

**ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA
DISBURSEMENT ACCOUNT DAN TINGKAT
PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING
PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA
SAMUDERA JAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

HANNY AMANDA RACHMAH

NIT.08.20.009.2.08

PRODI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

TAHUN 2024

**ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA
DISBURSEMENT ACCOUNT DAN TINGKAT
PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING
PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA
SAMUDERA JAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

HANNY AMANDA RACHMAH

NIT.08.20.009.2.08

PRODI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hanny Amanda Rachmah

Nomor Induk Taruna : 08 20 009 2 08

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul :

**ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA DISBURSEMENT ACCOUNT
DAN TINGKAT PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING
PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 22 Juli 2024



Hanny Amanda Rachmah

(08 20 009 2 08)

**PERSETUJUAN SEMINAR
SKRIPSI**

Judul : **ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA
DISBURSEMENT ACCOUNT DAN TINGKAT
PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING
PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI
PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA**

Nama Taruna : Hanny Amanda Rachmah

NIT : 08 20 009 2 08

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Surabaya, 24 Juni 2024

Menyetujui

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Diyah Purwitasari, S.Psi., M.M.
Penata Tk.I (III/d)
NIP.198310092010122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya

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

PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI

**ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA *DISBURSEMENT ACCOUNT* DAN
TINGKAT PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING
PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA**

Disusun dan Diajukan Oleh :

HANNY AMANDA RACHMAH

NIT.08.20.009.2.08

Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Politeknik Pelayaran Surabaya

Pada tanggal 26 Juni 2024

Menyetujui :

Penguji I


Maulidiah Rahmawati, S.Si., M.Sc.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19770228 20060 4 2001

Penguji II



Faris Nofandi, S.Si., M.Sc.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

Penguji III


Divyah Purwitasari, S.Psi., M.M.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 198310092 01012 2 002

Mengetahui :

Ketua Program Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si., M.Sc.
Penata Tk-I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan ini, dengan judul :

“ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA *DISBURSEMENT ACCOUNT* DAN TINGKAT PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA”

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program D-IV tahun ajaran 2020-2024 Politenik Pelayaran Surabaya, juga merupakan salah satu kewajiban bagi Taruna/i yang akan lulus dengan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi Laut.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Yth :

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Moejiono, M. T., M.Mar. E. selaku direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas maupun pelayanan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Transportasi Laut juga sebagai Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dan memotivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Diah Purwitasari, S.Psi., S.Si., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
5. Bapak Ibu dosen program studi transportasi laut yang sudah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan Skripsi ini dan menjadi bekal di kehidupan mendatang.

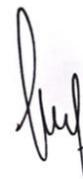
6. Kepada keluarga saya, terutama yang sangat saya sayangi dan saya kagumi Ibu dan Bapak tercinta yang telah memberikan doa dan menjadi motivator yang baik bagi penulis.
7. Seluruh karyawan PT. Adhika Samudera Jaya terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis saat melakukan praktik darat/prada.
8. Seluruh teman-teman taruna-taruni angkatan 11 yang saling memberikan semangat dan menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis dengan segala pengalaman yang berkesan.
9. Kepada sahabat perjuangan kampus Aisyah Chika Pratiwi yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan dukungan kepada penulis.
10. Dan kepada seluruh pihak yang telah membantu demi kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan tulisan ini.

Akhir kata, sekali lagi penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan Skripsi ini sejak awal sampai akhir. Kiranya Allah SWT senantiasa memberkati budi baik Bapak, Ibu, serta Saudara dan Saudari sekalian.

Surabaya, 22 Juli 2024

Penulis



Hanny Amanda Rachmah

NIT : 08.20.009.2.08

ABSTRAK

HANNY AMANDA RACHMAH, 2024 “Analisis Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* dan Tingkat Pelayanan Kapal Terhadap Daya Saing Perusahaan Keagenan Kapal Di PT. Adhika Samudera Jaya”. Skripsi Transportasi Laut Program Diploma IV Politeknik Pelayaran Surabaya. Dosen Pembimbing Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. dan Diyah Purwitasari, S.Psi., S.Si., M.M.

Semakin pesatnya perkembangan jumlah perusahaan keagenan kapal di Indonesia, maka persaingan juga semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan keagenan kapal harus memiliki strategi untuk memenangkan persaingan. Salah satu faktor utama untuk memenangkan persaingan adalah perhitungan *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal. Pada data yang diambil, terdapat hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “**Analisis Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* dan Tingkat Pelayanan Kapal Terhadap Daya Saing Perusahaan Keagenan Kapal**”. Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk mengetahui hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Analisis korelasi merupakan salah satu langkah untuk melakukan analisis cara pengenaan biaya *disbursement account* perusahaan keagenan kapal dan kualitas pelayanan terhadap daya saing.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* PT. Adhika Samudera Jaya termasuk dalam kategori sangat baik berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner dengan rata-rata 4,70. Tingkat Pelayanan PT. Adhika Samudera Jaya termasuk dalam kategori sangat baik berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner dengan rata-rata 4,68. Adanya pengaruh yang sangat kuat, searah, dan positif dari cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing di PT. Adhika Samudera Jaya dengan hasil nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,813$.

Kata Kunci : Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account*, Pelayanan, Daya Saing, Keagenan Kapal.

ABSTRACT

HANNY AMANDA RACHMAH, 2024 "Analysis of How to Charge Disbursement Account Fees and Ship Service Levels on the Competitiveness of Ship Agency Companies at PT. Adhika Samudera Jaya". Maritime Transportation Thesis Diploma IV Program, Surabaya Shipping Polytechnic. Supervisor Faris Nofandi, S.Sc.T., M.Sc. and Diyah Purwitasari, S.Psi., S.Si., M.M.

The more rapid the development of the number of ship agency companies in Indonesia, the competition is also getting tighter. Therefore, ship agency companies must have a strategy to win the competition. One of the main factors to win the competition is the calculation of disbursement accounts and ship service levels. In the data taken, there is a relationship between the way disbursement account fees are charged and the level of ship service on the competitiveness of ship agency companies. Therefore, the author took the title "**Analysis of How to Charge Disbursement Account Fees and Ship Service Levels on the Competitiveness of Ship Agency Companies**". The purpose of writing this thesis is to determine the relationship between the method of charging disbursement account fees and the level of ship service on the competitiveness of ship agency companies. In this research, the author used quantitative methods. Correlation analysis is one of the steps to carry out an analysis of how shipping agency company account disbursement fees are charged and service quality on competitiveness.

