

**PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN
DISBURSEMENT TERHADAP KEGIATAN
OPERASIONAL *HEAD OFFICE*
PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA TAHUN 2022**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

DWINITA NURAI SYAH SAPUTRI

NIT 0820012212

PROGRAM TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2024

**PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN
DISBURSEMENT TERHADAP KEGIATAN
OPERASIONAL *HEAD OFFICE*
PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA TAHUN 2022**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

DWINITA NURAI SYAH SAPUTRI

NIT 0820012212

PROGRAM TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwinita Nuraisyah Saputri

Nomor Induk Taruna : 08.20.012.2.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul:

**PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN *DISBURSEMENT* TERHADAP
OPERASIONAL *HEAD OFFICE* PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA
TAHUN 2022**

Merupakan karya asli dan seluruh ide yang ada di dalam Skripsi tersebut, kecuali tema yang saya gunakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri.

Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar saya, bersedia untuk menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, Agustus 2024



Dwinita Nuraisyah Saputri

**PERSETUJUAN
SEMINAR HASIL**

Judul : **PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN
DISBURSEMENT TERHADAP
OPERASIONAL HEAD OFFICE PT.
ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA TAHUN
2022**

Nama Taruna : **DWINITA NURAI SYAH SAPUTRI**

NIT : **08 20 012 2 12**

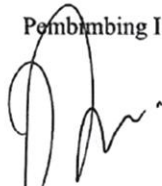
Program Studi : **D-IV TRANSPORTASI LAUT**

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 2024

Menyetujui

Pembimbing I



Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr.
Penata Muda Tk.I (III/b)
NIP.1994020520190220003

Pembimbing II



Femmy Asdiana, S.H., M.H
Penata (III/c)
NIP.198509122008122003

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198411182008121003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN *DISBURSEMENT* TERHADAP OPERASIONAL *HEAD OFFICE* PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA TAHUN 2022

Disusun dan Diajukan Oleh :

DWINITA NURAI SYAH SAPUTRI

NIT. 08.20.012.2.12

Transportasi Laut Tingkat IV

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal, Agustus 2024

Penguji I


Rizqi Aini Rakhman, S.S.T.Pel, M.M.Tr
Penata (III/c)
NIP. 198904062019022002

Menyetujui

Penguji II


Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr
Penata Muda Tk.I (III/b)
NIP.199402052019022003

Penguji III


Femmy Asdiana, S.H., M.H
Penata (III/c)
NIP.198509122008122003

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198411182008121003

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN *DISBURSEMENT* TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA TAHUN 2022”. Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma IV Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya. Karya tulis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian karya tulis ini, antara lain kepada:

1. Yth. Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya, Bapak Moejiono, M.T M.Mar.E
2. Yth. Ketua Jurusan Transportasi Laut, Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M. Sc
3. Yth. Ibu Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan penulis petunjuk dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Yth, Ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademika Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Transla Politeknik Pelayaran Surabaya.
6. Kedua orang tua (Ayahanda Bowo Widiyanto dan Ibunda Umi Kiptiyah) tercinta yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan kakak (Alifia Widya Paramita) tersayang yang selalu memberikan dukungan

baik, doa, dorongan, materi serta semua keluarga penulis yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menjalankan pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

7. Teman – teman kontrakan Bu Djul yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
8. Seluruh karyawan *Head Office* PT. Adhika Samudera Jaya yang telah merekrut dan membimbing penulis menjadi Cadet selama penulis menjalani praktek darat.
9. Teman – teman taruna dan taruni kelas Transla C yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.

Akhir kata penulis berharap karya tulis ini semoga dapat meningkatkan performa keagenan kapal di pelabuhan Indonesia. Semoga Tuhan melimpahkan segala rahmat-Nya dan memberkati kita semua. Aamiin.

Surabaya, Agustus 2024

Dwinita Nuraisyah Saputri

ABSTRAK

DWINITA NURAI SYAH SAPUTRI, Pengaruh Waktu Penyelesaian *Disbursement* Terhadap Kegiatan Operasional *Head Office* PT. Adhika Samudera Jaya Pada Tahun 2022. Dibimbing oleh ibu Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr., dan ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasional. *Disbursement* merupakan proses penyaluran dana oleh perusahaan kepada pihak ketiga. Kegiatan operasional merupakan tindakan yang dilakukan oleh pusat administrasi perusahaan, seperti perencanaan, koordinasi, dan pengawasan terhadap operasi di berbagai cabang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada staf perusahaan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk menilai pengaruh variabel independen (waktu penyelesaian *disbursement*) terhadap variabel dependen (kegiatan operasional) dengan melibatkan 30 responden. Alat pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS *for windows ver. 25*. Hasil studi menunjukkan bahwa waktu penyelesaian *disbursement* memiliki pengaruh yang signifikan pada kegiatan operasional di kantor pusat perusahaan, dengan koefisien determinasi (*R Square*) mencapai 78%. Artinya, penyelesaian waktu *disbursement* memberikan pengaruh sebesar 78% terhadap jalannya kegiatan operasional.

Kata Kunci : *Disbursement*, Kegiatan Operasional, Regresi Linier Sederhana

ABSTRACT

DWINITA NURAI SYAH SAPUTRI, The Influence of Disbursement Completion Time on PT Head Office Operational Activities. Adhika Samudera Jaya in 2022. Supervised by Mrs. Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr., and Mrs. Femmy Asdiana, S.H., M.H.

The aim of this research is to examine the influence of disbursement completion time on operational activities. Disbursement is the process of channeling funds by a company to third parties. Operational activities are actions carried out by the company's administrative center, such as planning, coordinating and supervising operations in various branches. The research method used is quantitative by collecting data through questionnaires given to company staff. The collected data was analyzed using simple linear regression to assess the influence of the independent variable (disbursement completion time) on the dependent variable (operational activities) involving 30 respondents. The data processing tool in this research uses SPSS for Windows ver. 25. The study results show that disbursement completion time has a significant influence on operational activities at the company's head office, with a coefficient of determination (R Square) reaching 78%. This means that the completion of disbursement time has an influence of 78% on the course of operational activities.

