9, 2021)

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kanedi dkk dalam Tunggul Prasudjo, (2023:7) Kualitas pelayanan jasa adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikan dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. (Hidayatul Faizah, Ni Made Musiyani Anjasmari, Saidah Hasbiyah, Vol. 1 No. 3, 2024)

Kualitas layanan, atau yang dikenal sebagai *service quality*, merujuk pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas juga mencakup serangkaian karakteristik dan atribut yang dimiliki oleh

produk dan layanan, yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.

Kualitas dapat dijelaskan sebagai "suatu kondisi dinamis yang terkait dengan manusia, produk, layanan, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas merupakan ukuran untuk menilai apakah suatu barang atau layanan telah mencapai nilai guna yang diinginkan atau dengan kata lain, suatu barang atau layanan dianggap memiliki kualitas jika dapat berfungsi atau memberikan nilai guna sesuai yang diharapkan.

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan pelanggan. Layanan terdiri dari dua komponen, yaitu operasi layanan (*service operation*) dan pengiriman layanan (*service delivery*). Tuntutan kualitas jasa atau layanan yang diinginkan dan diperlukan oleh konsumen mencakup aspek kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil (Adawiyah & Taharuddin, 2024).

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dikarenakan untuk kemajuan perusahaan yang bersangkutan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan maksimal pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Dengan pelayanan yang baik maka perusahaan akan dapat berkembang dengan baik sehingga pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan akan kembali lagi untuk menggunakan jasa perusahaan (Ummah, 2019).

2.1.2.1 Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Sadiartha & Suartina (2020) unsur – unsur kualitas dalam pelayanan jasa adalah

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

3. Bukti fisik (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

4. Perhatian (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan

dengan akurasi yang tinggi. (Dr.Teddy Chandra, SE., MM, dkk, Hal: 66, 2020)

2.1.2.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa

Wolkins (2020) prinsip – prinsip kualitas pelayanan jasa adalah

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas pelayanan jasa harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja kualitasnya, tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai dengan karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas jasa. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang dirasa paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasinya. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

4. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk dapat mencapai visinya.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Dimana komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat, dan lain-lain.

6. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang dinilai penting dalam implementasi strategi kualitas, setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian, dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani. (Hidayatul Faizah, Ni Made Musiyani Anjasmari, Saidah Hasbiyah, Vol. 1 No. 3, 2024)

2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Hutt dan Speh (2020) kualitas pelayanan jasa berpotensi menciptakan kepuasan pelanggan yang akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Terjalin relasi saling menguntungkan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggan.
2. Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, *crossselling*, dan *up-selling*.

3. Loyalitas pelanggan bisa terbentuk.
4. Terjadinya komunikasi gethok tular positif yang berpotensi menarik pelanggan baru.
5. Persepsi pelanggan dan publik terhadap reputasi perusahaan semakin positif. Laba yang diperoleh semakin meningkat.

2.1.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Kotler and Keller, P (2021) strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah

1. Mendengarkan

Memahami apa yang benar-benar diinginkan pelanggan melalui pembelajaran berkelanjutan tentang harapan dan persepsi pelanggan dan non pelanggan (misalnya, melalui sistem informasi kualitas jasa).

2. Keandalan

Keandalan adalah dimensi kualitas jasa yang terpenting dan harus menjadi prioritas jasa.

3. Layanan dasar

Perusahaan jasa harus menghantarkan layanan dasar dan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan. Menepati janji, menggunakan akal sehat, mendengarkan pelanggan, selalu memberitahu pelanggan, dan selalu menghantarkan nilai kepada pelanggan.

4. Desain jasa

Mengembangkan pandangan jasa holistik sambil mengelola berbagai detailnya.

5. Pemulihan

Untuk memuaskan pelanggan yang menghadapi masalah jasa, perusahaan jasa harus mendorong pelanggan untuk mengajukan keluhan dan mempermudah

mereka melakukannya, merespon dengan cepat dan personal, serta mengembangkan sistem penyelesaian masalah.

6. Memberi kejutan kepada pelanggan

Meskipun keandalan adalah dimensi terpenting dalam memenuhi harapan jasa pelanggan, dimensi proses seperti kepastian, koresponsifan dan empati adalah dimensi terpenting untuk melebihi harapan pelanggan, misalnya, dengan memberi kejutan kepada mereka melalui kecepatan yang tidak biasa, bersikap baik, sopan, berkompetensi, berkomitmen, dan memahami.

7. Berlaku adil

Perusahaan jasa harus melakukan usaha khusus untuk bersikap adil, dan mendemonstrasikan keadilan, kepada pelanggan dan karyawan.

8. Kerja tim

Kerja tim adalah pelajaran yang memungkinkan organisasi besar menghantarkan jasa dengan perhatian dan perlakuan khusus melalui peningkatan motivasi dan kemampuan karyawan.

9. Riset karyawan

Pemasar harus mengadakan riset bersama karyawan untuk mengungkapkan mengapa masalah jasa terjadi dan apa yang harus dilakukan perusahaan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

10. Kepemimpinan yang melayani

Jasa berkualitas berasal dari kepemimpinan yang menginspirasi seluruh organisasi dari desain sistem jasa yang sempurna, penggunaan informasi dan teknologi yang efektif; serta kekuatan internal yang lambat berubah, tidak terlihat, dan sangat kuat yang dikenal sebagai

budaya perusahaan. (Ageng Tri Saputra, Annisa Lutfia A, 2019)

2.1.3 Pengertian Jasa

Jasa merupakan kegiatan sistem ekonomi yang melibatkan serangkaian keterlibatan dengan konsumen atau barang namun tidak melibatkan transfer kepemilikan. Jasa dapat diartikan sebagai "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat disediakan oleh satu pihak untuk pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Karakteristik khusus dari jasa yang menekankan bahwa pelayanan disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, merupakan faktor yang perlu dipertimbangkan dalam merancang program pemasaran (Adawiyah & Taharuddin, 2024).

Sedangkan menurut Elvan *et al.*, (2019) mengatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terkait pada produk fisik. Namun jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk.

Berikut ini terdapat beberapa pengertian jasa diantaranya adalah Jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas), proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangible*. Jasa juga didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas tersebut tidak berwujud. Dari definisi diatas tampak bahwa jasa selalu ada aspek interaksi antara

pihak pelanggan dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari.

2.1.3.1 Aspek Penunjang Dalam Pemilihan Jasa

Konsumen yang menggunakan bidang jasa, pada umumnya akan menentukan aspek-aspek penunjang dalam pemilihan jasa yang akan dipakai atau dibeli. Aspek-aspek tersebut di antaranya adalah sebagai berikut (Anugrah & Sudarmayasa, 2020).

1. Kecepatan dan Ketanggapan

Konsumen akan memilih pelayanan yang cepat. Hal ini memengaruhi waktu yang dibutuhkan. Saat ini, waktu pelayanan yang cepat dapat menjadi pilihan karena konsumen tidak menginginkan waktu yang lebih lama dalam mendapatkan pelayanan. Semakin lama, waktu tunggu yang diberikan kepada konsumen, maka konsumen akan dapat kecewa dan bahkan berpindah ke tempat lain.

2. Kemudahan

Konsumen menginginkan kemudahan dalam memperoleh informasi. Pada zaman sekarang di mana media komunikasi sudah berkembang dengan pesatnya, maka perusahaan, pemilik, ataupun pengelola usaha harus dapat menyesuaikan keadaan.

3. Reputasi

Citra perusahaan juga merupakan penentu kecenderungan bagi konsumen dalam memilih pelayanan jasa yang ditawarkan. Semakin baik citra yang dimiliki oleh perusahaan, tingkat kepercayaan konsumen pun akan semakin tinggi.

4. Keamanan

Konsumen menginginkan keamanan bagi dirinya. Keamanan tersebut berupa keamanan transaksi keuangan dan data diri konsumen.

5. Kepastian

Konsumen harus mendapatkan kepastian bahwa pelayanan yang digunakan sesuai perjanjian. (Krishna Anugrah, Wayan Sadarmayasa, Hal: 13-15, 2020)

2.1.3.2 Karakteristik Jasa

Menurut Kother (2019) karakteristik pada jasa antara lain:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli dan dikonsumsi. Jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* adalah karakteristik-karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pembelian, misalnya kualitas, efisiensi, dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* merupakan aspek yang sulit dievaluasi, bahkan setelah pembelian dilakukan.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hubungan antar penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact personal*) merupakan unsur penting.