The results of the research concluded that the method of charging PT Disbursement Account Fees. Adhika Samudera Jaya is included in the very good category based on respondents' answers via questionnaire with an average of 4.70. PT. Service Level. Adhika Samudera Jaya is included in the very good category based on respondents' answers via questionnaire with an average of 4.68. There is a very strong, unidirectional and positive influence on the way disbursement account fees are charged and service levels on competitiveness at PT. Adhika Samudera Jaya with a correlation coefficient value of $r = 0.813$.

Keywords: How to Charge Disbursement Account Fees, Services, Competitiveness, Ship Agency.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SEMINAR	iii
PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	7
B. Landasan Teori	8
C. Kerangka Penelitian	23
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25

C. Definisi Operasional Variabel	26
D. Populasi dan Sampel	29
E. Metode Penelitian	30
F. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum.....	37
1. Profil Perusahaan	37
2. Profil Responden	40
B. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
2. Analisis Data.....	56
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	62
A. KESIMPULAN.....	62
B. SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
DAFTAR LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Clearance In	12
Gambar 2. 2 Alur Clearance Out.....	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 DBS Bank Tower.....	37
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi PT. Adhika Samudera Jaya	39
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	40
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4. 6 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1.1.....	42
Gambar 4. 7 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1.2.....	43
Gambar 4. 8 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1.3.....	44
Gambar 4. 9 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1.4.....	44
Gambar 4. 10 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1.5.....	45
Gambar 4. 11 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X1.6.....	45
Gambar 4. 12 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.1.....	46
Gambar 4. 13 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.2.....	47
Gambar 4. 14 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.3.....	47
Gambar 4. 15 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.4.....	48
Gambar 4. 16 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.5.....	49
Gambar 4. 17 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.6.....	49
Gambar 4. 18 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.7.....	50
Gambar 4. 19 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.8.....	51
Gambar 4. 20 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.9.....	51

Gambar 4. 21 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X2.10.....	52
Gambar 4. 22 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.1	53
Gambar 4. 23 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.2	54
Gambar 4. 24 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.3	54
Gambar 4. 25 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.4	55
Gambar 4. 26 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.5	55
Gambar 4. 27 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.6	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuesioner Cara Pengenaan Biaya Disbursement Account (X1)	27
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Pelayanan (X2).....	27
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Kuesioner Daya Saing (Y).....	29
Tabel 3. 4 Skor Alternatif Jawaban Kuesioner.....	31
Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas X1.....	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas X2.....	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Y.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabiitas	58
Tabel 4. 5 Uji Normalitas dengan One Sample T-test KS.....	58
Tabel 4. 7 Analisis Korelasi antar Variabel	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi laut merupakan salah satu sistem transportasi nasional dan internasional yang perlu dikembangkan, karena transportasi laut menjadi alternatif terbaik dalam perdagangan dunia. Mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dan dua pertiga wilayahnya merupakan perairan .

Transportasi laut memberikan peranan bagi perkembangan perdagangan dunia yang mana pengangkutan yang menggunakan moda transportasi laut sangat efektif, efisien, dan ekonomis. Perlu diketahui bahwa peranan transportasi laut menjadi semakin penting karena biaya yang dikeluarkan paling sedikit dan jumlah barang yang diangkut lebih banyak dan variatif dibanding moda transportasi lainnya.

Besarnya peran transportasi laut dalam perkembangan perdagangan dunia menyebabkan munculnya perusahaan pelayaran di bidang agen pelayaran yang bertugas mewakili pemilik kapal untuk memastikan kegiatan di pelabuhan berjalan sesuai rencana sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik selama kapal berada di pelabuhan. Selain itu, perusahaan keagenan kapal juga bertugas untuk memastikan operasi bongkar muat berjalan lancar dan siap.

Perusahaan keagenan kapal melaksanakan tugasnya berdasarkan perkiraan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal. Setelah kapal meninggalkan pelabuhan, agen kapal bertanggung jawab atas segala biaya yang timbul selama kapal berada di pelabuhan, yang akan ditagihkan kepada

pemilik kapal dalam bentuk *invoice* (pembayaran). Oleh karena itu, penting untuk menyertakan *invoice*.

Indonesia memiliki banyak perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa keagenan kapal untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Salah satunya adalah PT. Adhika Samudera Jaya bertindak sebagai perwakilan pemilik kapal dan memastikan bahwa aktivitas di pelabuhan berjalan sesuai rencana sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik selama kapal berada di pelabuhan.

Apabila kapal akan menggunakan jasa PT. Adhika Samudera Jaya sebagai agen, pemilik kapal harus menyiapkan surat penunjukkan (*Letter Of Appoitment*) untuk dikirimkan kepada perusahaan. Surat ini akan diteruskan ke bagian keuangan dan akan dijadikan dasar pembuatan faktur.

Setelah kegiatan kapal selesai, PT. Adhika Samudera Jaya melakukan seluruh perhitungan biaya layanan yang diserahkan kepada pengguna jasa atau *principal*. Sebelumnya, biaya tersebut sudah disetujui oleh kedua pihak dengan disertai dengan biaya jasa keagenan (*agency fee*). Dari biaya tersebut *principal* harus membayar uang muka atau *prefunding* 50% atau 90% tergantung dengan kesepakatan awal. Lalu sisa nya akan dilunasi di final *disbursement account* dan wajib dilunasi 14 hari kerja setelah *invoice* terbit.

Salah satu faktor yang mempengaruhi daya saing adalah perhitungan *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal. Penyebab lemahnya daya saing dalam PT. Adhika Samudera Jaya antara lain :

1. Harga jasa yang ditawarkan terlalu tinggi di beberapa pelabuhan
2. Adanya salah perhitungan dalam menetapkan *disbursement account*

3. Kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan PT. Adhika Samudera Jaya
4. Serta kurangnya usaha promosi perusahaan

Pelanggan akan menganggap wajar bila pelayanan yang diberikan PT. Adhika Samudera Jaya sudah sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas, mereka akan terus menggunakan PT. Adhika Samudera Jaya sebagai agennya untuk melayani kapal lainnya.

