

**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
(PROSES *CLEARANCE IN* DAN *CLEARANCE OUT*)
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA (STUDI
KASUS DI PT. OREMUS BAHARI MANDIRI)**



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

**MARIA GRACIA HELENA EDENIA WIDANINGGAR
NIT 0719037212**

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Gracia Helena Edenia Widaninggar

Nomor Induk Taruna : 0719037212

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL (PROSES
CLEARANCE IN DAN *CLEARANCE OUT*) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA (STUDI KASUS DI PT. OREMUS BAHARI MANDIRI)**

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

SURABAYA,.....

Maria Gracia Helena Edenia Widaninggar
NIT. 0719037212

**PERSETUJUAN SEMINAR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
(PROSES *CLEARANCE IN* DAN *CLEARANCE OUT*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI
PT. OREMUS BAHARI MANDIRI)

Nama Taruna : Maria Gracia Helena Edenia Widaninggar

NIT : 0719037212

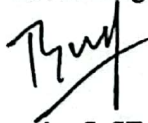
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, Juli 2023

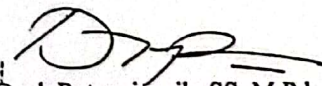
Menyetujui

Pembimbing I



Bugi Nugraha, S. ST., M. MTr
Penata Muda Tk.I (III/B)
NIP. 198708142019021001

Pembimbing II



Dyah Ratnaningsih, SS, M.Pd
Penata Muda Tk.I (III/B)
NIP. 198003022005022001



Mengetahui,

Kemahasiswaan Studi Transportasi Laut



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

NIP. 198411182008121003

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL (PROSES CLEARANCE
IN DAN CLEARANCE OUT) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
KASUS DI
PT. OREMUS BAHARI MANDIRI)**

Disusun Oleh:

MARIA GRACIA HELENA EDENIA WIDANINGGAR

07.19.037.2.12

Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Politeknik Pelayaran Surabaya

Pada Tanggal Agustus 2023

Menyetujui,

Penguji I

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

Penguji II

Dyah Ratnaningsih, SS, M. Pd.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 198003022005022001

Penguji III

Bugi Nugraha, S.ST., M. MTr.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 198708142019021001

Mengetahui

Ketua Program Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



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

ABSTRAK

Maria Gracia Helena Edenia Widaninggar, 2023, NIT: 0719037212.T, “Analisis Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (Proses Clearance In dan Clearance Out) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus di PT. Oremus Bahari Mandiri)”, Skripsi Jurusan Transportasi Laut, Program Diploma IV, Politeknik Pelayaran Surabaya, Pembimbing: (I) Bugi Nugraha, S. ST., M. MTr (II) Dyah Ratnaningsih, SS, M.Pd.

Pada setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa pastinya sangat memahami setiap keunikan dan kepribadian dari masing-masing pengguna jasanya sehingga penyedia jasa dapat menyediakan performa terbaiknya dalam pelayanannya. Maka dari itu penulis ingin mengetahui penilaian pengguna jasa terhadap kinerja dan kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Oremus Bahari Mandiri dan untuk mengetahui tingkatan kesenjangan (*gap*) harapan dengan kinerja pada jasa yang diberikan PT. Oremus Bahari Mandiri sehingga dapat mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kepustakaan, metode observasi, metode dokumentasi dan metode kuesioner. Sementara untuk teknik Analisa data yang peneliti gunakan adalah skala likert, *gap analysis service quality (SERVQUAL)* dan diagram kartesius. Dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa yang perlu diprioritaskan adalah dimensi *empathy* dengan rata-rata *gap*nya adalah -0,1125 sedangkan yang sudah sudah bagus adalah dimensi *reability* dengan rata-rata *gap*nya adalah 0,2875.

Kata kunci : Analisis Pelayanan, Keagenan Kapal, Kualitas Pelayanan, Kesenjangan

ABSTRAK

Maria Gracia Helena Edenia Widaninggar, 2023, NIT: 0719037212.T, "Analysis of Ship Agency Services (Clearance In and Clearance Out Processes) on Service User Satisfaction (Case Study at PT. Oremus Bahari Mandiri)", Thesis Department of Sea Transportation, Diploma IV, Surabaya Merchant Marine Polytechnic, Advisors: (I) Bugi Nugraha, S. ST., M. MTr (II) Dyah Ratnaningsih, SS, M.Pd.

Every company engaged in the service sector must really understand every uniqueness and personality of each service user so that service providers can provide the best performance in their services. Therefore the author wants to know the service user's assessment of the performance and interests of service users for the services provided by PT. Oremus Bahari Mandiri and to find out the level of gap expectations with the performance of the services provided by PT. Oremus Bahari Mandiri so that they can find out what needs to be improved in service. The data collection techniques used in this study were the library method, the observation method, the documentation method and the questionnaire method. Meanwhile, the data analysis technique that researchers use is the Likert scale, *gap* analysis service quality (SERVQUAL) and a Cartesian diagram. From the results of data processing it was found that what needs to be prioritized is the dimension empathy with an average *gap* of -0.1125 while what is already good is the dimension reability with an average *gap* of 0.2875.