3. *Variability* (berubah-ubah)

Jasa bersifat sangat variabel (*non-standardized output*), maksudnya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya. Berbeda dengan mesin, orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan tetap karena mudah untuk menyediakan pelayanan terhadap permintaan tersebut. Jika permintaan berfluktuasi, maka masalah akan muncul yakni berkaitan dengan kapasitas menganggur (permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak).

2.1.4 Pengertian Keagenan Kapal

Menurut Ayu Johanda Putri & Rahayu, (2022) keagenan kapal adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian dimana salah satu pihak yang dinamakan “pemilik”. Secara (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agentnya mengenai kewenangan yang direncanakan kepadanya. Dan agent kapal itu sendiri secara garis besar dikenal jenis agent kapal, yaitu :

1. *General Agent*

General Agent (Agen Umum) Adalah suatu perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing

untuk melayani kapal-kapal miliknya selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Tugas *general agent* secara garis besar ada dua jenis yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi.

2. *Sub Agent* atau *Agent*

Sub Agent Adalah suatu perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *General Agent* untuk melayani kebutuhan kapal di suatu pelabuhan. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari general agent. *Tugas sub agent* atau *agent* secara garis besar ada dua, yaitu pelayanan kapal (*shiphusbandling*) dan operasi keagenan (*cargo operation*).

3. Cabang Agen adalah cabang dari general agent di pelabuhan tertentu.

Keagenan kapal menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

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. Pelaksanaan kegiatan keagenan kapal bertanggung jawab terhadap penyelesaian semua tagihan dan permasalahan yang timbul akibat dari perjanjian atau kontrak keagenan yang telah disepakati yang berkaitan dengan kegiatan kapal yang diageni selama berada di Indonesia.

Kegiatan keagenan kapal menurut PP Nomor 11 Tahun 2016 adalah (Elvan *et al.*, 2019):

- a. Pelaporan secara tertulis rencana dan realisasi kedatangan dan keberangkatan kapal yang diageninya kepada direktur jendral.

- b. Penyerahan dokumen kapal kepada syahbandar utama, otoritas pelabuhan utama atau unit penyelenggara pelabuhan setempat serta instansi pemerintah terkait lainnya.
- c. Pengurusan jasa-jasa kepelabuhanan yang diperlukan kapal tersebut.
- d. Penunjukan perusahaan bongkar muat (PBM) untuk kepentingan pemilik kapal.
- e. Penyelesaian dokumen kapal yang habis masa berlakunya atau beban pemilik kapal.
- f. Pemungutan uang tambang (*freight*) atas perintah pemilik kapal.
- g. Pembukuan dan pencarian muatan.
- h. Penerbitan konsumen (*bill of lading*) untuk dan atas pemilik kapal.
- i. Penyelesaian tagihan (*disbursement*) atas nama pemilik kapal.
- j. Penyelesaian pengisian bunker bahan bakar minyak, air tawar sesuai permintaan kapal.
- k. Pemberian informasi yang diberikan oleh pemilik kapal, dan atau.
- l. Pelaksanaan kegiatan lainnya yang disepakati antara pemilik atau operator dengan pelaksana kegiatan keagenan kapal.

2.1.4.1 Jenis Keagenan Kapal

Menurut Elvan *et al.*, (2019) jenis keagenan kapal, yaitu sebagai berikut :

1. Keagenan Umum Kapal Asing, yaitu:
 - a. Angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional sebagai agen umum.
 - b. Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum yang tidak memiliki kantor cabang di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan

luar negeri, dapat menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri sebagai sub agen.

- c. Sub agen sebagaimana dimaksud pada point b mengurus kepentingan kapal asing yang diageni oleh perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional selama berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri.
 - d. Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan, untuk mengangkut muatan dalam negeri.
2. Keagenan Kapal Nasional, yaitu:
- a. Kapal angkutan laut nasional yang dioperasikan oleh perusahaan angkutan laut nasional yang melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari luar negeri dari dan ke pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dapat diageni oleh perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional.
 - b. Perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum yang tidak memiliki kantor cabang di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri, dapat menunjuk perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional yang berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri sub agen

- c. Dalam hal tidak terdapat perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional di suatu pelabuhan atau terminal khusus, perusahaan keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional dapat menunjuk perusahaan pelayaran rakyat sebagai sub agen.
3. *Booking Agent* adalah perusahaan pelayaran atau *forwarding* yang ditunjuk untuk mengurus muatan kapal dengan sistem liner.
4. *Special Agent* (Agen Khusus) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melayani kapal dengan sistem *tramper* pada saat *charter* di suatu pelabuhan untuk kegiatan bongkar muat.
5. *Port Agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melakukan tugas-tugas di suatu pelabuhan. *Port agent* dapat menunjuk sub agent di pelabuhan lainnya untuk mewakilinya. *Port agent* tetap bertanggung jawab terhadap principalnya.
6. *Protectual Agent* adalah agen yang ditunjuk oleh *pencharter* yang tercantum dalam *Charter Party* untuk mewakili kepentingannya.
7. *Husbandry Agent* adalah agen yang ditunjuk oleh *principal* untuk mewakili diluar kepentingan B/M, seperti hanya mengurus ABK, *Repair*, *Supplier* dll.
8. *Boarding Agent* adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan dengan pihak kapal. Biasanya *Boarding Agent* yang pertama naik ke kapal waktu kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat.

2.1.4.2 Tugas Dan Fungsi Jasa Keagenan Kapal

Menurut Engkos Kosasih (2021) tugas dan fungsi keagenan kapal adalah

2.1.4.2.1 Tugas Jasa Keagenan Kapal

Tugas jasa keagenan kapal terdiri atas :

- a. Pelayanan Operasional Kapal-Kapal Principal
 1. *Port Information*
 2. Keperluan kapal, seperti bunker air, *provision, repair, maintenance, crewing*, surat-surat dan sertifikat kapal.
 3. Penyelesaian dokumen, *bill of loading, manifest, hatch list, stowage plan, crew list*, dokumen *clearance*, imigrasi, bea cukai, kesehatan pelabuhan, *port administration*.
 4. Permintaan *advance payment* untuk *port expenses, cargo expenses*, keperluan kapal.
 5. Memberikan informasi kepada *principal*, mengenai segala hal yang berkaitan dengan proses *clearance in* maupun *clearance out*.
- b. Memonitor perkembangan muatan

Dalam hal ini agen melakukan hal-hal antara lain

 1. Menjalin hubungan baik dengan para *shipper* dan *member* pelayanan informasi kepada *consignee*.
 2. Menandatangani B/L atas nama *principal*.
 3. Bila *consignee* belum memenuhi kewajiban, penyerahan barang hanya *seizing principal* (tertulis).
 4. Penanganan terhadap kapal dan muatannya.
 5. Penyelesaian masalah *claim*.
 6. Penyelesaian masalah *claim* sesuai dengan manual atas barang kurang atau muatan rusak, lalu meneruskannya kepada *principal* sepanjang

memenuhi persyaratan dan membayar claim tersebut setelah mendapat persetujuan dari *principal*.

