

KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PADA PERUSAHAAN PELAYARAN

Indah Ayu Johanda Putri ,Trisnowati Rahayu

*Program Studi Transportasi Laut,
Politeknik Pelayaran Surabaya*

Email korespondensi: ayuindahjp@gmail.com

ABSTRAK

Dalam bidang usaha Shipping Agent, Perseroan menyediakan layanan keagenan kapal sebagai Agen Umum (GA) atau Agen Penanganan (HA) untuk kapal yang berlabuh di semua pelabuhan di Indonesia. Perseroan menjadi Agen Penanganan di semua pelabuhan di Indonesia serta pelabuhan umum atau port tertentu. Kegiatan Perseroan juga mencakup penyediaan crew, penanganan bunker, penyediaan air dan kegiatan lain yang berhubungan dengan agen. Tugas utama Shipping Agent adalah mewakili pemilik/principal dalam memenuhi persyaratan atau kewajiban bagi kapal yang tiba di pelabuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran secara garis besar (umum/global). Sehingga penelitian ini menunjukkan hasil secara garis besar (umum/global) bukan secara spesifik pada perusahaan jasa keagenan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu mengamati dan melaksanakan kuesioner atau survei kepuasan pelayanan jasa keagenan pada beberapa perusahaan pelayaran sebagai sampel mengenai kualitas pelayanan jasa keagenan yang di tunjuk oleh perusahaan pelayaran tersebut.

Kata Kunci: *Kualitas, Keagenan, Pelayaran*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Poros maritim merupakan sebuah gagasan strategis yang diwujudkan untuk menjamin konektivitas 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.

Di masa sekarang ini, perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas menurut Kootali (2008) 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. 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).

Menurut H.A Abbas Salim, Manajemen Transportasi, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hal 98) Agen pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Secara garis besar, dikenal tiga jenis agen kapal, yaitu general agent, sub-agen atau agen, dan cabang agen.

Secara garis besar ada 3 jenis agen yaitu : General Agent, Sub Agent atau Agen dan Cabang Agen 1. 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. Persyaratan sebagai General Agent (KM 33 Tahun 2001, Bab V, Pasal 45 Ayat (1) s.d (4). : a. Perusahaan Pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran minimal 5.000 GRT baik secara kumulatif. b. Memiliki bukti Perjanjian Keagenan Umum (Agency Agreement) atau Surat Keagenan Umum (Letter of Appointment). 2. 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. 3. Cabang Agen Adalah cabang dari General Agent di suatu pelabuhan tertentu. Secara garis besar dalam usaha pelayaran niaga terdapat 2 jenis sistem pelayaran yaitu liner dan tramper. Pelayaran liner akan menunjuk general atau booking agent untuk mengurus muatan dan kapalnya. Sedangkan tramper akan menunjuk agen khusus (special agent) karena hanya di pakai Jumlah nilai perdagangan yang ada di suatu negara merupakan salah satu indikator pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Berdasarkan hasil pelaporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa Indonesia pada kuartal I mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5.06 persen (Andri D. P., 2018). Salah satu yang menyebabkan pertumbuhan ini terjadi karena ditingkatkannya kualitas transportasi untuk mengantarkan barang, baik transportasi darat, udara maupun laut. Peningkatan transportasi yang paling terlihat adalah peningkatan transportasi laut dengan digalakkannya jembatan tol. pada saatnya kapal miliknya di-carter di suatu pelabuhan dimana kapal melakukan bongkar ataupun muat. Demi mendukung dan melindungi industri pelayaran dalam negeri, pada 2005.

Pemerintah Indonesia mengambil langkah tegas dengan mulai menerapkan Asas Cabotage (Inpres No.5 Tahun 2005). Menurut Apriliyanto, et al (2014), kebijakan ini hanya mengizinkan kapal berbendera Indonesia berlayar dan mendistribusikan barang di perairan Indonesia. Peraturan tersebut juga mengatur bahwa kapal berbendera Indonesia harus dimiliki oleh pihak dalam negeri sekurangnya 51%. Delapan tahun kemudian pada 2013, penerapan Asas Cabotage terbukti berhasil menggairahkan industri pelayaran dalam negeri. Pencapaian menakjubkan ini dapat dilihat dari peningkatan signifikan pangsa pasar industri pelayaran nasional dari hanya 54% atau sekitar 101,3 juta ton dari total 187,6 juta ton volume kargo pelayaran domestik pada 2004 menjadi 98,85% atau sekitar 350,93 juta ton dari 355,02 juta ton volume kargo pelayaran domestik pada