Keywords: *Disbursement, Operational Activities, Simple Linear Regression*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
A. LATAR BELAKANG	12
B. RUMUSAN MASALAH.....	13
C. BATASAN MASALAH.....	13
D. TUJUAN PENELITIAN.....	14
E. MANFAAT PENELITIAN	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA.....	16
B. LANDASAN TEORI.....	16
1. Keagenan.....	17
2. <i>Disbursement</i>	24
3. Operasional.....	34

C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN.....	38
D. HIPOTESIS.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. JENIS PENELITIAN.....	40
B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	40
C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	41
D. SUMBER DATA.....	41
E. POPULASI DAN SAMPEL	42
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	42
G. TEKNIK ANALISIS DATA	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. DESKRIPSI DATA.....	46
1. Sejarah Perusahaan PT. Adhika Samudera Jaya	46
2. Struktur Organisasi PT. Adhika Samudera Jaya	47
B. HASIL PENELITIAN.....	47
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
2. Analisis Statistik Deskriptif	50
3. Pengujian Instrumen Penelitian	58
4. Hasil Uji Hipotesis.....	61
C. PEMBAHASAN	62
BAB V PENUTUP	65
A. KESIMPULAN.....	65
B. SARAN	66

DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 3. 1 Pengukuran Jawaban Responden.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	48
Tabel 4. 2 Hasil Kuisisioner Variabel Waktu Penyelesaian <i>Disbursement</i>	49
Tabel 4. 3 Hasil Kuisisioner Variabel Kegiatan Operasional.....	50
Tabel 4. 4 Hasil Pernyataan keterlambatan <i>disbursement</i> menyebabkan meningkatnya beban kerja karyawan	50
Tabel 4. 5 Hasil Pernyataan Penyelesaian <i>disbursement</i> berdampak pada jumlah arus kas masuk per bulan pada perusahaan	51
Tabel 4. 6 Hasil Pernyataan Penyelesaian <i>disbursement</i> yang tepat waktu mempengaruhi efektivitas manajemen keuangan perusahaan.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Pernyataan Keterlambatan <i>disbursement</i> menyebabkan terlambatnya proses pengambilan keputusan	52
Tabel 4. 8 Hasil Pernyataan Keterlambatan <i>disbursement</i> menyebabkan berkurangnya efisiensi kinerja operasional	53
Tabel 4. 9 Hasil Pernyataan Karyawan selalu memastikan proses <i>disbursement</i> selesai sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.....	54
Tabel 4. 10 Hasil Pernyataan Kegiatan Operasional di Perusahaan Sudah Efektif	54
Tabel 4. 11 Hasil Pernyataan Kegiatan operasional berjalan dengan baik jika pembayaran <i>invoice</i> tepat waktu	55
Tabel 4. 12 Hasil Pernyataan Kerjasama divisi operasional kantor pusat dengan operasional lapangan sudah berjalan dengan baik	56

Tabel 4. 13 Hasil Pernyataan Kegiatan operasional berjalan sesuai waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	56
Tabel 4. 14 Hasil Pernyataan Divisi operasional selalu menunjukkan <i>invoice</i> sesuai permintaan pelayanan di lapangan	57
Tabel 4. 15 Hasil Pernyataan Divisi operasional perusahaan menjalin komunikasi yang baik dengan pihak operasional <i>principal</i>	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel X	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Y	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	61
Tabel 4. 21 Tabel Hasil Uji Regresi Sederhana.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Proses <i>Disbursement</i>	28
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Hasil Tabulasi Kuisioner.....	70
Lampiran 1. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Waktu Penyelesaian <i>Disbursement</i> (X)	71
Lampiran 1. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kegiatan Operasional (Y)	72
Lampiran 1. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Waktu Penyelesaian Disbursement (X).....	73
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kegiatan Operasional (Y).....	73
Lampiran 1. 6 Hasil Analisis Regresi.....	73
Lampiran 1. 7 <i>Letter of Appointment</i>	74
Lampiran 1. 8 EPDA (<i>Estimate Port Disbursement Account</i>)	75
Lampiran 1. 9 <i>Invoice</i>	76
Lampiran 1. 10 FDA (<i>Final Disbursement Account</i>)	77
Lampiran 1. 11 <i>Payment Voucher</i>	78

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayaran merupakan sarana transportasi penting bagi jalannya ekonomi suatu negara. Pelayaran sendiri ditujukan untuk memperlancar arus perpindahan orang atau barang melalui perairan dengan mengutamakan angkutan di perairan demi lancarnya kegiatan perekonomian nasional. Keagenan kapal sebagai pihak yang mewakili pemilik kapal dalam mempersiapkan segala hal yang dibutuhkan oleh kapal termasuk mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan memastikan kegiatan bongkar maupun muat dapat berjalan dengan baik.

Di Indonesia, terdapat banyak perusahaan keagenan kapal salah satunya yakni PT. Adhika Samudera Jaya yang merupakan tempat penulis melaksanakan kegiatan praktek darat adalah perusahaan pelayaran yang bertindak sebagai agen kapal untuk semua jenis kapal yang singgah di pelabuhan Indonesia untuk bongkar muat kargo, pergantian awak kapal, bunker, penyimpanan dan perbekalan, serta aktivitas terkait kelautan. Oleh karena itu, menghasilkan *disbursement* yang merupakan akun yang dihasilkan oleh agen mengenai rincian biaya – biaya tersebut. *Disbursement* dimaksudkan untuk menjaga agar operasional kapal berjalan dengan lancar saat berlabuh, memperkuat kepercayaan antara agen kapal dan *principal*, serta meningkatkan efektivitas manajemen keuangan perusahaan. Namun, pada kenyataannya, ada kalanya proses *disbursement* mengalami

keterlambatan yang dapat berdampak negatif pada kegiatan operasional *head office* yang akan menimbulkan piutang perusahaan.

Adanya piutang yang timbul atas jasa yang diberikan pihak PT. Adhika Samudera Jaya kepada para pihak *principal* merupakan kewajiban dari pihak *principal* yang harus dipenuhi, karena tidak dapat dipungkiri bahwa pengendalian piutang merupakan suatu perangkat yang perlu dilaksanakan sebaik baiknya, karena piutang yang tidak dapat ditagih merupakan faktor yang merugikan perusahaan keagenan kapal (Dewi & Khatun, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan menyajikan objek penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH WAKTU PENYELESAIAN *DISBURSEMENT* TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL *HEAD OFFICE* PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA PADA TAHUN 2022”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dicantumkan oleh penulis, telah ditemukan acuan sebagai rumusan masalah yakni apakah terdapat pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasional di PT. Adhika Samudera Jaya ?

