

## **PERAN *BOARDING AGENT* DALAM MEMINIMALISIR KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL PADA PT. PELAYARAN SINAR DHAFITHA UTAMA (SDU)**

Aprian Ardeni<sup>1</sup>, Merry Safrina<sup>2</sup>, Puji Retnoningrum<sup>2</sup>, Satria<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Universitas Sanz Magnatya*

<sup>2</sup>*Program Studi KPNP, Universitas Sanz Magnatya*

*Email korespondensi : aprianaprianardeni@gmail.com*

### **ABSTRACT**

*This study analyzes the crucial role of boarding agents in minimizing delays in ship departures at PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama (SDU). Based on a qualitative method, this research found that boarding agents have a strategic role in ensuring the smooth operation of Indonesia's maritime trade routes. The main responsibilities of boarding agents include supervising loading and unloading activities and completing various important documents, such as the Bill of Lading (B/L), Statement of Fact (SOF), Notice of Readiness (NOR), Working Time Sheet, Re-Authorization to Sign Bill of Loading, Mate's Receipt, Cargo Manifest, Final Stowage Plan, Bill of Lading (B/L) and Cargo Manifest. Furthermore, they also play an active role in overcoming obstacles in the field, including bad weather, technical issues, and document delays from Customs. The conclusion of this study is that the competence, thoroughness, and good communication skills of a boarding agent are very important. Their presence not only maintains the punctuality of ship departures but also improves the company's logistical efficiency and builds the trust of ship owners.*

*Keywords: Role, Boarding Agent, Shipping Agency, Vessel Departure Delay.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis peran krusial boarding agent dalam meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama (SDU). Berdasarkan metode kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa boarding agent memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran operasional di jalur perdagangan maritim Indonesia. Tanggung jawab utama boarding agent mencakup pengawasan kegiatan bongkar muat dan penyelesaian berbagai dokumen penting, seperti *Bill of Lading (B/L)*, *Statement of Fact (SOF)*, *Notice of Readiness (NOR)*, *Working Time Sheet*, *Re-Authorization to Sign Bill of Loading*, *Mate's Receipt*, *Cargo Manifest*, *Final Stowage Plan*, *Bill of Lading (B/L)* and *Cargo Manifest*. Selain itu, mereka juga berperan aktif dalam mengatasi kendala di lapangan, termasuk cuaca buruk, masalah teknis, serta hambatan dokumen dari Bea Cukai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kompetensi, ketelitian, dan kemampuan komunikasi yang baik dari seorang boarding agent sangat penting. Keberadaan mereka tidak hanya menjaga ketepatan waktu keberangkatan kapal, tetapi juga meningkatkan efisiensi logistik perusahaan dan membangun kepercayaan pemilik kapal.

**Kata Kunci:** Peran, *Boarding Agent*, Keagenan Kapal, Keterlambatan Keberangkatan Kapal.

## I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan sebuah negara maritim di dunia yang dimana dua pertiganya merupakan wilayah perairan. Indonesia memiliki letak yang geografis letaknya berada diantara dua samudra yaitu Samudra Pasifik dan Samudra Hindia serta letak wilayah Indonesia berada di tengah-tengah Benua Australia dan Benua Asia. Diperkirakan 90% rute perdagangan Internasional melalui jalur laut, sedangkan 40% rute perdagangan Internasional melalui jalur laut wilayah Indonesia (Kementrian Negara PPN/Bappenas, 2014).

Kegiatan pelayaran berjalan tentu tidak dapat lepas dengan suatu badan usaha keagenan, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan kegiatan pelayaran pihak pemilik kapal (*principal*) tidak dapat mengawasi langsung kapal yang beroperasi. Terlebih lagi bila kapal tersebut beroperasi antar Negara dan sudah jauh dari jangkauan pemilik kapal (*principal*).

diketahui bahwa keterlambatan keberangkatan kapal dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi sumber daya manusia seperti kurangnya pemahaman prosedur dan keterampilan *agent*, kendala teknis seperti kerusakan peralatan atau mesin, hingga kurangnya koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat. Dampak dari permasalahan tersebut tidak hanya memengaruhi jadwal pelayaran, tetapi juga menimbulkan kerugian operasional dan penurunan kepuasan pengguna jasa.