Indikator yang menentukan daya saing dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pemakai jasa. Jika pemakai jasa merasa pelayanan yang diberikan baik, maka pemakai jasa menganggap PT. Adhika Samudera Jaya sudah profesional dalam memberikan pelayanan.

Di Indonesia, jumlah perusahaan keagenan semakin banyak dan persaingan pun semakin meningkat. Oleh karena itu, perusahaan keagenan pelayaran harus mempunyai strategi untuk memenangkan persaingan. Salah satu faktor utama untuk memenangkan persaingan adalah *price* (harga).

Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui tentang cara perhitungan biaya *disbursement account* yang dipakai oleh PT Adhika Samudera Jaya yang merupakan wujud dari *price*. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui tentang bagaimana pengaruhnya terhadap daya saing PT. Adhika Samudera Jaya menjalankan sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penulis mempermasalahkan judul **“ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA *DISBURSEMENT ACCOUNT* DAN TINGKAT PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan pengalaman penelitian saya sendiri dalam melakukan praktik darat di PT. Adhika Samudera Jaya dalam rangka menjalankan tugas saya sebagai taruna/i prodi D-IV Transportasi Laut, penulis menemukan permasalahan yang perlu dianalisis dalam penelitian ini. Rumusan masalah ini akan memberi arah dalam melakukan penelitian, menemukan jawaban yang benar dan tetap konsisten dengan konteks. Rumusan masalah tersebut, antara lain :

1. Bagaimana cara pengenaan biaya *disbursement account* untuk kapal yang diageni PT. Adhika Samudera Jaya ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya ?
3. Bagaimana hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya ?

C. Batasan Masalah

Dalam mempersiapkan penelitian ini, data dikumpulkan dari temuan penelitian selama praktik darat di PT. Adhika Samudera Jaya. Penulis membatasi ruang lingkup penelitian karena keterbatasan waktu dan kesempatan. Maka penelitian berfokus pada masalah sebagai berikut :

1. Batasan Waktu Penelitian :

Penelitian ini dilaksanakan pada saat praktik darat dalam kurun waktu 12 bulan terhitung sejak tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2023.

2. Batasan Lokasi Penelitian :

Penelitian ini dilakukan pada PT. Adhika Samudera Jaya selama satu tahun saat melaksanakan praktik darat.

3. Batasan Materi Penelitian :

Penelitian ini membahas tentang “ANALISIS CARA PENGENAAN BIAYA *DISBURSEMENT ACCOUNT* DAN TINGKAT PELAYANAN KAPAL TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN KEAGENAN KAPAL DI PT. ADHIKA SAMUDERA JAYA” dalam penelitian ini difokuskan kepada hubungan antara cara pengenaan dan tingkat pelayanan terhadap daya saing perusahaan.

D. Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi perlu menentukan tujuan penelitian agar skripsi yang ditulis bermanfaat. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk :

1. Mengetahui cara pengenaan biaya *disbursement account* di PT. Adhika Samudera Jaya
2. Mengetahui tingkat pelayanan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya
3. Mengetahui hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya

E. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini antara lain :

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca dan kalangan umum tentang cara pengenaan biaya *disbursement account* di perusahaan keagenan kapal.
 - b. Untuk memberi tambahan pemahaman tentang hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan.
 - c. Untuk menambah literasi di Kampus Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Manfaat secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan agar membuka pandangan perusahaan mengenai suatu pelayanan jasa yang baik dan optimal sehingga mampu menghasilkan output yang memuaskan dan sesuai harapan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

Judul Penelitian	Pengaruh Biaya <i>Disbursement</i> Terhadap Menurunnya Kapal Keagenan Pada PT. PELNI (PERSERO) Cabang Tanjung Priok Periode Januari 2016 – April 2017
Penulis	Zulfahmi
Tahun	2017
Instansi	Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti
Metodelogi Penelitian	Metode pengumpulan data terdiri dari data lapangan (<i>field research</i>) dan data perpustakaan. Kedua, metode analisis koefisien korelasi.
Pembahasan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab menurunnya jumlah kapal keagenan PT. PELNI dan untuk mengetahui hubungan antara biaya <i>disbursement</i> terhadap menurunnya kapal keagenan PT. PELNI

Judul Penelitian	Pengaruh Keterlambatan Pembayaran <i>Final Disbursement Account</i> Terhadap Kelancaran Operasional Kapal Di PT. Bilqis Mutiara Bahari Merak
Penulis	Vera Anggraeni Dwi Nugrahanti
Tahun	2022
Instansi	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
Metodelogi Penelitian	Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis statistik kuantitatif yakni teknik menganalisis data dengan mengidentifikasi pada dua variabel yang saling berkaitan dengan satu sama lain.
Pembahasan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara keterlambatan pembayaran <i>final disbursement account</i> pada PT. Bilqis Mutiara Bahari Merak sehingga dapat ditemukan pemecahan masalahnya agar dapat mengendalikan piutang pada PT. Bilqis Mutiara Bahari Merak, untuk mengetahui hubungan antara keterlambatan pembayaran <i>final disbursement account</i> dengan kelancaran pelayanan operasional kapal di PT. Bilqis Mutiara Bahari Merak, serta untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kelancaran pelayanan operasional kapal pada PT. Bilqis Mutiara Bahari Merak.

Dalam penelitian ini, yang membedakan dengan penelitian sebelumnya pada tabel di atas yaitu pembahasan dan teknik analisis datanya. Pada penelitian sebelumnya membahas penyebab menurunnya jumlah kapal keagenan dan bagaimana cara meningkatkan kelancaran pelayanan

operasional dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Sedangkan pada penelitian ini membahas bagaimana hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal dengan teknik analisis data menggunakan analisis korelasi.