C. BATASAN MASALAH

Dengan adanya batasan masalah yakni bertujuan untuk memberikan pemahaman dari penelitian agar dapat lebih terarah dan terstruktur dengan jelas, sehingga akan terfokus pada masalah yang ada. Berdasarkan

identifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas, maka sebagai batasan dalam penulisan skripsi ini hanya membahas tentang pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasional *Head Office* PT. Adhika Samudera Jaya pada tahun 2022.

D. TUJUAN PENELITIAN

Dari pengamatan yang telah dipelajari penulis selama menjalankan praktek darat, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasional PT. Adhika Samudera Jaya.

E. MANFAAT PENELITIAN

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini, berikut manfaat penelitian :

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kemaritiman di bidang keagenan kapal khususnya pada *disbursement* keagenan kapal.
- b. Memperoleh informasi tambahan yang dapat digunakan untuk acuan dalam penelitian selanjutnya baik untuk umum maupun di lingkungan Politeknik Pelayaran Surabaya.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan evaluasi pada segala ketentuan yang biasa dilakukan oleh PT. Adhika Samudera Jaya guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

- b. Untuk menambah referensi pada perpustakaan Politeknik Pelayaran Surabaya mengenai *disbursement* keagenan kapal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. REVIEW PENELITIAN SEBELUMNYA

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

No.	Judul Penelitian	Nama Penulis	Hasil dan Kesimpulan
1.	Faktor – Faktor Penyebab Kesalahan Dalam Pembuatan Dokumen Penagihan Port <i>Disbursement</i> Pada PT. Pertamina Trans Kontinental Jakarta Tahun 2014	Dendy Saputra (2014)	Dari hasil observasi pengamatan dan analisa serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa adanya beberapa faktor penyebab kesalahan penagihan yang dapat mengakibatkan terganggunya aktivitas dan produktivas yang sedang berlangsung bahkan merugikan perusahaan. Penyebabnya antara lain seperti pengawasan yang belum dilakukan dengan baik dan tidak secara berkala, jumlah karyawan yang belum cukup, sistem yang belum sesuai serta penghargaan yang tidak diberikan untuk karyawan yang berprestasi.
2.	Pengaruh Biaya <i>Disbursement</i> Terhadap Menurunnya Kapal Keagenan Pada PT. Pelni (Persero) Cabang Tanjung Priok Januari 2016 – April 2017	Zulfahmi (2017)	Dari hasil observasi, pengamatan dan analisa serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa biaya <i>disbursement</i> mempengaruhi menurunnya kapal keagenan meskipun pelayanan yang diberikan telah sesuai.
3.	Pengaruh Keterlambatan Pembongkaran Terhadap Biaya Operasional Kapal Yang Diageni Oleh PT. Samudra Adhi Jaya	Tyandika Ahmad Khudori (2023)	Dari hasil observasi, pengamatan dan analisa serta pembahasan, terbukti secara signifikan bahwa keterlambatan pembongkaran memiliki pengaruh besar terhadap biaya operasional kapal.

B. LANDASAN TEORI

Untuk memudahkan pemahaman pembaca yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, maka berikut diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan peneliti dalam penulisan skripsi yang berkaitan dengan masalah – masalah yang akan dibahas.

1. Keagenan

Adapun dalam penjelasan pada keagenan ini akan membahas tentang pengertian keagenan, jenis keagenan, fungsi keagenan, tugas keagenan, dokumen kapal keagenan dan penanganan keagenan kapal.

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 R.P. Suyono (2007:101), dalam buku karangannya yang berjudul *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bila mana dua pihak bersepakat membuat perjanjian. Dimana salah satu pihak “agen” (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan “pemilik” (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

a. Pengertian Keagenan

Setiap kapal – kapal yang akan sandar di suatu pelabuhan, maka akan membutuhkan pelayaran dan memiliki berbagai keperluan kapal yang harus dipenuhi. Oleh sebab itu, perusahaan pelayaran akan menentukan salah satu agen kapal untuk memenuhi keperluan tersebut.

Menurut Suyono R.P (2003:131), keagenan merupakan hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi karena dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan

agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang telah dipercayakan kepadanya.

Agen atau sub agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk memenuhi kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

b. Jenis – Jenis Agen Kapal

1) Agen Umum

Agen umum merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal – kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Persyaratan agen umum yakni perusahaan wajib memiliki setidaknya paling sedikit 5.000 BRT kapal yang wajib berbendera Indonesia serta mempunyai bukti perjanjian (*letter of appointment*) yang menjelaskan bahwa perusahaan tersebut merupakan perusahaan keagenan umum.

2) Sub – Agen

Sub – Agen merupakan perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub – agen ini sebagai wakil dari agen umum.

3) Cabang Agen

Cabang Agen adalah cabang agen umum di pelabuhan tertentu.

c. Fungsi Keagenan

Agen umum berfungsi untuk menangani strategi pemasaran ruang kapal pada kantor – kantor agen di dalam wilayah koordinasinya, mengurus izin – izin yang berkaitan dengan operasi kapal di pelabuhan – pelabuhan, menangani urusan klaim yang tidak dapat diselesaikan oleh port agent. Oleh karena itu, general agent tidak menjalankan tugas – tugasnya secara langsung, karena kegiatan tersebut merupakan bagian dari bisnis *port agent*. Dalam hal ini fungsi agen dalam bidang angkutan laut adalah sebagai berikut :

- 1) Melayani dalam proses kapal akan sandar.
- 2) Melayani segala aktifitas yang akan diperlukan oleh kapal dalam melakukan bongkar atau muat barang.
- 3) Membantu atau mengesahkan dalam hal muatan kapal.

d. Tugas Keagenan

Menurut Suryono R.P (2003:133), secara garis besar, tugas keagenan kapal yang digolongkan menjadi 2, yaitu :

- 1) Tugas agen umum meliputi :
 - a) Koordinasi operasi dan pemasaran merupakan tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran / pemuatan kapal dilakukan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu, tugas koordinasi juga memastikan bahwa ketika kapal masuk ke

daerah sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan kapal – kapal tunda dikerjakan dengan baik. Adapun yang dimaksud dengan koordinasi pemasaran merupakan fungsi *General agent* untuk memastikan muatan, memberitahukan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran (*market forces*) dan sebagainya.