7. Pelayanan claim yang menyangkut keputusan *owner's representative*.

2.1.4.2.2 Fungsi Jasa Keagenan Kapal

Untuk melaksanakan tugas tugasnya, jasa keagenan kapal juga memiliki fungsi yaitu:

- a. Memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- b. Mengadministrasikan kegiatan keagenan.
- c. Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan.
- d. Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulant terhadap kegiatan pokok perusahaan.
- e. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik *liner services* ataupun *framer services*. (Fahmi A, 2021)

2.1.4.3 Hak dan Kewajiban Perusahaan Jasa Keagenan Kapal

2.1.4.3.1 Hak Perusahaan Jasa Keagenan Kapal

Hak perusahaan keagenan kapal

- a. Perusahaan keagenan kapal berhak menerima pembayaran (*agency fee*) dari pemilik kapal sesuai dengan kesepakatan.
- b. Struktur pembayaran (*agency fee*) merupakan kerangka tarif dengan mempertimbangkan:

1. Jenis barang dan ukuran kapal
2. Volume dan berat barang
3. Bentuk kemasan
4. Jenis pelayaran
5. Pelabuhan tujuan
6. Waktu tunggu di pelabuhan (*port stay*)

2.1.4.3.2 Kewajiban Perusahaan Keagenan Kapal

Kewajiban perusahaan keagenan kapal adalah

- 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. (Lely Kusuma Dewi, 2021)

2.1.4.4 Jenis Pelayanan Jasa Keagenan

Adapun jenis pelayanan jasa keagenan menurut Sianipar & Ginting, (2024), yaitu:

- a. Pelayanan Jasa Bunker

Pelayanan jasa bunker ini adalah pelayanan dimana sebuah kapal memiliki sebuah kebutuhan seperti bunker

- minyak dan bunker air yang dimana hal tersebut dilibatkan kepada Agent untuk dapat memenuhi permintaan tersebut.
- b. Pelayanan jasa untuk perpanjangan sertifikat dan *Crew on/off* pada buku siji adapun pelayanan tersebut ini dilibatkan kepada Agent yang dimana Agent mengurus hal tersebut kepihak KSOP.
 - c. 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 terseda crew kapal melapor kepada pemilik kapal dimana ketersediaan bahan makanan yang dimiliki kurang.

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya dan mengetahui teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti dengan penelitian Tugas Akhir yang di buat oleh penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkail dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 Studi Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Dra. Yusnidah, M.Pd, Hidayat Muda, Akademi Maritim Indonesia Medan, 2019	Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada PT. Karana Line Cabang Belawan	1. Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada PT. Karana Line Cabang Belawan a. Mengutamakan kualitas jasa dalam pelayanan kapal Setiap perusahaan pelayaran

		<p>perlu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pemilik kapal (<i>owner</i>). Untuk itu dibutuhkan kualitas jasa yang baik agar para pemilik kapal puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran tersebut.</p> <p>b. Mengelola harapan pemilik kapal (<i>owner</i>) Perlu diterapkan pedoman jangan sekedar janji tapi perlu pembuktian agar para pemilik (<i>owner</i>) tidak kecewa dan tidak lari ke perusahaan pelayaran lain.</p> <p>c. Mengutamakan kepuasan pemilik kapal (<i>owner</i>) Pelayanan jasa keagenan kapal point utama yang harus ditingkatkan yaitu pemuasan pemilik kapal.</p> <p>d. Memberikan bukti bukan janji kepada pemilik kapal (<i>owner</i>) Jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta <i>tangibles</i> yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.</p> <p>e. Mengembangkan budaya kualitas dalam pelayanan kapal. Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus.</p> <p>2. Teknik dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa</p>
--	--	--

		<p>Pelayanan Keagenan Kapal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sebelum kapal tiba di pelabuhan, teknik yang harus diberikan adalah memonitor rencana kedatangan kapal di pelabuhan, selanjutnya menginformasikan kepada pihak pemilik kapal perihal nominasi (jumlah) yang akan dimuat selanjutnya mempersiapkan <i>clearence in</i> kapal dan dokumen lainnya. b. Pada waktu kapal tiba dipelabuhan, dilaksanakan pengurusan kepada instansi terkait dipelabuhan agar kapal dapat tiba dipelabuhan dan sandar di dermaga dengan tepat waktu, semua keperluan nakhoda/crew kapla harus dilayani dengan baik. c. Setelah kapal berangkat dari pelabuhan, dilaksanakan pelaporan kepada <i>General Agent</i> atau <i>principal</i> tentang kapan kapal tiba dipelabuhan, kapan mulai muat, jumlah jenis muatas, pelayanan yang telah diberikan serta rencana kapal tiba dipelabuhan tujuan.
<p>Indah Ayu Johanda Putri ,Trisnowati Rahayu, Politeknik Pelayaran Surabaya, 2022</p>	<p>Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi jasa keagenan saat ini dapat mengimbangi permintaan perusahaan pelayaran dan tuntutan untuk memenuhi segala prosedur perusahaan pelayaran saat ini. Karena sebagian besar perusahaan pelayaran mempercayakan semua pemenuhan kebutuhan kapalnya kepada jasa keagenan

		<p>dan terjalinnya hubungan yang saling menguntungkan antar kedua pihak. Maraknya perusahaan keagenan kapal yang tumbuh dan berkembang pesat di setiap sektor pelayaran menjadi indikator dari jasa keagenan mampu mengimbangi permintaan perusahaan pelayaran dan mampu memenuhi segala prosedur perusahaan secara global.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Hambatan-hambatan yang dialami agen dilapangan saat mengurus semua kebutuhan permintaan perusahaan pelayaran untuk semua kapalnya yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Keterambatan kapal saat sandar maupun lepas sandar b. Pengurusan dokumen di kesyabandaran yang lama c. Fasilitas penunjang kerja yang belum memadai di pelabuhan daerah terpencil d. Cuaca yang tidak menguntungkan untuk kapal yang akan sandar maupun lepas sandar didermaga. e. Pemenuhan kebutuhan kapal yang memerlukan banyak ijin. 3. Kualitas jasa keagenan saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan pelayaran, dikarenakan hal-hal yang mempengaruhi kualitas jasa keagenan kapal terhadap prosedur perusahaan pelayaran sudah bagus, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. Kecepatan dalam pengurusan dokumen berlayar maupun legalitas dalam jual beli kapal. b. Keterampilan karyawan
--	--	--

		<p>yang memenuhi standart keagenan.</p> <p>c. Fasilitas yang mendukung dalam bekerja oleh jasa keagenan.</p> <p>d. Komunikasi yang baik antar jasa keagenan yang ditunjuk kepada perusahaan pelayaran.</p>
Sri Ayu Elvan, Septo Hindiantoro, Yahya, AKMI Suaka Bahari Cirebon, 2019	Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta	Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Persepsi pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan keagenan kapal dan kinerja karyawan dinilai sudah baik dan puas dalam menanggapi atau merespon keluhan dari pengguna jasa serta untuk meningkatkan kinerja SDM, perlu diberikan beberapa pelatihan yang handal.
Irawati, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari, 2022	Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha	Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal aksar saputra 08 adalah <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Pelayanan pada kapal Aksar Saputra 08 sudah menunjukkan bahwa telah memenuhi kebutuhan pelanggan akan tetapi dari hasil wawancara serta observaasi penulis menemukan fasilitas pada kapal masih kurang efektif terutama pada kelas ekonomi. 2. Kapal aksar saputra 08 dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melakukan berbagai strategi yakni meningkatkan sarana, dan prasarana yang ada, meningkatkan kualitas kebersihan kapalnya, dan meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi para

		<p>pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan respon positif yang diberikan oleh para pelanggannya bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak kapal Aksar Saputra 08.</p> <p>3. Dalam memberikan Pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup bertanggung jawab serta dapat dipercaya dan harus memiliki sifat jujur sesuai dengan pelayanan pelanggan dalam prespektif islam yakni Amanah dan siddiq.</p>
Sugiyanto, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, 2021	Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia	<p>Layanan keagenan yang dimiliki oleh PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok sudah tersedia cukup baik dengan didukung adanya sistem inaportnet yang sudah diterapkan dalam perusahaan sehingga memudahkan pegawai dalam kepengurusan dokumen. Tetapi hal tersebut tidak didukung oleh kualitas SDM yang dimiliki perusahaan, karena hampir sebagian besar dari pegawai menjawab ragu atas kualitas yang mereka miliki. Sehingga untuk meningkatkan kualitas keagenan yang dimiliki perusahaan perlu adanya diadakan pelatihan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM keagenan mengenai keahlian khusus kepengurusan keagenan kapal-kapal. Dan juga didukung oleh peningkatan pemasaran serta membangun hubungan komunikasi yang baik dengan <i>principle</i>. Sehingga <i>principle</i> keagenan perusahaan merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan atas peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam Kualitas SDM dan Layanan</p>

		Keagenan, sehingga perusahaan dapat semakin di kenal dengan citra yang baik.
Rabiatul Adawiyah, Taharuddin	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk	Kualitas layanan diukur lewat melalui lima aspek yaitu <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . Berdasarkan hasil analisis statistika deskriptif dan PLS SEM menunjukkan bahwa kelima dimensi ini merupakan dimensi penting yang membentuk kualitas layanan di jasa keagenan kapal PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. Pelanggan menunjukkan respons yang positif terhadap setiap dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan telah berhasil memberikan layanan berkualitas yang menyeluruh, yang tercermin dalam lima dimensi layanannya Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.