saat ini. Jumlah armada kapal nasional yang melonjak drastis dari hanya 6.041 unit atau 5,67 juta gross tonnage (GT) pada 2004 menjadi 12.774 unit atau sekitar 18,2 juta GT pada 2013 (Damayanti, 2014). Berbagai prestasi dan pencapaian tersebut mereleksikan cerah prospek industri pelayaran nasional di masa mendatang. Pertumbuhan industri pelayaran domestik diprediksi mencapai 6-7% di tahun 2014. Pemerintah juga diperkirakan akan terus menerapkan Asas Cabotage mengingat betapa pentingnya kebijakan itu terhadap perekonomian nasional. Tidak hanya itu, pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diproyeksikan masih di atas 5% di tahun 2015 mengindikasikan bahwa secara umum iklim usaha pada 2015 akan tetap baik dan tentunya akan membawa pengaruh positif terhadap industri pelayaran Indonesia (www.worldbank.org). Dengan berkembangnya industri pelayaran seperti sudah disampaikan di atas, 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 ISSN 2355-4721 220 Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog) - Vol. 03 No.2, Juli 2016 pelanggan melalui setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan (Zulian, 2010). Layanan pada perusahaan pelayaran akan menentukan apakah perusahaan tersebut mampu bersaing di pasar global atau tidak. Syarat sederhana yang harus dipenuhi oleh perusahaan pelayaran tersebut adalah kemampuan perusahaan tersebut dalam menyediakan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. 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 (Tjiptono, 2005). Pada kenyataan saat ini yang dihadapi oleh perusahaan pelayaran terhadap jasa keagenan juga sangat serius karena dapat mempengaruhi kinerja saat kapal akan sandar dipelabuhan tertentu maupun keberangkatan kapal untuk berlayar kembali. Apabila jasa keagenan tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap perusahaan pelayaran maka keterlambatan keberangkatan, perijinan dokumen kapal maupun hal lain yang menyangkut kebutuhan di atas kapal yang berhubungan dengan jasa keagenan pun akan terhambat. Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, maka penelitian yang akan dilakukan mengambil judul Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. Latar belakang masalah menguraikan argumentasi tentang pentingnya penelitian perlu dilakukan. Dalam latar belakang masalah secara tersurat harus jelas substansi permasalahan (akar permasalahan) yang dikaji dalam penelitian atau hal yang menimbulkan pertanyaan penelitian, yang akan dilakukan untuk menyiapkan penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang: 1. Tugas dan tanggungjawab jasa keagenan terhadap perusahaan pelayaran 2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh jasa keagenan dilapangan saat pemenuhan permintaan perusahaan pelayaran 3. Pengaruh kualitas jasa keagenan terhadap kelancaran proses pemenuhan kebutuhan kapal milik

perusahaan pelayaran. 4. Prosedur yang dilaksanakan oleh jasa keagenan apabila terjadi miss (kesalahan/hambatan) dilapangan

KAJIAN PUSTAKA

Keagenan 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 2. Sub Agent atau 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. 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.. Cabang Agen Adalah cabang dari General Agent di suatu pelabuhan tertentu. Tugas general agent secara garis besar ada dua jenis yakni tugas pengurusan perizinan dan tugas koordinasi. Tugas sub agent atau agent secara garis besar ada dua, yaitu pelayanan kapal (shiphusbanding) dan operasi keagenan (cargo operation).

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah survei pada setiap perusahaan pelayaran maupun perusahaan jasa keagenan di lingkup kota surabaya. Teknik analisa data yang digunakan untuk menganalisa data yang ada dalam penelitian ini, adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menggambarkan suatu kejadian-kejadian atau peristiwa dilapangan berdasarkan atas pengamatan dan pandangan penulis dengan melihat data-data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diamati dari kondisi saat ini jasa keagenan dari berbagai sumber dilapangan melalui survei, pendekatan secara langsung maupun wawancara kepada pihak keagenan, kesyahbandaran dan perusahaan pelayaran. Hubungan keagenan pelayaran dan perusahaan pelayaran di Indonesia saling menguntungkan dan meningkat seiring dengan waktu dapat dilihat dari kerjasama kedua belah pihak dan menjamurnya perusahaan keagenan pelayaran yang berkembang saat ini. Ditemukan beberapa perusahaan pelayaran yang sudah mempunyai departemen keagenan pelayaran sendiri misal PT Meratus, PT Admiral Line, PT Tanto dll. Ini adalah bukti diantara perusahaan multi nasional yang sudah mempunyai departemen keagenan pelayaran sendiri. Dan adapun perusahaan keagenan yang berdiri independen murni sebagai jasa keagenan kapal, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dikarenakan sudah banyak sekali perusahaan keagenan kapal yang menjamur terutama di area dekat pelabuhan yang sudah berstatus Perseroan maupun CV. Ini membuktikan bahwa kapasitas jasa keagenan kapal sudah berkembang seiring dengan tuntutan kebutuhan perusahaan pelayaran masa kini. Hanya saja dipelabuhan daerah tertentu yang tergolong masih terpencil jasa keagenan masih belum memadai dan belum bisa mencukupi tuntutan kebutuhan perusahaan pelayaran untuk pengurusan dokumen kapal pelayaran. Akan tetapi secara keseluruhan pada kondisi dilapangan keagenan pelayaran dinilai cukup membantu pada proses pengurusan dokumen kapal. Pada kondisi tertentu terutama pelabuhan berstandart internasional maupun nasional, kunjungan kapal ke pelabuhan mengalami peningkatan seiring dengan waktu, peningkatan kapasitas tersebut berdampak pada jasa keagenan kapal sehingga tidak sedikit jasa keagenan pelayaran yang mengalami kendala karena jasa keagenan kapal tidak hanya mengurus dokumen kapal melainkan semua kebutuhan logistik kapal.