- b) Koordinasi keuangan adalah tugas agen umum untuk mengumpulkan dan mencatat serta mengakumulasikan segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Akibat dari tagihan pelabuhan sering terlambat, sehingga bagian *disbursement* bertugas menyelesaikan tagihan – tagihan yang belum terselesaikan. Dengan demikian, agen memerlukan *advance money* cukup besar, khususnya untuk kapal – kapal tramper, dikarenakan kemungkinan kapal tidak akan singgah lagi di pelabuhan tempat agen berada.
- c) Penunjukan sub agen / agen berdasarkan yang telah disebutkan sebelumnya untuk pelaksanaan kegiatan tertentu atau di pelabuhan tertentu, agen umum tidak melakukannya sendiri. Agen umum akan memerintahkan cabangnya atau menunjuk perusahaan lain sebagai agennya.
- d) Mengakumulasikan *disbursement* pengeluaran kapal. Pada bagian *disbursement*, menjumlahkan segala tagihan selama kapal berada di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya.

Pada bagian ini biasanya diawasi oleh bagian operasional dan keuangan.

- e) Koordinasi lain berkaitan dengan muatan dan dokumentasi.

2) Tugas Sub Agen atau Agen

Ada dua tugas sub agen atau agen, yakni pelayanan kapal (*ship husbanding*) dan operasi keagenan (*cargo operation*).

Dalam pelayanan kapal (*ship's husbanding*), agen memiliki tugas :

- a) Memenuhi kebutuhan yang diperlukan bagi awak kapal.
- b) Perbaikan atau pemeliharaan.
- c) Menyediakan suku cadang atau onderdil kapal, dan sebagainya.

Untuk pelayanan dalam operasi keagenan (*cargo operation*) agen bertugas :

- a) Menangani dalam hal bongkar dan muat barang.
- b) Menangani dokumen – dokumen muat.
- c) Menangani penataan muatan (*stowage*).
- d) Menangani *lashing*.

e. Dokumen Keagenan Kapal

Dokumen kapal adalah surat – surat yang berperan sebagai pernyataan kondisi barang atau peralatan yang dimuat atau dibongkar, serta telah disetujui oleh kedua belah pihak. Dokumen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Dokumen Pemuatan

a) *Bill of Lading* (B/L)

Merupakan tanda bukti penerimaan barang hasil pengangkutan antara pihak pengirim (*shipper*) dan pihak pengangkut (*consignee*), yang umumnya dikenal sebagai konosemen.

b) *Cargo List*

Merupakan daftar lengkap dari semua barang yang dimuat di dalam kapal, yang umumnya dikenal sebagai "*manifest* kapal" atau "daftar muatan kapal."

c) *Tally Muat*

Merupakan pencatatan barang yang dimuat dan mencatatnya dalam catatan muat atau biasa dikenal sebagai "*Tally* muat.

2) Dokumen Pembongkaran

a) *Tally Bongkar*

Merupakan proses mencatat jumlah koli yang dibongkar dan mencatatnya dalam catatan bongkar, yang biasa disebut sebagai "*Tally* bongkar."

b) *Outturn Report*

Merupakan daftar komprehensif dari semua barang yang dimuat dan mencatat semua jumlah koli beserta kondisinya pada saat itu.

c) *Cargo Manifest*

Merupakan dokumen yang memuat daftar lengkap muatan yang dibawa oleh kapal yang umumnya dikenal sebagai "*manifest* kapal."

d) *Special Cargo List*

Merupakan daftar barang yang mencakup barang-barang khusus yang dimuat oleh kapal yang sering kali disebut sebagai "daftar muatan khusus" atau "*manifest* khusus."

e) *Statement of Fact*

Merupakan rekapan dari semua lembar waktu (*time sheet*) yang digunakan selama proses bongkar.

f) *Daily Report*

Merupakan laporan harian yang berisi jumlah tonase bongkar atau muat dalam palka kapal yang dicatat per hari.

g) *Damage Report*

Merupakan dokumen laporan kerusakan terhadap barang yang dimuat dalam kapal yang disebut sebagai "dokumen laporan kerusakan muatan."

h) *Ship Particular*

Merupakan dokumen yang berisikan rincian data kapal yang mencakup informasi terkait identitas dan karakteristik kapal, disebut sebagai "dokumen data kapal" atau "profil kapal."

i) *Manifest*

Merupakan daftar barang yang akan dibongkar atau dimuat, mencakup informasi mulai dari nama kapal hingga jumlah tonase, dll, yang umumnya dikenal sebagai "daftar muatan kapal" atau "*manifest* muatan kapal."

j) *Delivery Order*

Merupakan bukti kepemilikan barang yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran. Dengan *Delivery Order* (D/O), pemilik barang dapat mengambil barangnya setelah memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan.

k) *Mate's Receipt*

Merupakan bukti dari pemuatan barang yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran, serta ditandatangani dan diperiksa oleh mualim satu.

2. *Disbursement*

Sebelum sebuah kapal masuk ke pelabuhan, pemilik kapal akan memberikan uang muka (*advance*) yang diperkirakan akan mencukupi untuk menutup segala biaya selama kapal miliknya berada di pelabuhan kepada keagenan yang telah ditunjuk sebelumnya dan telah membuat sebuah *letter of appointment* yang mengikat kedua belah pihak untuk saling memenuhi kewajibannya. Keagenan kapal harus mempertanggung jawabkan segala biaya yang dikeluarkan kepada *principal*-nya, kelebihan dari uang muka (*advance*) yang telah diterima atau *excess disbursement*

akan dikembalikan, lalu akan dibuatkan laporan perincian keseluruhan biaya *disbursement* selama kapal berada di pelabuhan.

a. Pengertian *Disbursement*

Disbursement biasa disebut dengan tarif jasa pelabuhan dari setiap jenis pelayanan yang terdapat di dalam pelabuhan. Menurut Tjetjep Karsafman (2004) tarif jasa pelabuhan adalah harga jasa dari setiap jenis pelayanan yang terdapat di dalam pelabuhan.