Adapun perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah objek penelitian penulis yaitu PT. Berlian Ocean Shipping dan lingkup perusahaan tentang pengaruh pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dimulai dari februari hingga juli 2025. Tempat pelaksanaan penelitian ini di Perusahaan Pelayaran PT. Berlian Ocean Shipping yang beralamat di Jl. Jeruk No. 32B, Kelurahan Rimba Sekampung, Kecamatan Dumai Kota Dumai, Provinsi Riau.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Pengamatan langsung (*Observation*)

Pengumpulan data dilakukan penulis dengan mengamati secara langsung melalui ikut turun kelapangan serta melihat kinerja di PT. Berlian Ocean Shipping.

2. Wawancara (*Interview*)

Proses memperoleh keterangan data dan informasi untuk penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara atau penulis dan narasumber dari petugas karyawan PT. Berlian Ocean Shipping dibidang keagenan kapal.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, foto yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

3.3 Teknik Analisa 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 dan menjelaskan fenomena yang terjadi dilokasi penelitian.

Kemudian data-data tersebut dianalisa secara kualitatif yang selanjutnya dijabarkan secara deskriptif atau dijabarkan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Kemudian di bandingkan 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 penulis telah menyiapkan rencana kegiatan. Ini berfungsi agar semua kegiatan penelitian dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan selesai tepat waktu.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/2025					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Penulisa Proposal TA						
2	Pengumpulan Data						
3	Penulisan Tugas Akhir						

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Penelitian ini yaitu tentang “Upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal dan hambatan – hambatan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.

Berdasarkan deskripsi di atas, maka pembahasan pada penelitian ini menggunakan metode 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, metode wawancara, serta metode dokumentasi sebagai metode pendukung.

Metode observasi digunakan sebagai metode untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara turun langsung kelapangan dan melihat kinerja pada PT. Berlian Ocean Shipping sebagai pengamatan secara langsung mengenai objek yang diteliti. Sedangkan metode wawancara, peneliti memperoleh data dengan melakukan wawancara langsung kepada kepala operasional di PT. Berlian Ocean Shipping yaitu Bapak Iwan dan Bapak Bhony Afano selaku pengguna jasa keagenan PT. Berlian Ocean Shipping.

Metode dokumentasi yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian pada PT. Berlian Ocean Shipping berupa foto kegiatan wawancara.

4.1.1 Data Responden

Data responden diambil dari jumlah kuesioner yang dikerjakan oleh responden yang diantaranya berjumlah 2 laki – laki dan tidak perempuan. Total responden sebanyak 2 orang.

Tabel 4.1 Data Responden

Laki – Laki	Perempuan	Jumlah
2	-	2

4.1.2 Rentang Usia Responden

Data rentang usia dari responden merupakan data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk mempermudah dan memperlancar penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian.

Tabel 4.2 Rentang Usia Responden

Rentang Usia	
Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)
18 - 25 Tahun	-
25 – 30 Tahun	-
30 – 40 Tahun	2

4.1.3 Tingkat Pengetahuan Responden

Data masa kerja dari responden merupakan data yang diperoleh dalam penelitian ini untuk memperoleh perbandingan tingkat pengetahuan responden dan untuk memperlancar penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian.

Tabel 4.3 Tingkat Pengetahuan Responden

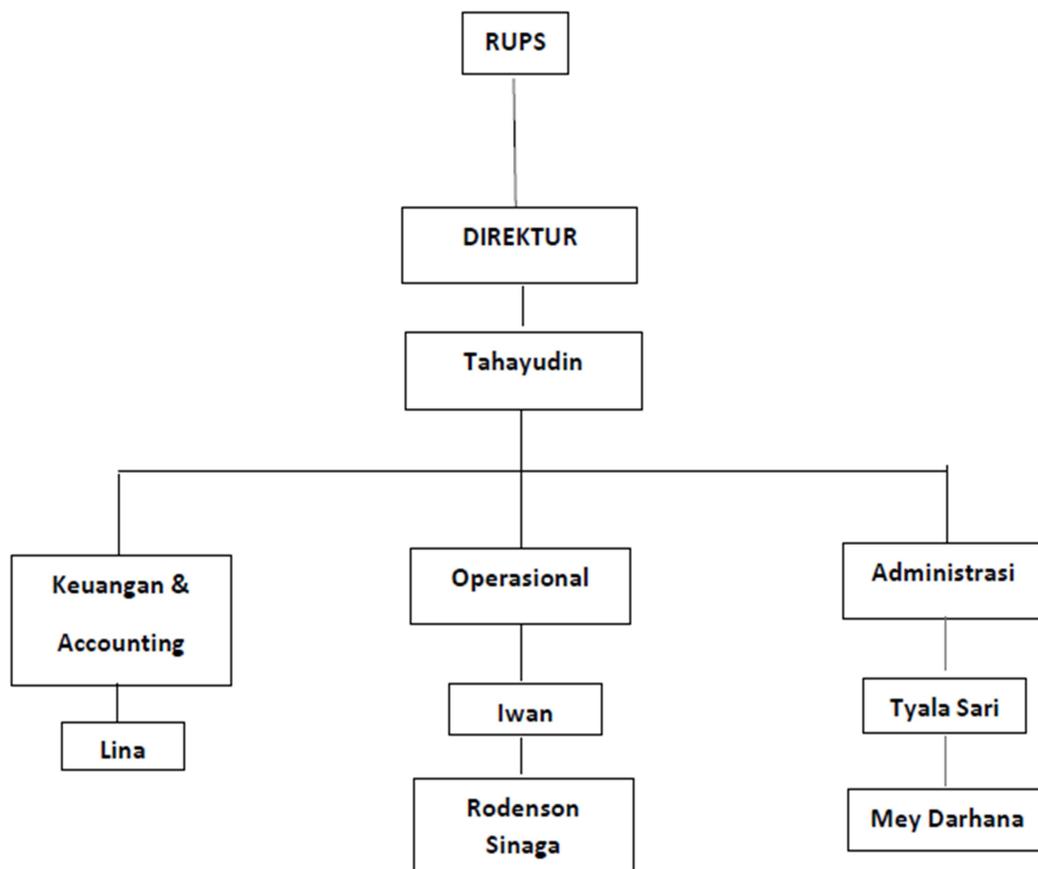
Tingkat Pengetahuan	
Tingkat Pengetahuan	Jumlah (Orang)
Tamat SD	-
Tamat SMP	-
Tamat SMA	-
Perguruan Tinggi	2

4.2 Analisis Data

PT. Berlian Ocean Shipping merupakan perusahaan yang didirikan pada tanggal 03 April 2020 dengan Akta pendirian nomor 1 tahun 2020,

dibuat di Notaris Lasmauli Sylvia Riolina, SH., MKn dan di sahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Kep. Menkumham RI Nomor AHU-0019106.AH.01.01 tahun 2020 yang bergerak dibidang Keagenan Kapal (*Shipping Agency*). Perusahaan ini melakukan pelayanan berupa keagenan kapal, penanganan pelabuhan, perbaikan (*docking*), perwakilan pemilik atau pembeli, dan jasa laut (*general ship supplier*) serta mampu melayani 10 kapal dalam negeri tiap bulannya. Perusahaan PT. Berlian Ocean Shipping terletak di Jl. Jeruk No. 32 B, Kota Dumai, Prov. Riau.

STRUKTUR ORGANISASI PT. BERLIAN OCEAN SHIPPING



*Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Berlian Ocean Shipping
Sumber : Dokumentasi*

Tabel 4.4 Nama Kapal Yang Diageni

No	Nama Kapal
1.	TB. Mega 09
2.	TK. Sahabat Kapuas Mandiri XXXVII
3.	TB. Samudra Tirta A
4.	TK. Sahabat Kaluas Mandiri XLII
5.	TB. Mitra Jaya XVIII
6.	TK. Sahabat Kaluas Mandiri
7.	TB. Sukses Bersama I
8.	TB. Sukses Bersama II
9.	TB. Sahabat Kaluas Utama 19
10.	TK. Makmur Abadi VI

4.2.1 Upaya Pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping Dalam Meningkatkan Penunjukan Keagenan Kapal

Menurut Ayu Johanda Putri & Rahayu, (2022) keagenan kapal adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian dimana salah satu pihak yang dinamakan “pemilik”. Secara (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agentnya mengenai kewenangan yang direncanakan kepadanya.