B. Landasan Teori

1. Pengertian *Disbursement*

Disbursement secara umum adalah pembayaran atau pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan. Menurut Chan Kah Sing (2009:108), pembayaran adalah pertukaran mata uang atas barang, jasa, atau informasi. Sedangkan dalam dunia pelayaran, biaya-biaya yang timbul selama kegiatan kapal berada di pelabuhan disebut dengan biaya *disbursement*. Biaya *disbursement* akan ditanggung oleh pengguna jasa. Dapat disimpulkan bahwa pembayaran adalah proses pemenuhan kewajiban penyediaan barang, jasa atau informasi yang timbul dari kegiatan tersebut.

Ada 2 jenis biaya *Disbursement*, yaitu : secara tunai dan secara kredit. Namun di perusahaan keagenan PT. Adhika Samudera Jaya memakai sistem secara tunai atau dibayar lunas setelah invoice diterima dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. *Disbursement* penting untuk diperhatikan karena berperan untuk mengatur keuangan perusahaan dan untuk menghindari kendala yang mungkin akan timbul pada saat kegiatan kapal sedang berlangsung.

Beberapa jenis biaya dalam *disbursement* keagenan kapal yang akan muncul, antara lain :

a. ***Port Charge***

Port charge atau biaya pelabuhan merupakan biaya yang wajib dibayar oleh pihak-pihak (pemilik kapal, pemilik barang, penerima barang) yang menggunakan pelabuhan untuk melakukan aktivitas pelayaran dan pengiriman barang. Biaya ini dikenakan oleh otoritas pelabuhan atau pihak yang mengelola pelabuhan. Biaya pelabuhan memiliki peran penting dalam mengatur operasi pelabuhan dan berkontribusi untuk membiayai berbagai layanan infrastruktur yang diperlukan untuk menjaga kualitas layanan demi kelancaran lalu lintas kapal di pelabuhan. Berikut adalah beberapa jenis biaya pelabuhan, antara lain :

1) ***Harbour dues***

Harbour dues atau biaya labuh merupakan biaya yang dibebankan setelah kapal tiba di suatu pelabuhan. Biaya pelabuhan dihitung berdasarkan total waktu yang dihabiskan kapal di pelabuhan. Biaya jasa labuh akan dikenakan dalam kurun waktu 10-15 hari atau tergantung pada tiap-tiap aturan pelabuhan yang disinggahi. Jika kapal terlalu lama berlabuh, maka kapal harus membayar biaya labuh dua kali.

Harbour dues menjadi salah satu biaya yang harus dibayarkan oleh pemilik kapal, karena kapal tersebut memerlukan antrian di pelabuhan untuk menunggu giliran untuk masuk dan meminta tempat berlabuh. Selain itu, jasa labuh juga akan membantu mempermudah proses pemanduan kapal.

2) *Light dues*

Light dues atau biaya rambu merupakan biaya yang dikenakan pada saat kapal masuk ke pelabuhan dan biaya yang dikeluarkan untuk uang rambu dan lalu lintas pada jalur pelayaran. Jika sebuah kapal sedang menavigasi jalur air dalam wilayah perairan berpemandu yang ditentukan, biaya penandaan akan dikenakan untuk membantu kapal menavigasi jalur yang aman dan menghindari jalur perairan yang dangkal.

3) *PUP Dangerous Cargo*

Dangerous cargo atau barang berbahaya adalah jenis **barang yang mempunyai resiko tinggi dan berbahaya.**

4) *VTS (Vessel Traffic System)*

Vessel Traffic System (VTS) adalah biaya pemantauan lalu lintas kapal yang dipungut oleh pelabuhan untuk meningkatkan efisiensi angkutan kapal, mengurangi risiko kecelakaan kapal, dan memberikan ketenangan pikiran kepada pengguna jasa kapal.

Kapal wajib melapor kepada personel VTS sesuai peraturan sebelum memasuki atau keluar fairway, dan wajib melakukan pengawasan pendengaran di *fairway* VTS.

Untuk itu diperlukan biaya VTS untuk memantau pergerakan kapal di dalam pelabuhan menggunakan radar.

5) *PHQC (Port Health Quarantine Clearance)*

PHQC atau penerbitan surat ijin berlayar karantina kesehatan merupakan kegiatan untuk mencegah kemungkinan

terjadinya penyakit menular yang dapat ditularkan melalui sarana angkutan yang masuk dan keluar pelabuhan.

6) *Pilotage*

Pilotage atau navigasi kapal adalah kegiatan membantu nakhoda dalam memberikan nasihat dan informasi untuk menjamin navigasi kapal yang aman, tertib, dan lancar guna menjamin keselamatan bersama.

b. *Agency Expenses*

Biaya keagenan adalah biaya yang terkait dalam hubungan antara *principal* (pemilik kapal) dan perusahaan keagenan kapal. Perusahaan keagenan kapal diberi wewenang dalam membuat keputusan atas nama *principal* (pemilik kapal). Berikut adalah dua jenis biaya keagenan, yaitu:

1) *Clearance In/Out*

Merupakan biaya yang dikeluarkan dalam mengurus izin masuk dan keluar kapal di pelabuhan. Biaya-biaya ini timbul karena persetujuan karantina, imigrasi, bea cukai dan otoritas pelabuhan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan adalah upaya membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Kasmir (2017: 47), pelayanan adalah suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu dalam suatu organisasi untuk memuaskan kepada orang lain (pelanggan, rekan kerja, manajer). Lebih lanjut Rusydi (2017: 39) juga berpendapat bahwa pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik dibandingkan pesaing lainnya.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan yang berupa suatu proses yang terjadi secara teratur dan terus-menerus sepanjang hidup seseorang, dan proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain.

a. Karakteristik pelayanan jasa

Menurut Naution (2015: 5), jasa mempunyai empat ciri utama. Di bawah ini merupakan jenis dan definisi dari masing-masing ciri tersebut :

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak dapat dilihat, diraba, dicium, dan didengar.

2) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Ketika pelanggan memberikan suatu layanan, pelanggan juga hadir, sehingga penyedia juga menjadi bagian dari layanan tersebut. Oleh karena itu, jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia.

3) **Bervariasi atau Beranekaragam (*Variability*)**

Jasa bervariasi karena memiliki banyak bentuk, kualitas, serta jenisnya. Layanan bervariasi tergantung pada penyedia layanan, penerima layanan, kondisi penyediaan layanan.