Menurut Asep Suparman (2006) *disbursement* adalah seluruh biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran untuk membiayai kapalnya selama berada di pelabuhan.

b. Komponen – Komponen *Disbursement*

1) Biaya Kepelabuhan (*Port Expenses*)

a) Jasa labuh (*Harbour Dues*)

Biaya pelayanan jasa labuh terhadap setiap kapal yang berkunjung serta menggunakan perairan pelabuhan di dalam daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, kapal yang berkunjung ke pelabuhan dikenakan tarif jasa labuh per kunjungan yang didasarkan pada FT (*Gross Tonnage*) dan lamanya waktu kedatangan kapal hingga berangkat dan meninggalkan pelabuhan tersebut.

b) Jasa Tambat (*Quay Dues*)

Biaya pelayanan jasa tambat dikenakan terhadap kapal yang tambat pada dermaga, breasting dan pinggiran serta kapal yang merapat pada kapal lain yang sedang sandar atau tambat,

tarif pelayanan jasa tambat yang dimaksud berdasarkan pada GT (*Gross Tonnage*) kapal yang berpedoman pada surat ukur kapal dengan masa tambat menggunakan satuan etmal.

c) Jasa Pandu (*Pilotage*)

Biaya dasar jasa pandu yang dikenakan pada pelayanan pemanduan untuk membantu Nahkoda sehingga olah gerak kapal dapat dilaksanakan dengan aman dan lancar untuk memasuki pelabuhan.

d) Jasa Tunda (*Tugage*)

Biaya jasa tunda dikenakan untuk pelayanan mendorong, menarik, menggandeng, menjaga atau mengawal kapal (*stanby*) yang berolah gerak menggunakan kapal tunda.

e) Jasa Rambu (*Light Dues*)

Biaya yang dikeluarkan untuk pemakaian jasa rambu pada saat kapal melakukan pergerakan keluar masuk pelabuhan.

f) *Vessel Traffic Services* (VTS)

Biaya layanan Lalu Lintas Kapal (VTS) yang berkontribusi untuk meningkatkan keselamatan hidup di laut, keamanan, efisiensi navigasi, serta perlindungan lingkungan laut dan daerah pantai terdekat.

2) Biaya Operasional :

a. Biaya *Clearance In/Out*

Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan kapal yang ingin masuk dan keluar pelabuhan.

b. Biaya Transportasi

Biaya untuk kegiatan transportasi dalam menjalankan kegiatan operasional.

c. Biaya Komunikasi

Biaya untuk kegiatan komunikasi selama menjalankan kegiatan operasional.

d. Biaya Lain – Lain

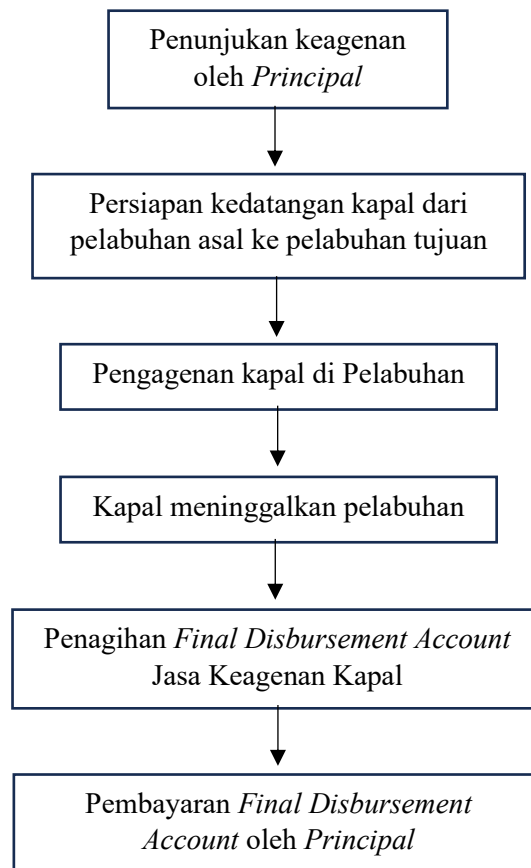
Biaya yang timbul akibat permintaan pemilik kapal ataupun biaya yang dibutuhkan untuk keadaan lainnya.

3) *Agency Fee/Call Fee*

Pendapatan atau komisi yang diperoleh dari pemilik kapal setelah mengageni kapal. Biasanya ini mencakup bayaran atau persentase tertentu dari pendapatan kapal yang diterima oleh agen sebagai imbalan atas jasa agensinya dalam melayani kegiatan pelayaran dan membantu pemilik kapal.

c. Proses *Disbursement*

Proses *disbursement* meskipun terdengar sederhana, namun tugas tersebut melibatkan puluhan orang dalam hubungan *principal* dan agen serta akuntansi. Berikut merupakan proses alur *disbursement* :



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

Keterangan :

1) Penunjukan keagenan oleh *Principal*

Principal mengirimkan permintaan kepada agen untuk memberikan layanan keagenan kapal. Selanjutnya, agen akan melakukan penilaian terhadap permintaan tersebut, termasuk mempertimbangkan kapasitas sumber daya dan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang diminta. Jika agen menyetujui permintaan, maka akan dilakukan penandatanganan perjanjian keagenan. Setelah perjanjian ditandatangani, agen akan mengirimkan permintaan advance kepada *principal*. Jumlah advance yang diminta biasanya disesuaikan dengan estimasi biaya

yang akan dikeluarkan untuk kegiatan kapal selama periode tertentu. Kemudian, *principal* melakukan pembayaran advance sesuai dengan jumlah yang telah disepakati.

2) Persiapan kedatangan kapal dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan

Agen menerima pemberitahuan dari *principal* atau pemilik kapal mengenai waktu perkiraan kedatangan kapal di pelabuhan tujuan. Selanjutnya, dilakukan pembuatan *cash bond* untuk jaminan keuangan yang diberikan oleh agen kepada pihak pelabuhan sebagai bentuk tanggung jawab atas segala biaya yang timbul selama kapal berada di pelabuhan. Kemudian, agen melakukan pemberitahuan resmi kepada berbagai instansi terkait mengenai kedatangan kapal. Setelah itu, agen melakukan pembayaran kepada instansi terkait untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan jasa kepelabuhan. Kemudian agen melakukan aplikasi anjungan kapal, yang merupakan proses permohonan izin bagi kapal untuk bersandar di dermaga yang telah ditentukan. Aplikasi ini biasanya dilakukan melalui sistem online dan membutuhkan data-data kapal yang lengkap.