Oleh karena itu Penulis tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut dalam penelitian dengan judul “Peran *Boarding Agent* Dalam Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal Pada PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama (SDU)”.

## II. TINJAUAN PUSTAKA PERAN

Menurut Soerjono Soekanto (2002:212) peran adalah aspek dinamis dari status, yaitu pelaksanaan hak dan kewajiban seseorang berdasarkan posisinya di masyarakat. Dalam konteks keagenan kapal, *boarding agent*, menjalankan peran professional sebagai penghubung langsung

antara kru kapal dan agen darat. Peran ini tidak hanya administratif, tetapi juga operasional dan komunikasi lintas instansi dalam memastikan kelancaran keberangkatan kapal.

## KEAGENAN

Menurut Suyono, R.P (2005:201) Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan “agen” (*agent*) sepakat untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan “pemilik” (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya tentang wewenang yang dipercayakan kepadanya. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

## BOARDING AGENT

Menurut Suyono (2007:21) *boarding agent* adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan langsung dengan pihak kapal, mereka biasanya menjadi orang pertama yang naik ke kapal saat kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat.

*Boarding agent* berperan dalam pengawasan kapal sejak kedatangan, proses pemuatan, hingga keberangkatannya, dan mencatat seluruh proses tersebut, *boarding agent* juga harus membuat *loading document* dan selalu berkomunikasi dengan pihak kapal terkait pemuatan, dokumen kapal, dan memastikan hak-hak semua pihak terkait di atas kapal terpenuhi, seperti *shipper*, *buyer*, *stevedore*, *surveyor* dan lain-lain.

## KETERLAMBATAN KEBERANGKATAN KAPAL

Menurut Kurniawan (2015), keterlambatan keberangkatan adalah suatu kondisi dimana kapal tidak berlayar sesuai

waktu yang telah ditentukan karena adanya hambatan administratif, teknis, maupun lingkungan yang menghambat proses keberangkatan. Menurut Suyono (2007:26) dalam konteks *shipping agency*, keterlambatan ini dapat menimbulkan biaya tambahan seperti *demurrage* dan dapat mengganggu jadwal rotasi kapa. Oleh karena itu *boarding agent* dan *agent office* memiliki peran krusial untuk memastikan bahwa dokumen seperti *Notice of Readiness*, surat persetujuan berlayar dan dokumen muatan lainnya di proses tepat waktu guna menghindari keterlambatan.

### KAPAL

Menurut Purwanto (2010) kapal merupakan alat angkut yang beroperasi di perairan, memiliki daya gerak sendiri atau digerakkan dan digunakan untuk mengangkut barang, manusia atau keperluan khusus lainnya. Kapal memegang peranan penting dalam perdagangan internasional, logistik dan konektivitas antar wilayah, karena mampu mengangkut muatan dalam jumlah besar dan menempuh perjalanan jauh secara efisien.

### III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, pendekatan ini menekankan pada proses, makna, dan pemahaman dari perspektif pelaku yang terlibat langsung. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu mengungkap aspek-aspek yang tidak bisa diukur secara statistik, tetapi penting secara kontekstual.

#### JENIS DAN SUMBER DATA

1. Jenis data; Data ini menekankan pada makna dan pemahaman secara mendalam terhadap suatu objek atau peristiwa. Dalam penelitian ini Penulis menggunakan data kualitatif yang berbentuk informasi yang digunakan untuk membahas rumusan masalah.
2. Sumber data;

- a. Data Primer: data yang diperoleh langsung melalui observasi lapangan dan wawancara dengan *boarding agent*, staf operasional, staf administrasi, dan manajemen PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama.
- b. Data Sekunder: data yang berasal dari dokumen perusahaan, laporan internal, kebijakan pemerintah serta literatur yang relevan (buku, jurnal, dan publikasi resmi Kementerian Perhubungan).
- c. Data Tersier, merupakan data yang diperoleh dari sumber tempat penelitian dilakukan dan juga data pendukung yang diperoleh dari media masa.