Keagenan mempunyai fungsi yaitu menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik untuk pelayaran liner maupun tramper, memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayaran keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal. (Indah Ayu Johanda Putri, Trisnowati Rahayu. Vol. 7, No.1, 2022)

Semakin maju dan berkembangnya dunia usaha saat ini, perusahaan pelayaran dituntut memperluas usahanya. Salah satu cara yaitu dengan membuka perusahaan keagenan kapal di pelabuhan-pelabuhan. Dalam upaya itu, PT. Belian Ocean Shipping berusaha meningkatkan usaha dalam bidang pelayaran dan melayani pengguna

jasa sebaik mungkin sehingga kepercayaan dan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa juga akan maksimal. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran yang telah menerima penunjukan keagenan kapal dari *principal*, akan bertindak sebagai agen untuk melayani kebutuhan kapal saat berada di pelabuhan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Iwan Selaku Kepala Operasional menjelaskan bahwa upaya PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal adalah sebagai berikut:

1. Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Penunjukan Keagenan Kapal, antara lain:

a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

PT. Berlian Ocean Shipping` memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan dalam upaya meningkatkan kualitas jasa penunjukan keagenan kapal.

b. Penggunaan Teknologi

Menggunakan Sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam menangani kegiatan keagenan kapal.

c. Peningkatan Proses dan Prosedur

1. Prosedur yang jelas dan terstandar untuk menangani kegiatan keagenan kapal.

2. Penggunaan *checklist* untuk memastikan bahwa semua kegiatan keagenan kapal telah dilakukan dengan benar.

3. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan dan *stakeholder* lainnya untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.

d. Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring yang efektif untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

b. Kerjasama dengan Perusahaan Pelayaran

1. PT. Berlian Ocean Shipping membangun hubungan yang baik dengan perusahaan pelayaran untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal berjalan lancar.
2. PT. Berlian Ocean Shipping melakukan koordinasi yang efektif dengan perusahaan pelayaran untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal terkoordinasi dengan baik.

4.2.2 Hambatan – Hambatan Dalam Meningkatkan Penunjukan Keagenan Kapal

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hambatan adalah segala sesuatu yang mengambat atau kendala yang terjadi pada saat sedang melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas untuk bisa mencapai tujuan.

Dalam pelayanan jasa keagenan, PT. Berlian Ocean Shipping berusaha memberikan pelayanan bagi pengguna jasa dan kapal-kapal yang diageni semaksimal mungkin. Dengan pelayanan jasa yang maksimal diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan bagi pengguna jasa agar dapat mempercayakan pelayanan kapalnya pada perusahaan tersebut. Namun, seringkali terdapat kendala maupun hambatan dalam memberikan pelayanan jasa. Kendala maupun hambatan yang ditemui mengakibatkan terhambatnya perusahaan tersebut memberikan pelayanan jasa kepada kapal maupun pengguna jasa.

Permasalahan keagenan kapal yang disebabkan oleh pelayanan jasa yang kurang maksimal dapat mengakibatkan berbagai dampak negatif. Salah satunya adalah keterlambatan dalam proses bongkar muat barang, yang berpotensi mengganggu jadwal dan biaya operasional kapal. Selain itu, kurangnya koordinasi antara agen kapal dengan otoritas pelabuhan bisa menyulitkan dalam memenuhi persyaratan dokumen dan perizinan yang diperlukan. Hal

ini dapat mengakibatkan penundaan yang tidak terduga dan biaya tambahan bagi armada kapal. Selanjutnya, ketidakmampuan agen kapal dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada kapten kapal dapat mempengaruhi keputusan operasional yang penting, meningkatkan risiko keselamatan dan efisiensi kapal. (Muhamad Rafli Pradana, Yozar Firdaus Amrullah, dkk. Vol. 2 No. 1)

Berdasarkan dari hasil wawancara kepada Bapak Iwan selaku Kepala PT. Berlian Ocean Shipping dan Bapak Bhony Afano selaku pengguna jasa keagenan PT. Berlian Ocean Shipping menjelaskan bahwa hambatan - hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal adalah:

1. Hambatan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Tentunya sumber daya manusia (SDM) yang dapat mencapai keberhasilan perusahaan merupakan SDM yang memiliki kualitas.

Namun, Bapak Iwan selaku Kepala perusahaan menjelaskan bahwa PT Berlian Ocean Shipping menghadapi kesulitan dalam mencari tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman dalam bidang keagenan kapal, karena tidak sesuai dengan persyaratan. Oleh karena itu, PT. Berlian Ocean Shipping harus segera menambah karyawan agar setiap karyawan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

2. Keterbatasan regulasi terkait keagenan kapal mungkin belum memadai atau belum diperbarui

Dalam pelayaran nasional, salah satu elemen penting yang menunjang kelancaran kegiatan pelayaran adalah jasa keagenan kapal. Keagenan kapal berfungsi sebagai representasi hukum dari

pemilik kapal (*ship owner*) atau operator kapal, yang bertanggung jawab dalam mengurus berbagai kegiatan administratif dan operasional kapal selama berada di pelabuhan. Peran agen kapal sangat krusial, mulai dari pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, pengaturan kegiatan bongkar muat, pemrosesan dokumen kepabeanan, karantina, serta pengurusan perizinan dari otoritas pelabuhan, bea cukai, imigrasi, hingga koordinasi dengan instansi terkait lainnya. Selain itu, agen kapal juga bertugas menjamin terpenuhinya kewajiban kapal terhadap pihak pelabuhan, seperti pembayaran jasa tambat-labuh, jasa pemanduan, serta layanan logistik dan kebutuhan operasional kapal lainnya.

Permasalahan utama yang sering muncul adalah belum adanya regulasi teknis yang mengatur secara rinci mekanisme operasional keagenan kapal, standar kompetensi agen, serta sistem pengawasan dan evaluasi kinerja. Meskipun Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Pelayaran telah mengakui jasa keagenan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayaran niaga, namun ketentuan yang diatur masih bersifat umum dan belum mencakup aspek teknis serta mekanisme pelaksanaan secara menyeluruh.

Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa peran strategis agen kapal dalam mendukung efisiensi dan efektivitas sistem pelayaran nasional memerlukan dukungan regulasi yang komprehensif dan terintegrasi. Regulasi tersebut harus mampu memberikan kepastian hukum, menetapkan standar operasional yang jelas, serta menjamin adanya mekanisme pengawasan yang transparan dan akuntabel. Tanpa adanya penguatan kerangka hukum dalam sektor keagenan kapal, maka tujuan pembangunan sektor maritim yang kompetitif dan berdaya saing global akan sulit tercapai. Hal ini telah dijelaskan oleh Bapak Iwan selaku

Kepala perusahaan bahwa PT. Berlian *Ocean Shipping* memiliki Keterbatasan regulasi terkait keagenan kapal mungkin belum memadai atau belum diperbarui.