4) **Tidak Tahan Lama (*Perishability*)**

Ketahanan suatu jasa tergantung pada keadaannya sendiri. Namun, jika permintaan selalu ada, umur panjang tidak menjadi masalah. Masalah muncul ketika permintaan menurun.

b. Faktor-faktor pendukung pelayanan

Menurut Moenir (2010: 88-119), enam unsur pendukung penyampaian pelayanan yang baik antara lain :

1) **Faktor Kesadaran**

Merupakan proses mempersiapkan jiwa terhadap pekerjaan dan tindakan yang akan dilakukan.

2) **Faktor Aturan**

Alat yang penting dalam tindakan dan kegiatan semua orang adalah peraturan. Semakin maju masyarakat maka semakin penting pula aturan-aturan yang perlu dilaksanakan. Pertimbangan utama masyarakat sebagai subjek peraturan bertujuan untuk melakukan sesuatu yang penting, yaitu :

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan bahasa
- d) Pemahaman oleh pelaksana

e) Disiplin dalam pelaksanaan

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan diselenggarakan dengan tujuan pelayanan yang khusus ditujukan kepada orang-orang yang berkarakter dan berkemauan yang tinggi.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah segala penghasilan yang diperoleh seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang diberikan dengan cara tertentu kepada orang atau organisasi lain.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu dan mengacu pada kata sifat atau keadaan mampu melakukan tugas atau tugas dan dengan demikian menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi harapan.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, alat kerja, dan perangkat lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam proses pelaksanaan pekerjaan.

Ciri-ciri sarana pelayanan ini meliputi :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan dan menghemat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa
- c) Memberikan kualitas produk yang lebih baik dan terjamin
- d) Menjamin ketertiban dan kestabilan

- e) Menjamin kenyamanan bagi yang berkepentingan
- f) Mendatangkan kepuasan bagi yang terliba dan dapat menurunkan sifat emosional seseorang.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberlangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan yang baik berdasarkan kebutuhan sangat penting untuk memuaskan pengguna layanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan sebenarnya yang dialami konsumen digunakan indikator untuk mengukur kepuasan konsumen ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain :

1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan berupa kantor fisik, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu dan ruang informasi.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.

3) Daya Tanggap (*Responsivess*)

Menyanggapi untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kompetensi karyawan, keramahan, dan kesopanan memperkuat kepercayaan konsumen.

5) Empati (*Empaty*)

Bersikap tegas dan penuh perhatian terhadap konsumen karyawan.

3. Pengertian Daya Saing

Daya saing mengacu pada kinerja perusahaan dalam pasar yang kompetitif. Perusahaan yang dapat menghasilkan produk dan jasa berkualitas tinggi adalah perusahaan yang mampu bersaing secara efektif.

Persaingan dapat mengukur keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Ada dua aspek yang muncul dari persaingan, yaitu :

a. Sisi kesuksesan

Persaingan akan dipandang sebagai peluang yang memotivasi, karena akan menjadikan Perusahaan lebih dinamis dan kompetitif dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

b. Sisi kegagalan

Persaingan dipandang sebagai ancaman karena melemahkan perusahaan yang takut bersaing dan tidak dapat menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.

Menurut Muhardi (2007: 39), daya saing adalah fungsi operasional yang berorientasi pada internal (internal) dan eksternal (eksternal), yaitu respon aktif terhadap pasar sasaran suatu perusahaan.

Maka persaingan keagenan kapal merupakan kondisi antara keagenan kapal yang satu dengan keagenan kapal yang lainnya saling bersaing untuk memperebutkan pangsa pasar yang sama.

1) Dimensi Daya Saing dan Indikator Daya Saing

Muhardi (2007:41) menjelaskan ada empat aspek dan indikator daya saing suatu perusahaan, antara lain:

a) Biaya

Merupakan dimensi daya saing operasional berdasarkan empat indikator: biaya produksi, produktivitas tenaga kerja, tingkat pemanfaatan kapasitas produksi, dan persediaan. Biaya merupakan modal yang mutlak diperlukan untuk menutupi keempat metrik yang kelak akan digunakan perusahaan untuk menunjang kelancaran perusahaan.

b) Kualitas

Ini adalah aspek yang sangat penting dalam daya saing. meliputi penampilan produk, waktu penerimaan produk, ketahanan produk, ketepatan waktu penyelesaian keluhan konsumen, dan kesesuaian produk dengan spesifikasi desain. Penampilan suatu produk yang bagus mempunyai nilai desain yang besar. Waktu penerimaan produk adalah waktu yang diperlukan suatu produk untuk dapat diterima pasar. Semakin lama suatu produk bertahan di pasaran, semakin baik kualitasnya. Selain itu, ketahanan produk dapat diukur dari umur ekonomis produk tersebut.

c) Waktu penyampaian

Mencakup banyak metrik berbeda seperti produksi tepat waktu, pengurangan waktu tunggu produksi, dan kecepatan penyimpanan produk. Kecepatan penyimpanan produk dapat dipengaruhi oleh kecepatan produksi dan waktu tunggu produksi.

d) Fleksibilitas

Hal ini mencakup berbagai indikator, seperti jenis produk yang dihasilkan dan kecepatan adaptasi terhadap isu lingkungan.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Saing**a) Lokasi**

Lokasi menjadi penting karena memudahkan pembeli untuk berkunjung dan menjadi faktor kunci dalam menjamin keberlangsungan usaha. Pemilihan lokasi yang strategis akan menarik perhatian pembeli.

b) Harga

Harga adalah nilai moneter yang ditetapkan suatu bisnis sebagai imbalan atas suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, harga suatu barang atau jasa juga menentukan permintaan pasar. Harga juga mempengaruhi persaingan suatu perusahaan dan dapat mempengaruhi penjualan dan laba bersih.

c) Pelayanan

Pelayanan menjadi pokok pemikiran pertama perusahaan dalam bidang jasa. Pelayanan dalam bidang jasa berarti konsumen harus dilayani sepenuhnya dengan baik. Dalam keagenan kapal, *principal* dan *crew* kapal harus puas dalam pelayanan yang diberikan oleh keagenan kapal.