Penulis akan menjabarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada saat melaksanakan wawancara kepada pihak terkait sesuai metode yang digunakan. Pada rumusan masalah dibab sebelumnya, penulis mengambil masalah apakah jasa keagenan saat ini bisa mengimbangi permintaan perusahaan pelayaran dan tuntutan untuk memenuhi segala

prosedur perusahaan pelayaran saat ini, yang menjadi hambatan di lapangan saat agen mengurus semua kebutuhan permintaan perusahaan pelayaran untuk semua kapalnya, kualitas jasa keagenan saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan pelayaran. Penulis telah melakukan penelitian dengan metode observasi, wawancara dan studi pustaka untuk mendapatkan hasil dari masalah yang diambil sebagai berikut: a) Apakah jasa keagenan saat ini bisa mengimbangi permintaan perusahaan pelayaran dan tuntutan untuk memenuhi segala prosedur perusahaan pelayaran saat ini. Kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Selain jumlah sumber daya manusia, faktor keterampilan juga menjadi salah satu nilai tambah bagi perusahaan. Selain itu karyawan juga harus memiliki ketrampilan mengenai keagenan kapal agar membuat pelayaran kapal pada perusahaan dapat meningkat.

Namun menurut penelitian peneliti, karyawan pada perusahaan secara umum sudah memiliki keterampilan yang baik dalam perhitungan bongkar muat maupun keterampilan tentang keagenan, namun kurangnya jumlah sumber daya manusia pada area pelabuhan terpencil dan kurangnya jumlah karyawan menyebabkan setiap karyawan bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Beberapa karyawan harus mengerjakan tugas secara rangkap dikarenakan kurangnya jumlah karyawan. Pemberian fasilitas yang disediakan oleh perusahaan pelayaran untuk jasa keagenan yang ditunjuk. Pengurusan dokumen ataupun lainnya dalam rangka pemberian pelayanan keagenan kepada kapal milik perusahaan pelayaran, jasa keagenan membutuhkan fasilitas untuk menunjang mobilisasi dalam bekerja agar jasa keagenan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada kapal milik perusahaan pelayaran. Disini tidak jarang di daerah pelabuhan terpencil fasilitas tersebut kurang memadai sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal akan tetapi secara keseluruhan fasilitas tersebut sudah memadai dan dalam proses pemenuhan fasilitas sebagai penunjang kinerja jasa keagenan kapal. b) Kendala-kendala yang dialami jasa keagenan di lapangan, tidak jarang ditemukan kendala saat jasa keagenan melaksanakan pekerjaannya diantaranya: Menunggu antrian kapal untuk sandar yang lama sehingga pengurusan dokumen perijinan berlayar maupun pemenuhan logistik akan terlambat tidak sesuai waktu yang dijadwalkan. Kejadian ini sering dialami sebelum masa pandemi berlangsung seperti saat ini. Dan dimasa pandemi seperti ini kegiatan pelayaran menurun dibandingkan sebelum pandemi sehingga dimasa pandemi ini banyak jasa keagenan kapal yang sedikit berkurang pekerjaannya dalam pemenuhan kebutuhan kapal untuk berlayar. Kondisi cuaca yang tidak menguntungkan juga sangat berpengaruh dan menjadi kendala jasa keagenan untuk pengurusan dokumen berlayar. Secara tidak langsung kapal akan ditunda untuk bersandar maupun berlayar dan itu berpengaruh dalam pengurusan dokumen maupun sewa dermaga apabila kapal melebihi batasa waktu sandar yang ditentukan. Waktu sandar kapal yang terlalu larut malam dapat berakibat molornya pengurusan dokumen karena dokumen baru bisa di urus besok paginya. Termasuk lokasi pengurusan dokumen kapal di pelabuhan pulau terpencil yang membutuhkan mobilisasi lebih akan menyita banyak waktu hanya untuk pengurusan dokumen saja, belum lagi untuk pemenuhan kebutuhan logistik lainnya sehingga waktu yang dibutuhkan sangat panjang. Antrian pengurusan dokumen kapal untuk berlayar. Tak jarang hal tersebut masih terjadi di kesyabandaran pelabuhan besar maupun pelabuhan dipulau terpencil karena keterlambatan dari jadwal sebelumnya maupun banyaknya kapal yang singgah dipelabuhan tersebut. Akan tetapi di masa pandemi tahun ini kunjungan kapal di semua pelabuhan indonesia turun tajam ditunjukkan dengan banyaknya pengurangan karyawan jasa keagenan dan sedikitnya kapal yang singgah di semua pelabuhan indonesia. Dokumen yang tidak valid ditemukan apabila perusahaan pelayaran yang lalai akan perpanjangan maupun pemvalidan dokumen berlayar untuk kapal, ini biasanya terjadi permohonan dari jasa keagenan untuk pemvalidan dokumen kepada perusahaan pelayaran tidak dihiraukan atau karena terlalu sibuk mengurus muatan dan bisa juga terjadi karena perusahaan pelayaran hanya ingin mengambil untung saja tanpa mematuhi undang- undang yang berlaku.