3. Persaingan yang ketat dalam industri keagenan kapal

Daya saing perusahaan keagenan diukur dari keberhasilan perusahaan dalam membangun alih teknologi berkelanjutan secara menyeluruh yang diciptakan dan dikembangkan dengan mengikuti perkembangan teknologi dan inovasi dalam rangka mencapai, atau mempertahankan posisi yang menguntungkan dalam pelayanan jasa transportasi. Terdapat empat dimensi yang menjadi faktor penentu daya saing bisnis, yakni:

- a. Kondisi permintaan menjadi faktor yang dianggap sangat mempengaruhi peningkatan daya saing perusahaan keagenan yang didukung oleh keberhasilan perusahaan keagenan dalam mencapai tujuan dari penerapan inovasi teknologi, yang mengakibatkan tingkat pelayanan perusahaan saat ini cepat, ada garansi pada pelayanan perusahaan sehingga jumlah konsumen meningkat sesudah ada penerapan teknologi inovasi.
- b. Kondisi faktor memiliki tingkat pengaruh sangat mempengaruhi terhadap peningkatan daya saing bisnis keagenan. Faktor-faktor dimana SDM yang dimiliki perusahaan keagenan di Dumai memiliki keterampilan yang memadai. Melalui teknologi dan inovasi yang diterapkan, SDM mengalami efisiensi dalam melayani konsumen dan peningkatan efektifitas biaya produksi.
- c. Kondisi industri terkait dan industri pendukung ditunjukkan melalui kemampuan perusahaan dalam mengadopsi teknologi sehingga perusahaan mendapat image yang baik dari publik atau *stakeholder*. Faktor inovasi melalui pengembangan

desain layanan keagenan, pengembangan inkubasi teknologi, kerjasama antara pemerintah, industri pelayaran, dan perguruan tinggi, juga dinyatakan responden cukup mempengaruhi peningkatan daya saing industri pelayaran. Alasan responden dengan faktor ini adalah karena dengan inovasi yang terus berkembang, industri pelayaran dapat menciptakan layanan dengan inovasi baru, dan dapat bersaing dengan industri pelayaran di luar negeri.

- d. Kondisi struktur persaingan dan strategi perusahaan, responden setuju bahwa faktor ini mempengaruhi peningkatan daya saing industri pelayaran. Alasan responden memilih faktor ini adalah karena faktor tersebut merupakan faktor kunci dan berkaitan secara langsung terhadap kelangsungan perusahaan secara internal. Pernyataan ini ditunjukkan dengan penilaian bahwa publik atau *stakeholder* memperoleh manfaat dari penerapan teknologi inovasi. Dampak yang dirasakan klien atau konsumen mengalami efisien waktu, tenaga, dan biaya.

Namun, Bapak Iwan selaku Kepala PT. Berlian Ocean Shipping menjelaskan bahwa perusahaan tersebut sangat tertinggal dalam persaingan bisnis pada industri jasa keagenan kapal.

4. Ketergantungan pada faktor eksternal seperti cuaca, kondisi pasar, dan kebijakan pemerintah.

Bapak Iwan selaku Kepala PT. Berlian Ocean Shipping berpendapat bahwa Ketergantungan pada faktor eksternal seperti cuaca, kondisi pasar, dan kebijakan pemerintah memang sangat mempengaruhi operasional keagenan kapal. Faktor-faktor ini dapat secara signifikan mempengaruhi pendapatan, biaya, dan tingkat aktivitas yang dihadapi oleh perusahaan keagenan kapal.

a. Faktor Cuaca

Cuaca buruk seperti badai, gelombang tinggi, atau kabut dapat menyebabkan penundaan pelayaran, pembatalan jadwal, atau bahkan kerusakan kapal. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi perusahaan pelayaran dan juga berdampak pada keagenan kapal yang mengurus kedatangan dan keberangkatan kapal tersebut. Jika hal ini terjadi pada saat kegiatan operasional sebaiknya ditunda dahulu agar tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan.

b. Kondisi Pasar

Aktivitas pemasaran yang menjadi target atau tujuan perusahaan PT. Berlian Ocean Shipping untuk dimiliki, yaitu sebagai keagenan lokal nasional yang berupa penetapan segmentasi pasar, *targeting*, *positioning*, dan promosi, yang mana segmentasi pasar PT. Berlian Ocean Shipping yaitu, lebih membaca brand perusahaan, mengetahui selera ataupun kemauan para klien, dan selalu mengikuti tren yang ada. Melatih dan memperlengkapi sumber daya manusianya dengan cara memfasilitasi karyawannya mengikuti pelatihan-pelatihan khususnya tentang keagenan. Selain itu, salah satu cara untuk mencapai perencanaan perusahaan ialah dengan membangun citra baik perusahaan, dengan cara selalu berusaha dinamis dalam berinovasi.

Pada promosi PT. Berlian Ocean Shipping adalah menggunakan media promosi melalui telepon dan email. Namun perusahaan tersebut tidak menggunakan promosi melalui media internet, padahal menggunakan media internet dapat memberikan informasi keseluruh dunia. Ini menjadikan lebih efisien dalam hal kecepatan penerimaan berita dan kecepatan dalam pemberian tanggapan. Calon

pengguna jasa dapat dengan mudah mengakses internet guna mendapatkan informasi yang diinginkan melalui website PT. Berlian Ocean Shipping, dan juga media promosi melalui email dengan mengirim penawaran harga keagenan kapal kepada perusahaan lain. PT. Berlian Ocean Shipping melakukan promosi dengan memfokuskan mengembangkan hubungan baik dengan pelanggan. Bukan hanya sekedar strategi promosi namun dengan interaksi antara individu, saling bertemu muka yang bertujuan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, dan mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan yang dapat membangun transaksi ulangan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

5. Keterbatasan infrastruktur seperti pelabuhan, gudang, dan peralatan

Kesiapan sarana yang ada sangat menunjang kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan baik dan lancar.

Namun, apabila agen sedang melakukan kegiatan terkadang terkendala dikarenakan pemakaian fasilitas yang kurang memadai menyebabkan agen harus bergantian menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini yang menyebabkan pengurusan dokumen dan pelaporan kegiatan kantor menjadi terlambat karena agen membutuhkan transportasi untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain serta dengan diberlakukannya inaportnet di pelabuhan Dumai membuat para agen wajib memiliki fasilitas seperti laptop, *scanner* dan internet yang berguna untuk menginput data kedatangan dan keberangkatan kapal.

Dari hasil penelitian, telah dijelaskan oleh Bapak Iwan selaku Kepala PT. Berlian Ocean Shipping bahwa kurangnya fasilitas dapat menjadi penghambat dalam kegiatan operasional. Jadi, jika perusahaan dapat menambah fasilitas yang saat ini masih dianggap kurang, maka kelemahan ini akan dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menambah jumlah pelanggan. Dan dengan adanya fasilitas yang memadai akan dapat memperlancar dan mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

6. Ketergantungan pada mitra bisnis seperti perusahaan pelayaran dan pengiriman

Ketergantungan pada perusahaan pelayaran dan pengiriman merupakan risiko yang perlu dikelola oleh berbagai jenis bisnis, terutama yang terlibat dalam perdagangan internasional. Ketergantungan ini bisa berupa ketergantungan pada penyedia jasa, jalur pelayaran, atau bahkan pada satu jenis moda transportasi tertentu.

Risiko yang dihadapi perusahaan jika masih ketergantungan pada perusahaan pelayaran dan pengiriman adalah

a. Gangguan Rantai Pasokan

Ketergantungan pada satu atau beberapa perusahaan pelayaran atau pengiriman dapat membuat bisnis rentan terhadap gangguan. Jika terjadi masalah pada perusahaan tersebut seperti pemogokan, bencana alam, atau masalah operasional lainnya, pengiriman barang bisa terhambat, yang pada gilirannya dapat mengganggu operasional bisnis secara keseluruhan.

b. Kenaikan Biaya

Tarif pengiriman bisa berfluktuasi dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk permintaan, biaya bahan bakar, dan kondisi pasar. Ketergantungan pada satu perusahaan pelayaran dapat membuat bisnis rentan terhadap kenaikan biaya pengiriman yang tidak terduga.

c. Kurangnya Kontrol Jadwal atau Rute

Bisnis mungkin memiliki sedikit kendali atas jadwal pengiriman dan rute jika mereka sangat bergantung pada perusahaan pelayaran. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidakpastian dalam pengiriman barang.

d. Masalah Keamanan

Jika perusahaan pelayaran mengalami masalah keamanan, seperti pencurian atau pembajakan, barang yang dikirim bisa berisiko.

e. Keterbatasan Pilihan

Terlalu bergantung pada satu perusahaan pelayaran atau pengiriman dapat membatasi pilihan bisnis dalam hal rute, jenis layanan, dan tarif yang tersedia.