### OBJEK PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah aktivitas *boarding agent* di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama, yang beralamat di Jl. Embacang No. 55 RT.35 RW.12 Kelurahan 30 Ilir Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Sumatera Selatan. Terutama dalam hubungannya dengan upaya meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal.

### TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Wawancara, Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur kepada tiga koresponden untuk memperoleh data mendalam mengenai aktivitas dan kendala *boarding agent*.
2. Observasi, Peneliti melakukan pengamatan langsung terkait proses kerja *boarding agent* di lapangan, terutama saat kapal sandar hingga proses *clearance* selesai.
3. Dokumentasi, Mengumpulkan data pendukung dan analisis terhadap dokumen-dokumen muatan.

### ANALISIS DATA

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif,

yaitu dengan mengolah data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu menyusunnya secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### 1. Peran *Boarding Agent* Dalam Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal Pada PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama

Dari hasil penelitian yang diperoleh Operasional dan *Boarding Agent* PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama yaitu *Boarding Agent* berperan penting dalam meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal dengan melakukan beberapa tugas utama, seperti pemantauan kegiatan bongkar muat, mengirim laporan harian (*daily report*) sebanyak tiga kali dalam satu hari, penyusunan *loading document*, mengatasi masalah yang muncul selama bongkar muat dan melaporkan kendala ke pihak terkait jika diperlukan. Selain itu juga *boarding agent* harus memastikan semua dokumen untuk keberangkatan lengkap dan valid dan memastikan kapal serta muatan dalam kondisi aman sebelum berlayar.

#### 2. Faktor-faktor Yang Dapat Menghambat Terlambatnya Keberangkatan Kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama

Dari hasil penelitian yang diperoleh faktor-faktor yang dapat menghambat terlambatnya keberangkatan kapal yaitu adanya masalah teknis pada kapal, dokumen/sertifikat kapal expired, *waiting* dokumen PEB dari Beacukai, keterlambatan pembayaran royalti, pembayaran barang dan jasa lemahnya sinyal yang dapat menghambat pembuatan dokumen serta lambatnya proses *clearance out*. Terjadinya kecelakaan / benturan pada lambung kapal yang berakibat kapal tidak bisa berlayar, kondisi cuaca yang tidak mendukung, dan padatnya pelabuhan.

#### 3. Langkah-langkah Yang Dilakukan *Boarding Agent* Dalam Meminimalisir Terlambatnya Keberangkatan Kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara terhadap Operasional dan *boarding agent* PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama bahwa langkah-langkah yang dilakukan *boarding agent* dalam meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal yaitu *boarding Agent* harus memastikan semua dokumen yang diperlukan telah lengkap dan valid, menginformasikan pihak operasional agen untuk melakukan *clearance out*, *boarding agent* juga harus memahami prosedur keagenan di atas kapal, terus berkomunikasi dengan pihak terkait seperti pihak kapal, *shipper*, *stevedore*. Serta memonitoring waktu bongkar muat dan cekatan dalam menangani masalah yang muncul selama proses bongkar muat.

### PEMBAHASAN

#### 1. Peran *Boarding Agent* Dalam Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal Pada PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa *boarding agent* memiliki peran sentral dalam menjamin kelancaran proses bongkar muat dan keberangkatan kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama. Peran tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga operasional dan komunikatif, yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Boarding agent* harus memantau secara langsung kegiatan bongkar muat, memastikan semua proses berjalan sesuai dengan rencana pemuatan. *Boarding agent* juga harus mengirimkan informasi keadaan di atas kapal dan kegiatan bongkar/muat dalam format (*daily report*) secara terperinci untuk selanjutnya dikirimkan ke *agent officer* dan *agent officer* meneruskan informasi tersebut kepada *general agent*, *shipper*, *owner* dan pihak terkait lainnya. *Daily Report* tersebut dikirimkan oleh *boarding agent* tiga kali dalam satu hari paling lambat pada pukul 07.00 WIB, 13.00 WIB dan 19.00 WIB. Pelaporan ini penting guna mendukung transparansi dan