d) Mutu dan Kualitas

Persaingan dalam pasar sangat ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Dalam buku “*Operation Strategy for Competitive Advantage*” Adam dan Ebert yang mengutip : “kualitas produk adalah kesesuaian produk dengan spesifikasi desain”. Kualitas produk dapat ditunjukkan melalui kesesuaian karakteristik desain dengan fungsi atau kegunaan produk serta kesesuaian produk dengan karakteristik desainnya. Oleh karena itu, suatu Perusahaan dikatakan kompetitif jika mampu menciptakan produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan pasar.

e) Promosi

Promosi bisa dalam bentuk iklan cetk, elektronik, atau bentuk lainnya. Menurut Sunarto (2004:298), promosi penjualan mencakup insentif jangka pendek yang dimaksudkan untuk meningkatkan penjualan suatu produk atau jasa. Promosi penjualan mencakup berbagai alat periklanan yang dirancang untuk memperoleh respons yang lebih cepat dan kuat di pasar.

Semakin sering perusahaan keagenan melakukan promosi, maka semakin banyak pula perusahaan asing maupun perusahaan dalam negeri yang akan tertarik untuk memakai jasa keagenannya.

3) Identifikasi pesaing

Menurut Kotler, terdapat empat tingkat persaingan berdasarkan tingkat substitusi produk yaitu:

a) Persaingan Merek

Persaingan ini dapat terjadi bila suatu perusahaan memandang pesaingnya sebagai perusahaan yang menawarkan produk atau jasa serupa kepada pelanggan yang sama dengan harga yang sama.

b) Persaingan Industri

Persaingan ini dapat terjadi bila suatu perusahaan memandang pesaingnya sebagai perusahaan yang menghasilkan produk yang sama.

c) Persaingan Bentuk

Persaingan ini dapat terjadi ketika bisnis memandang pesaingnya bersaing untuk mendapatkan uang konsumen yang sama.

d) Persaingan Generik

Hal ini terjadi ketika suatu perusahaan memandang pesaingnya sebagai perusahaan yang menawarkan produk atau

jasa serupa kepada pelanggan yang sama dengan harga yang sama.

4) Strategi peningkatan daya saing

Menurut Kotler (2001:295), untuk memperoleh keunggulan bersaing khususnya dengan menjalin hubungan pelanggan berdasarkan:

a) Nilai Pelanggan

Bagi pelanggan, nilai adalah selisih antara nilai total penawaran pemasaran kepada pelanggan dan total biaya yang ditanggung pelanggan.

b) Kepuasan Pelanggan

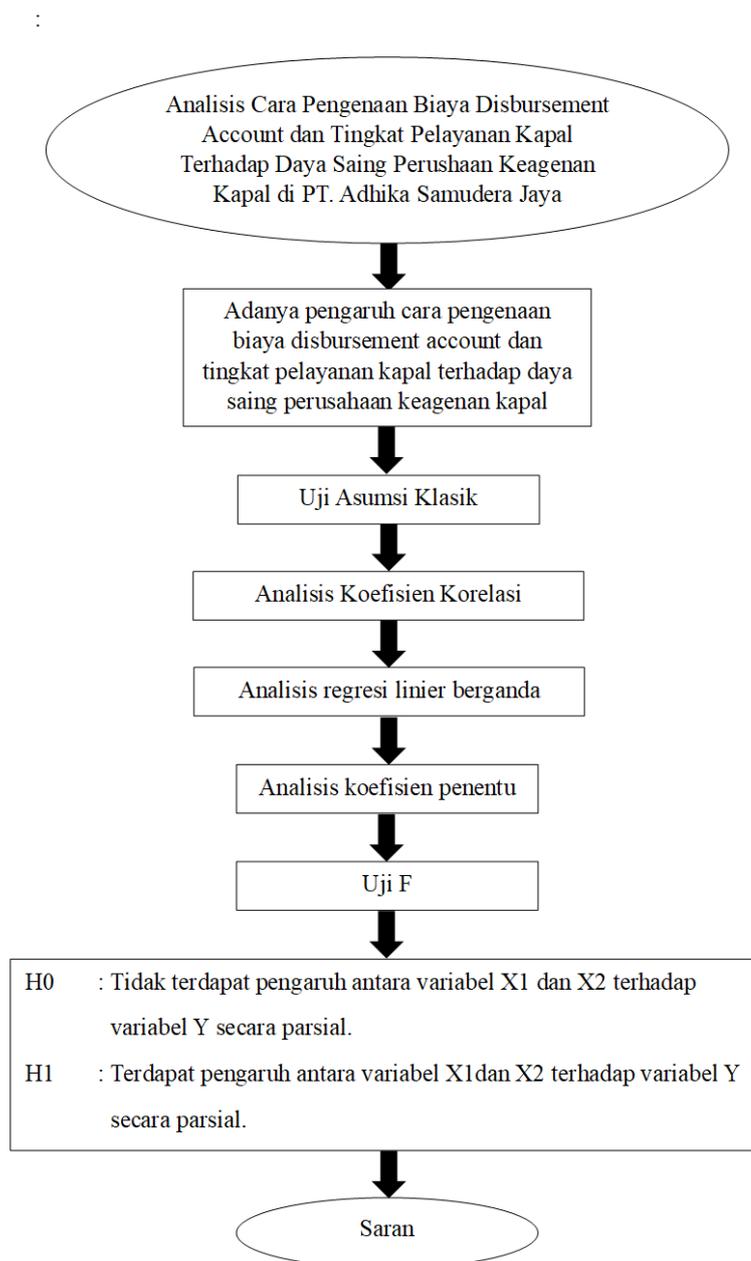
Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi harapan pembeli. Pelanggan menjadi tidak puas ketika kinerja suatu produk atau layanan tidak memenuhi harapannya.

5) Manfaat peningkatan daya saing

Menurut Muhandi (2007: 53), dalam situasi pasar yang semakin kompetitif dan dinamis, tidak semua perusahaan dapat menghindari persaingan, dan persaingan ini sebagai upaya produksi yang optimal dapat dihadapi sebaik mungkin untuk sesuatu yang lebih baik di masa depan.