3) Pengagenan kapal di Pelabuhan

Bagian operasional akan membuat laporan yang detail mengenai seluruh kegiatan yang telah dilakukan selama kapal berada di pelabuhan. Bagian administrasi akan melakukan pencocokan antara laporan penyelesaian dengan permintaan cash

bond yang diajukan di awal. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua biaya yang telah dikeluarkan telah sesuai dengan perkiraan awal. Setelah laporan diverifikasi, bagian keuangan akan membentuk *final disbursement account*. *Final disbursement account* ini merupakan laporan keuangan akhir yang menunjukkan total biaya yang telah dikeluarkan selama proses pengagenan. Laporan ini juga akan menunjukkan selisih antara jumlah cash bond dengan total biaya yang sebenarnya. Jika terdapat selisih antara jumlah *invoice* dengan total biaya, maka akan dilakukan penyesuaian. Setelah semua proses selesai, agen akan mengirimkan laporan *final disbursement account* kepada pihak *principal*.

4) Kapal meninggalkan pelabuhan

Bagian operasional akan melakukan verifikasi final terhadap semua tagihan dan memastikan bahwa tidak ada biaya yang terlewatkan. Selanjutnya, bagian administrasi akan mencocokkan tagihan *final* dengan laporan penyelesaian. Setelah semua pembayaran lunas, otoritas pelabuhan akan menerbitkan surat bebas tanggungan. Surat ini merupakan bukti bahwa kapal tidak memiliki hutang kepada pelabuhan dan dapat bebas berlayar. Kemudian, agen akan menyerahkan semua dokumen yang diperlukan kepada nahkoda kapal, termasuk surat bebas tanggungan.

5) Penagihan *Final Disbursement Account* Jasa Keagenan Kapal

Setelah *final disbursement account* (FDA) disusun dan diverifikasi, tahapan selanjutnya adalah melakukan penagihan kepada *principal*. Penagihan ini merupakan langkah akhir untuk memastikan semua biaya yang telah dikeluarkan oleh agen telah dilunasi yang selanjutnya dikirimkan melalui kurir atau email. Setelah tagihan dikirimkan, agen perlu melakukan *follow up* secara berkala untuk memastikan bahwa *principal* telah menerima tagihan dan melakukan pembayaran. *Follow up* dapat dilakukan melalui telepon, email, atau bahkan dengan mengirimkan surat pengingat.

6) Pembayaran *Final Disbursement Account* oleh *Principal*

Setelah *principal* menerima tagihan FDA yang dikirimkan oleh agen melalui kurir atau email, *principal* akan memeriksa detail tagihan, termasuk rincian biaya, bukti pembayaran, dan dokumen pendukung lainnya. Tim keuangan *principal* akan melakukan verifikasi terhadap tagihan FDA untuk memastikan bahwa semua biaya yang tercantum sudah sesuai dengan perjanjian dan tidak ada kesalahan perhitungan. Setelah verifikasi selesai, tim keuangan akan mengajukan permohonan approval pembayaran kepada pihak yang berwenang di perusahaan *principal*. Proses approval ini dapat memakan waktu yang bervariasi tergantung pada kebijakan internal perusahaan *principal*. Setelah mendapat approval, tim keuangan akan melakukan proses pembayaran sesuai dengan metode yang telah disepakati sebelumnya. Setelah pembayaran

dilakukan, *principal* akan mengirimkan konfirmasi pembayaran kepada agen. Baik agen maupun *principal* akan mengarsipkan semua dokumen yang terkait dengan transaksi pembayaran FDA sebagai bukti transaksi.

d. Indikator Waktu Penyelesaian *Disbursement*

Menurut Wreta (2022) indikator kinerja merupakan alat yang dapat mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan dalam suatu manajemen bisnis atau usaha. Menurut Wreta (2022) terdapat lima indikator yang dapat mengukur dari kinerja karyawan yaitu :

1) Kualitas Kerja

- a) Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu.
- b) Volume penjualan yang dicapai.
- c) Jumlah produk yang dihasilkan.

2) Kuantitas

- a) Tingkat kesalahan dalam pekerjaan.
- b) Jumlah komplain pelanggan.
- c) Kepatuhan terhadap standar kualitas.

3) Ketepatan Waktu

- a) Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang ditetapkan.
- b) Ketepatan dalam menyampaikan laporan.
- c) Kehadiran di tempat kerja.

4) Efektifitas

- a) Tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

- b) Kontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja.
- c) Kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

5) Kemandirian

- a) Kemampuan bekerja tanpa pengawasan yang ketat.
- b) Kemampuan mengambil keputusan.
- c) Inisiatif dalam menyelesaikan masalah.

Indikator waktu penyelesaian *disbursement* termasuk kedalam pengukuran dari kinerja karyawan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa tingginya tingkatan suatu aktivitas dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditargetkan. Berdasarkan landasan teori dan sumber dari pernyataan tersebut, penyelesaian waktu *disbursement* merupakan cara untuk mengukur kualitas setiap perusahaan. Ini berarti pembayaran harus dilakukan tepat waktu sesuai dengan rincian biaya yang telah ditetapkan dalam operasional kapal di pelabuhan. Hal ini juga berdasarkan kesepakatan perusahaan dengan pihak *principal* pada surat penunjukan (*Letter Of Appoinment*) mengenai waktu penyelesaian pembayaran *disbursement* yang harus diselesaikan. Dengan demikian, penulis akan menggunakan indikator – indikator tersebut dalam pengukuran penelitian.

Berikut merupakan masa berlaku setiap dokumen pada kegiatan keagenan :

- 1) Surat Persetujuan Berlayar (SPB): Berlaku selama 24 jam sejak diterbitkan (PM 82/2014)

- 2) Surat Izin Masuk/Keluar Kapal Asing (SIMKA): Berlaku selama masa berlayar kapal, maksimal 1 tahun (PP 109/2012)
- 3) Laporan Kedatangan Kapal (LKK) / Laporan Keberangkatan Kapal (LK3) : Diserahkan selambat-lambatnya 2 jam setelah kapal sandar/berangkat (PM 18/2012)
- 4) Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA): Diserahkan selambat-lambatnya 12 jam sebelum kapal tiba (PM 18/2012)
- 5) Dokumen Kesehatan Kapal (DOKK): Berlaku selama masa berlayar kapal, maksimal 6 bulan (IMO International Health Regulations (IHR))
- 6) Sertifikat Keamanan Kapal (Safety Certificate): Berlaku selama masa berlayar kapal, maksimal 24 bulan (IMO International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS))

3. Operasional

Operasional adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan kerja atas dasar adanya suatu perencanaan, atau pengorganisasian dan adanya pengawasan yang terstruktur (Koontz O'Donnell, 2002 : 70).