- pengambilan keputusan secara cepat dan akurat.
- b. *Boarding agent* juga harus membuat kelengkapan *loading document*. *Loading document* tersebut yaitu: *Bill of Lading (B/L)*, *Notice Of Readiness (NOR)*, *Statement Of Fact (SOF)*, *Working Time Sheet*, *Re.Authorization to Sign Bills of Lading*, *Mate's Receipt*, *Cargo Manifest*, *Final Stowage Plan*
  - c. Jika ada kendala atau masalah yang muncul selama proses bongkar muat, *boarding agent* akan berusaha menyelesaikannya dengan cepat dan efisien, apabila *boarding agent* tidak bisa menyelesaikannya, *boarding agent* segera menginformasikan atau melaporkan kendala atau permasalahan tersebut ke pihak terkait sehingga pihak terkait untuk mendapatkan solusi yang tepat dan tidak mengganggu jadwal keberangkatan kapal.
  - d. *Boarding Agent* bertanggung jawab untuk memastikan semua dokumen yang diperlukan untuk keberangkatan kapal sudah lengkap dan valid.
  - e. *Boarding Agent* menjalin komunikasi yang baik dengan pemilik kapal dan pihak-pihak lain yang terkait untuk memastikan semua pihak memperoleh informasi yang seragam sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menyebabkan keterlambatan.
  - f. *Boarding Agent* harus memastikan bahwa kapal yang di ageni dalam kondisi aman untuk berlayar dengan memeriksa kondisi kapal dan muatan.
2. **Faktor-faktor Yang Dapat Menghambat Terlambatnya Keberangkatan Kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama**
    - a. Adanya masalah teknis pada kapal, seperti kerusakan *crane* atau peralatan kapal yang lain yang dapat menyebabkan penundaan kegiatan bongkar muat.
    - b. Dokumen / sertifikat kapal *expired*, yang dimana dalam pengurusannya dapat memakan waktu yang cukup lama.
    - c. Waiting dokumen PEB dari Beacukai.
    - d. Terjadinya kecelakaan / benturan pada lambung kapal yang berakibat kapal tidak bisa berlayar.
    - e. Keterlambatan pembayaran royalti, pembayaran barang dan jasa serta lambatnya proses *clearance out*.
    - f. Kondisi cuaca yang tidak mendukung, sehingga dapat mengganggu proses bongkar muat, yang dapat menyebabkan keterlambatan keberangkatan kapal.
    - g. Lemahnya sinyal sehingga dapat menghambat proses pembuatan dokumen dan laporan.
    - h. Kepadatan pelabuhan, antrian kapal di pelabuhan dapat menyebabkan keterlambatan bongkar muat dan keberangkatan.
  3. **Langkah-langkah Yang Dilakukan Boarding Agent Dalam Meminimalisir Terlambatnya Keberangkatan Kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama**
    - a. *Boarding Agent* harus memastikan semua dokumen yang diperlukan telah lengkap dan valid.
    - b. Satu hari sebelum kegiatan bongkar muat selesai, *boarding agent* harus menginformasikan kepada pihak operasional agen untuk melakukan *clearance out* agar pada saat selesai bongkar muat tidak terjadi keterlambatan kapal berangkat.
    - c. Memahami prosedur keagenan di atas kapal, serta cekatan dalam menangani masalah yang mungkin timbul.
    - d. Terus berkomunikasi dengan pihak terkait seperti pihak kapal, *shipper*, *stevedore* untuk memastikan setiap proses bongkar muat sesuai rencana.
    - e. Cekatan dalam menangani masalah yang muncul selama proses bongkar muat.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama mengenai Peran *Boarding Agent* dalam Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Boarding agent* memiliki peran yang sangat krusial dalam kelancaran operasional pelayaran, khususnya dalam meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal. Peran *boarding agent* bukan hanya sebatas menjalankan tugas administratif, tetapi juga mencakup aspek teknis dan koordinatif. *Boarding agent* merupakan perwakilan langsung dari agen pelayaran yang bertugas naik ke kapal untuk mengawasi proses bongkar muat, memastikan dokumen pelayaran telah lengkap dan valid, serta berkomunikasi secara aktif dengan kapten kapal dan pihak-pihak terkait lainnya. *Boarding agent* juga wajib menyampaikan laporan harian (*daily report*) secara berkala kepada *agent officer* yang selanjutnya diteruskan ke *general agent*, *principal*, dan *stakeholder* lain. Informasi yang cepat dan akurat dari *boarding agent* sangat menentukan ketepatan pengambilan keputusan yang dapat berdampak langsung pada waktu keberangkatan kapal.
2. Keterlambatan keberangkatan kapal dapat disebabkan oleh berbagai faktor teknis, administratif, maupun eksternal yang berada di luar kendali langsung *boarding agent*. Beberapa faktor utama penghambat keberangkatan kapal di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama antara lain yaitu terjadinya gangguan teknis pada kapal, seperti kerusakan pada *crane* atau mesin kapal, ketidaklengkapan atau kadaluwarsanya dokumen kapal seperti sertifikat pelayaran, keterlambatan dalam pengurusan dokumen ekspor (PEB) dari Bea Cukai, proses pembayaran jasa, royalti, dan *clearance out* yang lambat, cuaca buruk yang mengganggu kegiatan bongkar muat, kecelakaan kecil di pelabuhan, seperti benturan lambung kapal dengan tugboat, lemahnya sinyal yang dapat menghambat proses pembuatan dokumen dan laporan serta antrian panjang di pelabuhan karena kepadatan kapal yang datang dan beroperasi secara bersamaan. Faktor-faktor ini, apabila tidak segera ditindaklanjuti, akan mengganggu rotasi jadwal pelayaran dan berpotensi menimbulkan kerugian logistik dan finansial bagi perusahaan.
3. Langkah-langkah strategis yang dilakukan *boarding agent* dalam mengurangi