Bapak Iwan Selaku Kepala PT. Berlian Ocean Shipping menjelaskan bahwa perusahaan tersebut masih ketergantungan pada mitra bisnis seperti perusahaan pelayaran dan pengiriman. Namun, peneliti berpendapat, bahwa perusahaan harus mengambil langkah terkait masalah tersebut, seperti :

- a. PT. Berlian Ocean Shipping jangan hanya bergantung pada satu perusahaan pelayaran atau pengiriman. Jalin hubungan dengan beberapa perusahaan untuk mengurangi risiko.
- b. PT. Berlian Ocean Shipping harus negosiasikan tarif dan persyaratan layanan dengan beberapa perusahaan pelayaran untuk mendapatkan penawaran terbaik.

- c. Pantau kinerja perusahaan pelayaran dan pengiriman secara teratur untuk memastikan mereka memenuhi standar yang diharapkan.
- d. Manfaatkan teknologi untuk melacak pengiriman, mengelola dokumen, dan berkomunikasi dengan perusahaan pelayaran dan pengiriman.
- e. Asuransikan barang yang dikirim untuk melindungi diri dari risiko kerugian akibat kerusakan atau kehilangan.
- f. Pahami regulasi perdagangan internasional yang berlaku untuk memastikan kepatuhan dan menghindari masalah di pelabuhan.

Dengan mengelola ketergantungan pada perusahaan pelayaran dan pengiriman secara efektif, bisnis dapat meminimalkan risiko dan memaksimalkan manfaat dari layanan yang mereka tawarkan.

7. Tanggapan terhadap pengguna jasa keagenan kapal

Tanggapan terhadap pengguna jasa keagenan kapal adalah salah satu point plus, karena perusahaan keagenan kapal harus memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pemilik kapal dan kru kapal.

Seperti dijelaskan oleh Bapak Bhony Afano selaku pengguna jasa keagenan PT. Berlian Ocean Shipping bahwa tidak semua perusahaan bisa menanggapi segala bentuk permintaan atas kendala yang dialami dikapal.

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 benar-benar dapat terselesaikan dengan baik dan efisien.

Tabel 4.5 Alternatif Pemecahan Masalah

No	Masalah	Deskripsi	Alternatif Pemecahan Masalah
1.	Fasilitas yang disediakan PT. Berlian Ocean Shipping saat melakukan pelayanan jasa keagenan kapal	Bagi pengguna jasa, fasilitas yang disediakan sangat dibutuhkan saat kegiatan keagenan kapal berlangsung.	Menjelaskan secara detail tentang fasilitas yang disediakan saat melakukan kegiatan keagenan kapal.
2.	Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal yang dimiliki PT. Berlian Ocean Shipping	Bagi pengguna jasa, kualitas pelayanan menjadi pertanyaan yang sangat penting pada saat melakukan kegiatan keagenan kapal.	Menjelaskan secara detail tentang kualitas pelayanan yang dimiliki PT. Berlian Ocean Shipping saat melakukan kegiatan Keagenan Kapal.
3.	Tanggapan yang diberikan PT. Berlian Ocean Shipping terhadap pengguna jasa keagenan kapal	Bagi pengguna jasa, tanggapan dari perusahaan atau keagenan kapal menjadi nilai plus ketika pengguna jasa meminta segala kebutuhan atau kendala yang terjadi saat melakukan kegiatan dikapal.	Memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pemilik kapal dan kru kapal.

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/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.

Tabel 4.6 Evaluasi Pemecahan Masalah

No	Masalah	Alternatif	Evaluasi Pemecahan Masalah
1.	Fasilitas yang di sediakan PT. Berlian Ocean Shipping saat melakukan pelayanan jasa keagenan kapal	Menjelaskan secara detail tentang fasilitas yang disediakan saat melakukan kegiatan keagenan kapal.	PT. Berlian Ocean Shipping membutuhkan fasilitas untuk menunjang mobilisasi dalam bekerja agar kegiatan dalam melakukan jasa keagenan dapat memberikan pelayanan yang optimal.
2.	Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal yang di miliki PT. Berlian Ocean Shipping	Menjelaskan secara detail tentang kualitas pelayanan yang dimiliki PT. Berlian Ocean Shipping saat melakukan kegiatan Keagenan Kapal.	Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal yang maksimal pada PT. Berlian Ocean Shipping berguna untuk para pengguna jasa agar bisa memakai jasa keagenan kapal

			dari perusahaan serta jumlah kapal terus meningkat.
3.	Tanggapan yang diberikan PT. Berlian Ocean Shipping terhadap pengguna jasa keagenan kapal	Memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pemilik kapal dan kru kapal.	PT. Berlian Ocean Shipping lebih meningkatkan dalam memberikan tanggapan terhadap pelayanan dalam segala bentuk permintaan dari pengguna jasa (<i>owner</i>) saat kegiatan keagenan kapal, agar <i>owner</i> merasa puas dan terus menggunakan jasa keagenan kapal dari perusahaan tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Upaya Pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping Dalam Meningkatkan Penunjukan Keagenan Kapal adalah sebagai berikut: menggunakan Sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam menangani kegiatan keagenan kapal, meningkatkan proses dan prosedur, memonitoring dan evaluasi, meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia dalam Penunjukan jasa keagenan kapal melalui pendidikan dan sertifikasi, pengalaman dan praktik, serta evaluasi, meningkatkan kerjasama dengan pihak lain, seperti pelabuhan dan perusahaan pelayaran.
2. Hambatan – Hambatan yang dihadapi PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal adalah: sumber daya manusia, keterbatasan regulasi terkait keagenan kapal mungkin belum memadai atau belum diperbarui, persaingan yang ketat dalam industri keagenan kapal, ketergantungan pada faktor eksternal seperti cuaca, kondisi pasar, dan kebijakan pemerintah, keterbatasan infrastruktur seperti pelabuhan, gudang, dan peralatan, ketergantungan pada mitra bisnis seperti perusahaan pelayaran dan pengiriman serta tanggapan terhadap pengguna jasa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya, dalam kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT. Berlian Ocean Shipping menerapkan Marketing Mix (Produk, Harga, Distribusi, Promosi, Sarana Fisik, Orang, Proses) sehingga dapat memberikan peluang agar dapat menarik minat calon pengguna jasa lebih banyak lagi.

2. Mempromosikan setiap kegiatan pelayanan dalam pengoperasian jasa keagenan kapal yang dilakukan PT. Berlian Ocean Shipping ke sosial media, seperti : Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan sebagainya, sehingga calon pengguna jasa bisa melihat cara kinerja, kegiatan yang dilakukan setiap harinya oleh PT. Berlian Ocean Shipping.
3. Setiap perusahaan yang berkaitan dalam kegiatan ini agar bisa berjalan dengan baik dan lancar, maka masing- masing pihak perlu menjalin kerjasama yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Pembangunan*", 13(2), 170–180.
- Ayuning Tyas, Ajeng. (2023) "Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran Operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia".
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). "Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi". In *Ideas Publishing* (pp. 1–84).
- Ayu Johanda Putri, I., & Rahayu, T. (2022). "Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*", 7(1).
- Cito, C., & P. Sianturi, S. (2021). "Tata Cara Pelayanan Kapal Di Pelabuhan Pada Pt. Admiral Lines Cabang Panjang Bandar Lampung". *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(1), 194–201.
- Dewi, Kusuma., Dkk. (2021) "Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT. Oremus Bahari Mandiri Di Pelabuhan Tanjung Perak".
- Dr.Teddy Chandra, SE., MM, dkk, (2020) "Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty", CV IRDH, Purwokerto
- Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). "Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta". *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 1(1), 37–45.
- Rafli Pradana, Muhammad., Yozar Firdaus Amrullah., dkk. (2025) "Peran PT Wasaka Samudera Karya Dalam Pelayanan Jasa Keagenan Kapal The Role of PT Wasaka Samudera Karya in Ship Agency Services", Vol. 2 No.1, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Gunawan Malau, April., Desamen Simatupang, dkk. (2019) "Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak", Vol. 1 No. 1.