Menurut Sumaryono (2011 : 34) menjelaskan : Operasional adalah suatu proses yang terdiri dari tindakan – tindakan yang berupa perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan yang dilakukan untuk menentukam serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber – sumber lainnya.

a. Tugas Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Hananto Soewedo, (2007:17) bahwa dalam kegiatan operasional perusahaan pelayaran memiliki tugas pokok adalah sebagai berikut :

- 1) Mengatur pengoperasian kapal agar menguntungkan
- 2) Menyusun anggaran eksploitasi, terutama yang menyangkut pendapatan *freight/charter* dan biaya variabel
- 3) Memasarkan ruangan kapal dan *canvassing* muatan
- 4) Menyelenggarakan logistik muatan dan mengoptimalkan penggunaan container
- 5) Menyusun jadwal pelayaran armada dengan memperhatikan jadwal *docking/survey/repairs* yang disusun oleh direktorat armada
- 6) Menentukkam uang tambang.
- 7) Merundingkan *agency agreement* dan mengangkat agen
- 8) Merundingkan kontrak dan menunjuk perusahaan bongkar/muat.
- 9) Merundingkan kontrak dengan perusahaan *werehousing/terminal* serta penunjukanya.
- 10) Merundingkan kontrak dengan kepanduan/perusahaan kapal tunda dan regu-regu pengepilan (*mooring gang*)
- 11) Menghadiri rapat-rapat dengan tenaga kerja bongkar muat
- 12) Mengikuti peraturan nasional maupun internasional yang menyangkut operasi, misalnya tentang muatan berbahaya, kemasan - kemasan baru, dan cara bongkar muat baru serta peralatanya
- 13) Mengikuti persyaratan-persyaratan angkutan laut

- 14) Mengumpulkan port information (*update*) dari agen-agen/perwakilan-perwakilan
 - 15) Mengusulkan kapal untuk diistirahatkan (*land up*) sementara, bila merugikan, sementara menunggu analisis rute yang menguntungkan
 - 16) Menyelenggarakan pembelian - pembelian untuk kebutuhan direktorat/unit usaha
 - 17) Merencanakan bongkar muat kapal dengan *port captain*
 - 18) Mengeluarkan intruksi - intruksi operasional kepada kapal dan para agen/perwakilan
 - 19) Mengurus menangani klaim
 - 20) Mengageni kapal-kapal asing, sesuai kontrak surat penunjukkan
 - 21) Melaksanakan pembinaan cabang-cabang dan lain-lain
- b. Indikator Kegiatan Operasional

Secara umum, divisi operasional dalam perusahaan pelayaran berfungsi sebagai bagian dari manajemen yang berada di bawah koordinasi direktur perusahaan. Tugas utamanya adalah mengelola operasional kapal, baik kapal milik sendiri maupun kapal charter. Selain itu, divisi ini juga bertanggung jawab untuk penyelenggaraan keagenan, serta pembinaan operasional di cabang-cabang perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa divisi operasional adalah inti dari berbagai kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi untuk menjalankan dan mewujudkan rencana strategis perusahaan. Dalam konteks perusahaan keagenan kapal, divisi operasional menjalankan peran penting dalam mengubah input perusahaan menjadi output jasa yang ditawarkan. Tugas utama

mereka adalah memastikan bahwa proses ini berjalan lancar dan bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Mas'ud (2004: 422) dalam Jayani (2013) indikator pelayanan sebagai berikut :

1) Bukti Fisik (Tangible)

- a) Penggunaan alat bantu dalam layanan
- b) Akses yang mudah untuk permintaan layanan

2) Keandalan (Reliability)

- a) Ketepatan waktu dalam penyelesaian service
- b) Kecepatan dalam pelayanan

3) Ketanggapan (Responsiveness)

- a) Selalu siap membantu permintaan dari pelanggan
- b) Memberi informasi dengan respon yang cepat
- c) Kesiapan menerima keluhan

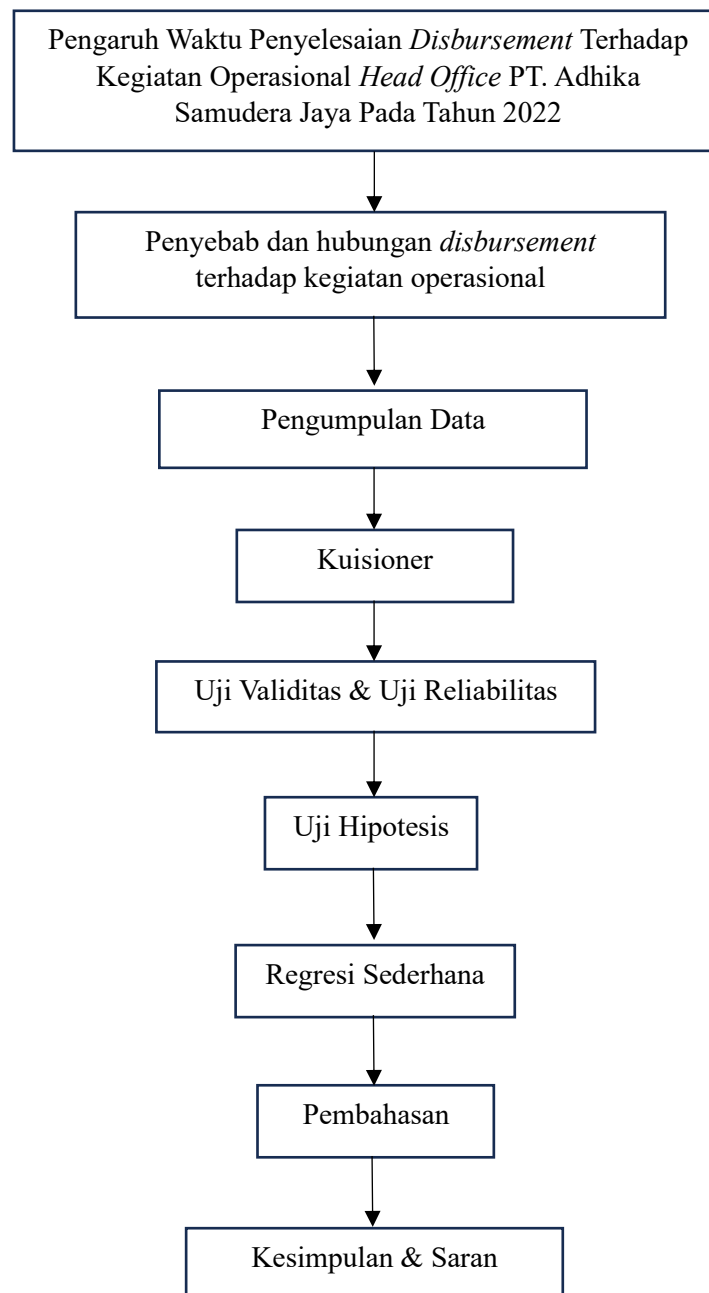
4) Keyakinan (Assurance)