keterlambatan keberangkatan kapal diantaranya yaitu memastikan semua dokumen kapal telah lengkap dan valid sebelum proses *clearance*, melakukan koordinasi sejak awal dengan pihak operasional agen untuk mengurus *clearance out* segera setelah proses bongkar muat selesai, menjalin komunikasi aktif dan intensif dengan seluruh pihak terkait demi kelancaran proses pelayaran, sigap dan cekatan dalam menangani permasalahan di lapangan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan. Secara keseluruhan, keberhasilan *boarding agent* dalam menjalankan perannya berpengaruh besar terhadap efisiensi waktu keberangkatan kapal. Kinerja *boarding agent* yang baik akan membantu meningkatkan kepercayaan *principal*, efisiensi operasional perusahaan, serta meminimalisir kerugian akibat keterlambatan pelayaran.

#### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian Penulis selama melakukan proyek darat dalam penyusunan laporan akhir di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama maka Penulis memberikan beberapa masukan atau saran yang kiranya dapat dipertimbangkan dan diharapkan bermanfaat khususnya bagi *boarding agent* di PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama dalam meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal, adapun saran-saran yang dapat Penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan Kompetensi *Boarding Agent* PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya *boarding agent*, melalui pelatihan yang berkelanjutan. Pelatihan tersebut dapat mencakup pemahaman prosedur keagenan, kemampuan komunikasi lintas bahasa, penguasaan sistem dokumentasi digital, serta keterampilan dalam menyusun laporan harian dan dokumen pelayaran lainnya. *Boarding agent* yang profesional dan cekatan akan memberikan kontribusi nyata dalam mencegah keterlambatan keberangkatan kapal.
2. Penguatan Sistem Komunikasi dan Koordinasi