- Halim, Fitria., Zukhruf Kurniullah,. dkk. (2021) "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Hanna Ester Kalangi, Meyti. MM., M.Mar, (2020) "Administrasi Pelayaran Niaga", Scopindo Media Pustak, Surabaya.
- Prosiding Seminar Nasional SMIPT, (2021) "*Prosedur Penerbitan Sertifikat Keselamatan Kapal Barang Dan Surat Persetujuan Berlayar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare*".
- RH Rahmat, (2021) "*Keagenan Kapal*", Universitas Amni Semarang : Semarang.
- Rosaria Santi, Irnita., Hadiansyah,. dkk. (2023) "*Sistem Manajemen Operasional Keagenan Kapal Pada PT. Anugerah Mahadaya Nusantara*", Vol. 3 No. 1.
- Sianipar, M. J., & Ginting, D. (2024). "*Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Hambatannya. Journal f Social Science Research*", 4(1), 11711–11721.
- Sugiyanto. (2021) "*Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia*".
- Thamrin, M. (n.d.). "*Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Services Quality of Ship Agency Services and Interpersonal Communication in Shipping Companies*". 03(2), 217–225.
- Tim Penyusun. (2017) "*Panduan Penyusun Tugas Akhir dan Skripsi Program Diploma Tiga dan Sarjana Terapan*, Politeknik Negeri Bengkalis.
- Syukri, Muhammad. (2025) "*Analisis Hukum Normatif tentang Regulasi Jasa Pelayaran Keagenan Kapal di Indonesia Menurut UU No.66 Tahun 2024*", Volume 9 Nomor 2.
- Ummah, M. S. (2019). "*Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha*". Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Undang Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Winarni, Endra. (2021) "*Analisis Faktor Penentu Daya Saing Bisnis Melalui Technovation Pada Perusahaan Keagenan Di Semarang*, Jurnal Saintek Maritim, Volume 21 Nomor 2.
- Yusnidah, & Muda, H. (2019). "*Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada Pt. Karana Line Cabang Belawan. Journal of Maritime and Education*, 1(2), 39–44.

BIODATA PENULIS



a. Data Pribadi

Nama : Rizqan Zuhri
NIT : 8303221275
Tempat, Tanggal Lahir : Bagan Siapi – Api, 13 September 2003
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Alamat : Jln. Gotong Royong, Kelurahan Bagan Punak,
Kec. Bangko, Kab. Rokan Hilir, Prov. Riau
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Email : rizqanzuhri13@gmail.com
No.Telp : 081260246960

b. Riwayat Pendidikan

SDN 001 Bangko (2009 – 2015)
MTS Hubbul Wathan Bagan Punak (2015 – 2018)
SMK Negeri 1 Bangko (2018 – 2021)
Politeknik Negeri Bengkalis (2022 – Sekarang)

c. Pengalaman Praktek Darat

PT. Berlian Ocean Shipping Dumai
(2 September 2024 – 28 Desember 2024)

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara Di PT. Berlian Ocean Shipping

1. Data Responden

Nama Narasumber : Bapak Iwan
Jabatan : Kepala Operasional
Pewawancara : Rizqan Zuhri
Tanggal : Selasa, 10 Juni 2025 (Kantor PT. Berlian Ocean Shipping)

Hasil Wawancara

1. Apa saja strategi yang digunakan oleh PT. Berlian Ocean Shipping untuk meningkatkan kualitas jasa penunjukan keagenan kapal?

Jawab:

Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Penunjukan Keagenan Kapal di PT. Berlian Ocean Shipping, antara lain:

- a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia
PT. Berlian Ocean Shipping` memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan dalam upaya meningkatkan kualitas jasa penunjukan keagenan kapal.
- b. Penggunaan Teknologi
Menggunakan Sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam menangani kegiatan keagenan kapal.
- c. Peningkatan Proses dan Prosedur
 1. Prosedur yang jelas dan terstandar untuk menangani kegiatan keagenan kapal.
 2. Penggunaan checklist untuk memastikan bahwa semua kegiatan keagenan kapal telah dilakukan dengan benar.
 3. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan dan *stakeholder*

lainnya untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.

d. Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring yang efektif untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Evaluasi yang berkala untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal telah dilakukan dengan efektif dan efisien.

2. Bagaimana PT. Berlian Ocean Shipping meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia dalam jasa penunjukan keagenan kapal?

Jawab :

PT. Berlian Ocean Shipping meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia dalam jasa penunjukan keagenan kapal dengan beberapa cara, yaitu :

a. Pendidikan dan Sertifikasi

1. PT. Berlian Ocean Shipping memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan yang terkait dengan jasa penunjukan keagenan kapal.
2. PT. Berlian Ocean Shipping juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memperoleh sertifikasi yang relevan dalam jasa penunjukan keagenan kapal.

b. Pengalaman dan Praktik

PT. Berlian Ocean Shipping menerapkan pengalaman dan praktik yang baik dalam jasa penunjukan keagenan kapal untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi karyawan.

c. Evaluasi

PT. Berlian Ocean Shipping selalu melakukan evaluasi kinerja karyawan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka dalam jasa penunjukan keagenan kapal.

3. Bagaimana PT. Berlian Ocean Shipping meningkatkan kerjasama dengan pihak lain, seperti pelabuhan dan perusahaan pelayaran, untuk meningkatkan kualitas jasa penunjukan keagenan kapal?

Jawab :

PT. Berlian Ocean Shipping meningkatkan kerjasama dengan pihak lain, seperti pelabuhan dan perusahaan pelayaran, untuk meningkatkan kualitas jasa penunjukan keagenan kapal dengan beberapa cara berikut:

- a. Kerjasama dengan Pelabuhan
 1. PT. Berlian Ocean Shipping membangun hubungan yang baik dengan pihak pelabuhan untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal berjalan lancar.
 2. PT. Berlian Ocean Shipping melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak pelabuhan untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal terkoordinasi dengan baik.
- b. Kerjasama dengan Perusahaan Pelayaran
 1. PT. Berlian Ocean Shipping membangun hubungan yang baik dengan perusahaan pelayaran untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal berjalan lancar.
 2. PT. Berlian Ocean Shipping melakukan koordinasi yang efektif dengan perusahaan pelayaran untuk memastikan bahwa kegiatan keagenan kapal terkoordinasi dengan baik.

4. Apa saja hambatan regulasi yang dihadapi dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

Jawab :

Keterbatasan regulasi terkait keagenan kapal mungkin belum memadai atau belum diperbarui, sehingga menyebabkan kesulitan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.

5. Apa saja hambatan sumber daya manusia yang dihadapi dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

Jawab :

Hambatan sumber daya manusia yang dihadapi PT Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal adalah PT Berlian Ocean Shipping menghadapi kesulitan dalam mencari tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman dalam bidang keagenan kapal.

6. Apa saja hambatan lainnya yang dihadapi dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal?

Jawab :

Hambatan lain yang dihadapi PT Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal adalah :

1. Persaingan yang ketat dalam industri keagenan kapal menyebabkan PT Berlian Ocean Shipping kesulitan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.
2. Ketergantungan pada faktor eksternal seperti cuaca, kondisi pasar, dan kebijakan pemerintah juga menyebabkan PT Berlian Ocean Shipping kesulitan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.
3. Keterbatasan infrastruktur seperti pelabuhan, gudang, dan peralatan menyebabkan PT Berlian Ocean Shipping mengalami kesulitan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal.
4. Ketergantungan pada mitra bisnis seperti perusahaan pelayaran dan pengiriman menyebabkan PT Berlian Ocean Shipping kesulitan dalam meningkatkan penunjukan keagenan kapal jika mitra bisnis tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka.



Lampiran 2 : Hasil Wawancara Kepada Pengguna Jasa Keagenan Kapal PT. Berlian Ocean Shipping

1. Data Respondent

Nama Narasumber : Bapak Bony Afano
Jabatan : Crew Kapal Pengguna Jasa Keagenan Kapal
Pewawancara : Rizqan Zuhri
Tanggal : Jum'at, 4 Juli 2025 (Via Telephone)

Hasil Wawancara

1. Menurut Bapak, bagaimana dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Berlian Ocean Shipping?

Jawab:

Pelayanan di PT. Berlian Ocean Shipping sudah baik namun harus ditingkatkan lagi terutama dalam kualitas pelayanan jasa keagenan kapal.

2. Menurut Bapak, apa saja hambatan yang mempengaruhi kepuasan crew kapal terhadap pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping?

Jawab:

Hambatan yang paling menonjol dan mungkin akan menjadi nilai plus adalah tentang tanggapan dari perusahaan atau jasa keagenan. Karena berdasarkan pengalaman saya, tidak semua perusahaan bisa menanggapi segala bentuk permintaan atas kendala yang terjadi di kapal.