Keywords: Service Analysis, Ship Agency, Service Quality, *Gap*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
PERSETUJUAN SEMINAR KARYA ILMIAH TERAPAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	5
B. Landasan Penelitian	7
C. Kerangka Pikir Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Sumber Data/Subyek Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	39
D. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian / Subjek Penelitian.....	51

B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan.....	102
BAB V PENUTUP	106
A.Simpulan.....	106
B.Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	5
Tabel 2.2 Sertifikat-Sertifikat	36
Tabel 3.1 Jumlah Kunjungan Kapal Yang Di Agensi PT. Oremus Bahari Mandiri	40
Tabel 3.2 Penilaian dengan Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4. 2 Usia Responden	58
Tabel 4. 3 Hasil Rekapitulasi dari Kuesioner Harapan dan Kinerja	60
Tabel 4. 4 Variabel Penelitian dengan Menggunakan Konsep SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	62
Tabel 4. 5 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Peralatan yang Mendukung Layanan Berfungsi dengan Baik	63
Tabel 4. 6 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Memiliki Kantor yang Nyaman	64
Tabel 4. 7 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Penampilan Petugas Rapi...	65
Tabel 4. 8 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Fasilitas Kantor Penyedia Layanan Nyaman	67
Tabel 4. 9 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Layanan Diberikan Tepat Waktu	68
Tabel 4. 10 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Proses Registrasi Mudah dan Cepat	69
Tabel 4. 11 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Layanan Sesuai Kebutuhan Pengguna Jasa	71
Tabel 4. 12 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Harga yang Diberikan Sesuai Dengan yang Disajikan	72
Tabel 4. 13 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Petugas Layanan Melayani Keluhan dengan Cepat	73
Tabel 4. 14 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Penyedia Layanan Memberikan Kemudahan dalam Pelayanannya	75

Tabel 4. 15 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Daya Tanggap Petugas Layanan dalam Menjelaskan Bagus.....	76
Tabel 4. 16 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Keluhan Terhadap Masalah Layanan Diselesaikan Sampai Tuntas.....	77
Tabel 4. 17 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Adanya Pemberian Ganti Rugi Apabila ada Kesalahan dalam Proses Pelayanan	79
Tabel 4. 18 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Pengguna Jasa dengan Mudah Menyampaikan Keluhan Jika Terjadi Suatu Masalah	80
Tabel 4. 19 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas Layanan Bila Terjadi Masalah	82
Tabel 4. 20 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Petugas Layanan Berkomunikasi dengan Pengguna Jasa dengan Cara yang Menyenangkan.....	83
Tabel 4. 21 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Adanya Garansi Kepada Pengguna Jasa	84
Tabel 4. 22 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Keramahan Petugas Layanan saat Melayani Pelanggan.....	86
Tabel 4. 23 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Pengguna Jasa dapat Informasi Apabila ada Layanan Baru	87
Tabel 4. 24 Tingkat Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Tersedia Tempat Kritik dan Saran	88
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Jawaban Responden	90
Tabel 4. 26 Rata-Rata Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Persepsi Dengan Kepentingan	92
Tabel 4. 27 Nilai Rata-Rata <i>Gap</i> Pelayanan dan Harapan	94
Tabel 4. 28 <i>Gap</i> Perdimensi Kualitas Layanan.....	96
Tabel 4. 29 Tingkat kinerja yang diberikan PT. Oremus Bahari Mandiri	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jenis Keagenan Kapal	12
Gambar 2.2 Kegiatan Perusahaan Pelayaran	29
Gambar 2.3 Jenis-Jenis Kapal Niaga	32
Gambar 3. 1 Macam-Macam Teknik Pengumpulan Data.....	43
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	49
Gambar 4. 1 Kantor PT. Oremus Bahari Mandiri.....	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Oremus Bahari Mandiri.....	54
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden	57
Gambar 4. 4 Usia Responden.....	58
Gambar 4. 5 Tingkat Kinerja dan Harapan	91
Gambar 4. 6 Rata-Rata Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Persepsi Dengan Kepentingan.....	93
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius.....	97
Gambar 4. 8 Rata-Rata <i>Gap</i> Perdimensi Kualitas Layanan	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Sertifikat Dana Jaminan Ganti Rugi Pencemaran Minyak Bahan Bakar	111
Lampiran 1. 2 Dokumen Penyesuaian Manajemen Keselamatan	112
Lampiran 1. 3 Dokumen Asuransi Kerangka Kapal	113
Lampiran 1. 4 Dokumen Asuransi Kerangka Kapal (<i>Wreck Removal Document</i>)	114
Lampiran 1. 5 Sertifikat Lambung Timbul (<i>Load Line Certificate</i>)	116
Lampiran 1. 6 Sertifikat Pencegahan Pencemaran oleh Kotoran (<i>Sewage Pollution Prevention Certificate</i>)	117
Lampiran 1. 7 Sertifikat Pencegahan Pencemaran oleh Minyak (<i>Oil Pollution Prevention Certificate</i>)	118
Lampiran 1. 8 Sertifikat Pencegahan Pencemaran oleh Udara (<i>Air Pollution Prevention Certificate</i>)	119
Lampiran 1. 9 Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang (<i>Cargo Ship Safety Construction Certificate</i>)	120
Lampiran 1. 10 Sertifikat Keselamatan Perlengkapan Kapal Barang (<i>Cargo Ship Safety Equipment Certificate</i>)	121
Lampiran 1. 11 Sertifikat Keselamatan Radio Kapal Barang (<i>Cargo Ship Safety Radio Certificate</i>)	122
Lampiran 1. 12 Sertifikat Internasional Sistem Anti Teritip (<i>International Anti-Fouling Sistem Certificate</i>)	123
Lampiran 1. 13 Sertifikat Manajemen Keselamatan (<i>Safety Management Certificate</i>)	124
Lampiran 1. 14 Sertifikat Keselamatan Pengawakan Minimum (<i>Minimum Safe Manning Certificate</i>)	125
Lampiran 1. 15 <i>Port Clearance</i>	126