C. Kerangka Penelitian

Kerangka ini menjelaskan proses berpikir peneliti tentang bagaimana cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan PT. Adhika Samudera Jaya. Adapun penelitian dituangkan dalam kerangka berpikir, yaitu :



Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Penelitian

D. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap terbentuknya suatu masalah penelitian, sedangkan terbentuknya masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis yang dibentuk dari kerangka berpikir merupakan tanggapan sementara terhadap permasalahan yang dihadapi, maka peneliti menggunakan hipotesis sebagai berikut:

- H_0 : Diduga tidak ada hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing PT. Adhika Samudera Jaya
- H_1 : Diduga ada hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing PT. Adhika Samudera Jaya

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah upaya untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan secara ilmiah keaslian suatu pengetahuan. Metode penelitian adalah cara atau teknik yang digunakan untuk melakukan penelitian. Penelitian harus didasarkan pada data yang akurat agar hasilnya dapat dibuktikan baik secara ilmiah maupun terapan, sehingga mempunyai hasil positif.

Selain itu, keuntungan metode penelitian adalah mempelajari konsekuensi dari situasi tertentu. Secara umum, metode penelitian diartikan dengan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat yang spesifik.

A. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada saat melaksanakan praktek darat (Prada) di PT. Adhika Samudera Jaya (*Head Office*) yang dimulai dari tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 Agustus 2023.

2. Tempat Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini saat melakukan praktek darat (Prada) di PT. Adhika Samudera Jaya (*Head Office*) yang beralamatkan di DBS Bank Tower 28 floor, Ciputra World One, Jl. Prof. Dr. Satrio No. Kav

3-5, RT.18/RW.4, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel *Disbursement Account* (X₁)

Definisi konseptual dari pada *Disbursement Account* adalah perhitungan biaya-biaya yang dikenakan kepada *principal* oleh perusahaan keagenan atas kegiatan :

- a. Memberitahukan dan mengatur kedatangan dan keberangkatan kapal pada instansi pengelola pelabuhan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Merencanakan, mengatur, melaksanakan *docking* kapal, menyiapkan dan mengelola catatan kapal.
- c. Mendukung dan memberikan pelayanan untuk melayani kebutuhan kapal seperti penyediaan bahan bakar, perbaikan, dan lain-lain.
- d. Memberi tahu direktur tentang situasi, perkembangan pelabuhan dan fasilitasnya.
- e. Memelihara dan menjaga hubungan baik dengan pejabat pelabuhan.
- f. Melaksanakan proses *clearance*.

Definisi operasional *Disbursement Account* adalah perhitungan biaya-biaya yang dikenakan oleh perusahaan keagenan terhadap *principal* atas kegiatan :

- a. Pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal.
- b. Penyandaran kapal.
- c. Pengurusan surat-surat kapal dan menyediakan kebutuhan kapal.

- d. Pelayanan awak kapal.
- e. Komunikasi dengan *principal*.
- f. Proses *clearance*.

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuesioner Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* (X1)

Teori/konsep	Indikator	Pernyataan
<i>Disbursement Account</i>	Pemberitahuan dan Perencanaan	Pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan kapal sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan penyandaran kapal dengan baik
	Kelancaran	Kelancaran pengurusan surat-surat kapal
		Kelancaran penyediaan <i>store supply</i>
Komunikasi	Komunikasi yang baik pada <i>principal</i>	
Kelancaran <i>clearance</i>	Kelancaran melaksanakan proses <i>clearance</i>	

2. Variabel kualitas pelayanan (X2)

Pengertian operasional pelayanan adalah menentukan kualitas pelayanan yang sebenarnya seperti yang dirasakan konsumen. Terdapat lima aspek kualitas pelayanan berdasarkan *feedback* konsumen sebagai indikator pengukuran kepuasan konsumen.

Definisi konseptual pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan (*satisfy a customer's need*).

Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Pelayanan (X2)

Teori/Konsep	Indikator	Pernyataan
Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	Penampilan pegawai PT. Adhika Samudera Jaya
		Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) di PT. Adhika Samudera Jaya
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan pelayanan pegawai PT. Adhika

Teori/Konsep	Indikator	Pernyataan
		Samudera Jaya
		Keakuratan pegawai PT. Adhika Samudera Jaya dalam melakukan pelayanan jasanya (pengaturan jadwal kapal)
	<i>Responsivess</i> (daya tanggap)	Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen
		Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi)
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Pegawai PT. Adhika Samudera Jaya dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)
		Pegawai PT. Adhika Samudera Jaya selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan
	<i>Empaty</i> (empati)	Pegawai PT. Adhika Samudera Jaya peduli atas keinginan konsumen
		Menjaga hubungan baik pada konsumen

3. Variabel Daya Saing (Y)

Definisi operasional Daya Saing Keagenan Kapal adalah kondisi Dimana antara keagenan kapal yang satu dengan yang lainnya saling memperebutkan pangsa pasar yang sama.

Definisi konseptual dari pada Daya Saing adalah kondisi dimana perusahaan satu dengan yang lainnya saling memperebutkan pangsa pasar yang sama.

Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Kuesioner Daya Saing (Y)

Teori/konsep	Indikator	Pernyataan
Muhardi	Biaya	Biaya yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diberikan PT. Adhika Samudera Jaya
		Cepat tanggap dalam penyelesaian masalah
	Kualitas	Pelayanan keagenan kapal berjalan sesuai prosedur
	Waktu	Ketepatan waktu sandar maupun saat kapal hendak berangkat
		Ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen
	Fleksibilitas	Dapat menyesuaikan kondisi principal pada saat pengurusan kegiatan di pelabuhan

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu bidang umum yang mencakup objek dan subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang perlu dipelajari dan dari situ dapat menarik Kesimpulan (Suggyono, 2010: 61). Populasi penelitian ini adalah pegawai perusahaan cabang di PT. Adhika Samudera Jaya, pengguna jasa, dan crew kapal yang diageni PT. Adhika Samudera Jaya.

2. Sampel

Sampel digunakan sebagai subjek penelitian atau partisipan penelitian. Sugiyono (2014: 62) mengatakan, Sampel adalah himpunan bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi.