c) Hal-hal yang mempengaruhi kualitas jasa keagenan kapal terhadap prosedur perusahaan pelayaran Kondisi jasa keagenan pelayaran di indonesia area pulau besar tergolong memadai dan dapat di andalkan tidak menutup kemungkinan kualitas dari jasa yang disediakan cukup membantu dalam proses perizinan maupun pemenuhan kebutuhan kapal

walaupun ada beberapa jasa keagenan kapal yang kurang bertanggung jawab dan hanya mengejar hasil atau uangnya saja dari perusahaan pelayaran, kasus seperti ini yang dapat memperburuk nama atau pandangan jasa keagenan personal di mata perusahaan pelayaran sehingga tidak jarang perusahaan pelayaran yang tidak mempunyai departemen keagenan sendiri sering ganti jasa keagenan dan memungkinkan mendirikan departemen keagenan sendiri jika perusahaan pelayaran tersebut memiliki kontrak atau kapal yang banyak. Akan tetapi secara garis besar jasa keagenan pelayaran di area pulau besar atau palabuhan standart internasional sudah dapat dipercaya kinerjanya untuk membantu dan menunjang mobilisasi kegiatan pelayaran di Indonesia. Lain halnya jasa keagenan pelayaran dipulau terpencil masih dibidang kurang memadai untuk membantu pemenuhan tuntutan kegiatan operasional kapal perusahaan pelayaran. Sehingga berdampak pada mobilisasi kapal saat berada di pulau terpencil tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

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 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.
2. Hambatan-hambatan yang dialami agen dilapangan saat mengurus semua kebutuhan permintaan perusahaan pelayaran untuk semua kapalnya yaitu: a). Keterbatasan 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: a). Kecepatan dalam pengurusan dokumen berlayar maupun legalitas dalam jual beli kapal b). Keterampilan karyawan yang memenuhi standart keagenan c). Fasilitas yang mendukung dalam bekerja oleh jasa keagenan d). Komunikasi yang baik antar jasa keagenan yang ditunjuk kepada perusahaan pelayaran,

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih bersifat opsional, dapat disampaikan/ditulisakan kepada orang atau institusi yang membantu/mendukung pelaksanaan penelitian.

Terima kasih kami sampaikan kepada:

1. Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat yang telah mempercayakan kepada kami untuk melakukan penelitian ini.
2. Direktur PT Meratus, PT Admiral Line, PT Tanto yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian dikapal armadanya.
3. Kapten dan kru kapal PT Meratus, PT Admiral Line, PT Tanto yang sudah membantu dan mendukung kami dalam melakukan proses penelitian ini sampai dengan selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Macanan Jaya.

Majid, Suharto Abdul. 2002. Customer Service. Jakarta : ICSA.

Pangihutan, Anton Muhammad Thamrin, Asep Suparman (Juli 2017). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi

Interpersonal Pada Perusahaan Pelayaran. Jakarta. <https://www.researchgate.net/DOI:10.25292/j.mtl.v3i2.102>

Siagian, Sondang. 1989. Filsafat Administrasi. Jakarta : CV Haji Masagung

Soewedo, Hananto. 2007. Manajemen Perusahaan Pelayaran. Depok : PT RajaGrafindo Persada.

Suyono, R. P. 2007. Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta : Percetakan Argya Putra.

Undang Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Halaman ini sengaja dikosongkan