Disarankan agar perusahaan memperkuat sistem komunikasi internal antara *boarding agent*, *agent officer*, dan operasional kantor, serta komunikasi eksternal dengan pihak agen, *agent officer*, dan operasional kantor, serta komunikasi eksternal dengan pihak kapal, otoritas pelabuhan, Bea Cukai, serta Pilot (Pandu) untuk memosisikan kapal di wilayah *loading point* yang aman agar terhindar dari kecelakaan kapal. Koordinasi yang baik dan alur informasi yang lancar sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan cepat saat menghadapi kendala teknis maupun administratif.

3. Evaluasi dan Monitoring Proses *Clearance Out*

Untuk meminimalisir hambatan dalam proses keberangkatan kapal, PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama perlu melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur *clearance out*. Prosedur ini harus berjalan efisien dengan memperhatikan kecepatan dalam pengumpulan dan pemeriksaan dokumen kapal.

4. Peningkatan Sarana dan Prasarana Kerja

Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai seperti jaringan internet stabil, perangkat lunak keagenan, dan peralatan kerja yang mendukung mobilitas *boarding agent* perlu menjadi perhatian. Sarana kerja yang optimal akan mempercepat proses dokumentasi dan pelaporan, serta meningkatkan produktivitas dan ketepatan waktu keberangkatan kapal.

Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama dapat semakin meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keagenan kapal, khususnya dalam upaya meminimalisir keterlambatan keberangkatan kapal yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.  
[https://openlibrary.org/works/OL16587200/W/Prosedur\\_penelitian](https://openlibrary.org/works/OL16587200/W/Prosedur_penelitian)
- Dicari pada Minggu, 18 Mei 2025 pukul 10.30 WIB.
- Cohen, B. J. (2009). *Sosiologi: Suatu pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=221346>  
 Dicari pada Selasa, 20 Mei 2025 pukul 13.00 WIB.
- Firmansyah, A. (2022). *Peran boarding agent dalam meminimalisir terlambatnya keberangkatan kapal di PT. Indo Dharma Transport Cabang Sungai Danau* (Skripsi).  
 Dicari pada Jum'at, 11 April 2025 pukul 13.00 WIB
- Hasanah, M. (2021). *Analisis terlambatnya keberangkatan MV. Warish Mas di Pelabuhan Tanjung Priok* (Skripsi).  
 Dicari pada Kamis, 16 Juni 2025 pukul 19.00 WIB
- Kementerian Negara PPN/Bappenas. (2014). *Rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) 2015–2019*. Jakarta: Bappenas.  
<https://www.bappenas.go.id/id/publikasi/unduh-dokumen/166/rpjm-2015-2019> Dicari pada Minggu, 18 Mei 2025 pukul 10.00 WIB.
- Kolibi. (2024). *Efektivitas boarding agent dalam operasi bongkar muat*.  
<https://id.scribd.com/document/739444038/Buku-Agent-On-Board>  
 Dicari pada Kamis, 12 Juni 2025 pukul 11.20 WIB
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Prosedur dan Sistem Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/142494/km-no-21-tahun-2007>  
 Dicari Pada Minggu, 18 Mei 2025 pukul 11.00
- Soekanto, S. (2002). *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=79987> Dicari pada Kamis, 12 Juni 2025 pukul 13.00 WIB.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.  
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1115368>  
 Dicari pada Kamis, 12 Juni 2025 pukul 18.41 WIB.

Aprian Ardani *et al.* – Peran *Boarding Agent* Dalam Meminimalisir Keterlambatan Keberangkatan Kapal Pada PT. Pelayaran Sinar Dhafitha Utama (SDU)

Syamsul, A. M. (2024). *Analisis kendala agent on board pada saat penyusunan dokumen muat di kapal oleh PT. IDT Trans Agency Cabang Satui* (Skripsi).

Halaman ini sengaja dikosongkan