Pengambilan sampel harus dilakukan secara bertanggung jawab agar kesimpulan yang diambil dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2011: 68), “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Hal ini sering

terjadi ketika ingin menggeneralisasi karena kesalahan. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus dimana seluruh anggota populasi disurvei. Dalam penelitian ini seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian sebanyak 30.

E. Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang berbeda digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan. Untuk membantu mengeksplorasi teknik yang digunakan untuk pemulihan data. Untuk menulis skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Sumber Data

Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumber data. Data primer disebut juga dengan data asli atau data terkini yang baru. Teknik yang dapat digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain dengan menyebarkan kuesioner dan observasi.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, dan jurnal.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap, obyektif, akurat dan dapat diverifikasi, penulis menggunakan "penelitian lapangan" untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk melengkapi bahan skripsi ini. Penelitian lapangan mengacu pada penelitian yang tidak hanya mengumpulkan data sekunder tentang perusahaan PT. Adhika

Samudera Jaya, tetapi juga memperoleh data yang diperlukan melalui observasi langsung.

Penulis melakukan penelitiannya dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

a. Daftar Pernyataan (Kuesioner)

Metode pernyataan data dilakukan dengan cara menyebarkan pernyataan (kuesioner) kepada responden dan penulis membuat serta menyiapkan daftar pernyataan yang akan dijawab oleh responden yang bersangkutan. Oleh karena itu, masalah lain mungkin terjadi.

Metode penelitian adalah cara ilmiah mengumpulkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Survei penelitian ini memiliki empat pilihan jawaban, khususnya “Sangat Setuju” (SS), “Setuju” (S), “Tidak Setuju” (TS), dan “Sangat Tidak Setuju” (STS).

Sugiyono (2017: 154) : Responden cukup menentukan kolom yang sesuai. Penilaian kuesioner ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. 4 Skor Alternatif Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
RR : Ragu-Ragu	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

Menurut Sugiyono (2017: 219), Survei adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada responden atau dokumen tertulis yang meminta jawaban. Kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini berupa

pengisian angket, pengumpulan data melalui googleform secara daring. Angket ini digunakan untuk mendapatkan data tinggi rendahnya pengaruh cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya.

b. Observasi

Dalam metode ini penulis secara langsung mengunjungi lokasi untuk melakukan penelitian. Dalam observasi ini peneliti mengamati secara langsung kegiatan divisi operasional, keuangan, atau divisi lain di PT. Adhika Samudera Jaya. Dimana penulis mengamati karyawan cabang secara langsung mengenai kegiatan pembayaran biaya kegiatan kapal yang diageni oleh PT. Adhika Samudera Jaya dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal.

c. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data melalui membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku dan menyajikan referensi, masukan atau bahan guna mempertimbangkan dan membandingkan apa yang sudah jelas dari teori-teori yang ada. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah untuk mendapatkan landasan teori dengan membaca buku-buku yang memuat peraturan dan dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data sudah terkumpul, langkah berikutnya yaitu menyederhanakan data sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data termasuk kegiatan yang dilakukan setelah data dari responden dikumpulkan. Teknik analisis data dimulai dari :

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan. Sebuah pernyataan dianggap valid jika pertanyaannya mengungkapkan apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan validitas internal. Validitas internal menggunakan teknik analisis pernyataan untuk menguji validitas dengan skor yang ada dan mengkorelasikannya dengan skor keseluruhan. Skor tiap pertanyaan diambil sebagai nilai X1 dan nilai X2, dan skor total diambil sebagai nilai Y, dan ditentukan indeks validitas setiap pernyataan.

Setelah diketahui dari hasil perhitungan besarnya korelasi, kemudian dibandingkan dengan table r dengan $\alpha = 0,05$ dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{xy} \text{ hitung} \geq r \text{ table}$, maka valid
- 2) Jika $r_{xy} \text{ hitung} \leq r \text{ table}$, maka tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana suatu alat ukur mampu menghasilkan pengukuran yang stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas dinyatakan dengan koefisien atau koefisien reliabilitas.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha. Koefisien cronbach alpha $\geq 0,60$ menunjukkan keandalan reliabilitas instrument. Selain itu, cronbach alpha semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya. Kriteria pengujian reliabilitas melalui SPSS sebagai berikut :

- 1) Reliabel = Cronbach's Alpha $\geq 0,60$
- 2) Tidak Reliabel = Cronbach's Alpha $\leq 0,60$

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Penelitian menggunakan uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residu mempunyai distribusi yang memenuhi syarat normalitas. Jika asumsi ini tidak terpenuhi maka uji statistik tidak valid. Ada dua langkah untuk menentukan apakah data berdistribusi normal, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji normalitas data dengan *One Sample T-Test Kolmogorov-Smirnov (KS)*, yakni :

- 1) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka data residual berdistribusi normal.

- 2) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka data residual berdistribusi tidak normal

3. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2012:184

Untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara bersamaan maka diperlukan analisis korelasi berganda. Rumus koefisien korelasi tersebut sebagai berikut :

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

Di mana:

$R_{y.x_1x_2}$ = korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y.

r_{yx_1} = korelasi *Product Moment* antara X_1 dengan Y.

r_{yx_2} = korelasi *Product Moment* antara X_2 dengan Y.

$r_{x_1x_2}$ = korelasi *Product Moment* antara X_1 dengan X_2 .

Koefisien korelasi digunakan sebagai alat ukur untuk menilai kedekatan hubungan antara variabel X dan variabel Y. nilai koefisien korelasi ini paling sedikit -1 dan paling besar +1.

Artinya :

- a. Jika $r = -1$ atau mendekati -1, berarti terdapat hubungan negatif yang sempurna atau sangat kuat antara variabel X dan variabel Y.

- b. Jika $r = +1$ atau mendekati $+1$, berarti terdapat hubungan positif yang sempurna atau sangat kuat antara variabel X dan variabel Y.
- c. Jika $r = 0$, atau mendekati 0 , berarti tidak ada hubungan atau hubungan sangat lemah antara variabel X dan variabel Y.