- a) Memberi jaminan yang tepat waktu dalam pelayanan
- b) Kepercayaan dan reputasi
- c) Jujur dalam pelayanan

5) Empati (Emphaty)

- a) Keramahan
- b) Menghormati pelanggan

C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN



Gambar 2. 2 Kerangka Pikir

D. HIPOTESIS

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan, penulis dapat membuat suatu hipotesis atau jawaban sementara tentang permasalahan yang akan diteliti yaitu adanya pengaruh antara keterlambatan pembayaran *disbursement* pada kegiatan operasioanal. Jawaban sementara atau pemikiran pemecahan masalah sebagai berikut :

Ha = Adanya pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasioanal

Ho = Tidak ada pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasional

BAB III METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis akan membahas mengenai pengaruh waktu penyelesaian *disbursement* terhadap kegiatan operasional *Head Office* PT. Adhika Samudera Jaya pada tahun 2022, sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1. LOKASI PENELITIAN

Penelitian berlokasi di PT. Adhika Samudera Jaya pada *Head Office* Jakarta yang bergerak pada bidang keagenan dengan data perusahaan sebagai berikut :

Nama	: PT. Adhika Samudera Jaya
Alamat	: Prudential Centre, 6th Floor, Unit Jl. Casablanca Kav. 88, Kel. Menteng Dalam, Kec. Tebet, Jakarta Selatan, 12870
Telepon	: 021 3882 5136
Operation Email	: operation@asj-shipagency.co.id

2. WAKTU PENELITIAN

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan menggunakan kejadian nyata atau pengalaman dan juga pengetahuan yang telah disatukan dari permasalahan yang penulis temukan selama melaksanakan praktek

darat selama 12 bulan terhitung mulai 01 Agustus 2022 – 01 Agustus 2023.

C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yakni variabel *independent*/bebas (X) dan variabel *dependent*/terikat (Y). definisi operasional dari masing – masing variabel sebagai berikut :

1. Variabel *Independent*/Bebas (X)

Variabel independent merupakan suatu variabel bebas yang keberadaannya tidak dipengaruhi faktor – faktor lain. Variabel ini adalah faktor penyebab yang akan mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini yang digunakan sebagai variabelnya yakni : Waktu Penyelesaian *Disbursement* (X).

2. Variabel *Dependent*/Terikat (Y)

(Sugiyono, 2019), menyatakan bahwa variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau bergantung pada variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang diamati, diukur, atau dianalisis untuk melihat pengaruh yang terjadi akibat adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang digunakan sebagai variabelnya yakni : Kegiatan Operasional (Y).

D. SUMBER DATA

1. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Untuk

mendapatkan data dasar ini, penulis mengumpulkannya dengan penyebaran kuisioner kepada beberapa orang yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dengan membaca, memahami, dan mengutip dari buku – buku, majalah dan literatur yang berhubungan dengan materi yang dibahas penulis.

E. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Dalam hal ini, penulis mengambil populasi seluruh pihak yang berkaitan langsung dengan kinerja perusahaan perusahaan atau keseluruhan karyawan perusahaan.

2. Sampel

Adapun sampel yang digunakan yakni jumlah keseluruhan responden dalam penelitian yang telah menjawab kuisioner yang berjumlah 30 responden yang sudah terkonfirmasi.

F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan (*library research*). Adapun teknik pengumpulan data tersebut antara lain :

Metode penelitian ini dilakukan guna mendapatkan data yang diperlukan secara langsung dari PT. Adhika Samudera Jaya yang penulis

teliti. Dalam memperoleh data tersebut, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

1. Kuisisioner

Metode kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data di mana sejumlah pernyataan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab. Responden dari perusahaan dapat menjawab pernyataan tersebut secara independen, tanpa memerlukan interaksi langsung dengan peneliti.

Tabel 3. 1 Pengukuran Jawaban Responden

Pengukuran Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Sedang	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

2. Observasi

Pengamatan dari dekat ke objek penelitian untuk melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan.

G. TEKNIK ANALISIS DATA

Proses pengolahan data dengan memecah menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya akan digunakan untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data sehingga data akan menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data analisi dengan menggunakan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan benar - benar mengukur apa yang ingin diukur. Alat ukur yang valid akan menghasilkan hasil yang akurat dan sesuai dengan kenyataan, serta dapat diinterpretasikan dengan tepat. Hasil dianggap valid bila $R_{\text{Hitung}} > R_{\text{Tabel}}$. Alat ukur yang digunakan penulis yaitu aplikasi SPSS Ver. 25

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang dengan menggunakan kuesioner tersebut. Alat ukur yang reliabel akan menghasilkan hasil yang konsisten dan akurat, sehingga dapat dipercaya untuk mengukur apa yang ingin diukur. Kuisisioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha $> 0,6$.

3. Uji Hipotesis

Untuk memastikan pengaruh masing - masing variabel, dapat dilakukan tes hipotesis dengan menggunakan uji T (uji parsial). Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji T digunakan untuk mengetahui apakah waktu penyelesaian *disbursement* berpengaruh terhadap kegiatan operasional.

Jika $T_{\text{Hitung}} < T_{\text{Tabel}}$, maka H_0 ditolak.

Jika $T_{\text{Hitung}} > T_{\text{Tabel}}$, maka H_a diterima.

Jika nilai sig $< (0.05)$, maka H_0 diterima H_a ditolak.

Jika nilai $\text{sig} > (0,05)$, maka H_0 ditolak H_a diterima.

Diduga:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

H_a : Terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi linear sederhana ini bertujuan untuk memahami besarnya pengaruh Waktu Penyelesaian *Disbursement* (Variabel X) terhadap Kegiatan Operasional (Variabel Y). Persamaan umum regresi linear sederhana, yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Waktu Penyelesaian *Disbursement*

X = Kegiatan Operasional

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X=0$)

b = Koefisien regresi (mengukur nilai Y' untuk tiap perubahan X)