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpah-limpah sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL (PROSES *CLEARANCE IN* DAN *CLEARANCE OUT*) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA (STUDI KASUS DI PT. OREMUS BAHARI MANDIRI)”** dimana merupakan suatu kewajiban setiap taruna dan taruni Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (D-IV) Jurusan/Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.

Penyusunan karya ilmiah terapan ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama praktek darat di PT. Oremus Bahari Mandiri dan semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur- literatur yang berhubungan dengan judul karya ilmiah terapan yang penulis ajukan.

Dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah terapan ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan,tetapi berkat bantuan dan dorongan dari para pembimbing penulisan karya ilmiah terapan ini dapat terselesaikan. Untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dengan baik dan tepat waktu.

2. Bapak Heru Widada, M.M selaku direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini
3. Bapak Faris Novandi S.Si.T.,M.Sc selaku Ketua jurusan Transportasi Laut dan juga penguji yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
4. Bapak Bugi Nugraha, S.ST.,M.MTr selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang sabar dan tanggung jawab memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dyah Ratnaningsih, SS, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang sabar dan tanggung jawab memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Yang tercinta kedua orang tua penulis Ayahanda L. F. Dwi Noegroho dan Ibunda Endang Yuliati yang rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik, serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya member dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas.
7. Yang Terhormat Dosen Jurusan Transportasi Laut yang dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan selama penulis menimba ilmu di Politeknik Pelayaran Surabaya.
8. Pihak PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian, para Staf Pegawai PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah membantu memberikan informasi dan juga data-data dan juga waktu luang yang

telah diberikan kepada penulis, penulis sangat terbantu atas bantuan dalam proses penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Ibu Intan Sianturi, S.E., M.M.Tr yang sangat berkontribusi atas membimbing saya dari saat masih calon taruna hingga sampai selesainya skripsi yang saya kerjakan ini, dengan tidak lelah-lelah memberikan masukan dan arahnya baik bidang akademik maupun non-akademik saya haturkan terimakasih sebesar-besarnya.
10. Kepada *support sistem* saya yaitu Adelia Rista O., Olivia Sukma R. dan adik tingkat saya yang bernama Pujiati saya ucapkan banyak terimakasih karena selalu ada di saat saya terpuruk meski lebih banyak tidak bertemu secara langsung tetapi keselaluan hadir kalian sangat berarti buat saya.
11. Teruntuk adik tingkat saya terutama adik daerah dan adik nasrani yang selalu menghibur saya dan sudah menganggap saya sebagai seniornya, terimakasih saya ucapkan, tanpa kalian di akhir tingkat saya sebagai taruni tidak akan ada berwarna, maaf karena saya belum jadi senior yang baik untuk kalian, mari bertemu di kesempatan berikutnya, sukses selalu untuk kalian.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam kelancaran penulisan skripsi ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan pahala atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan terutama bagi taruna-taruni Politeknik Pelayaran

Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KIT ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, sehingga diharapkan saran dan masukan yang dapat mendukung penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 2023

Maria Gracia Helena Edenia Widaninggar
NIT. 0719037212

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semua perusahaan selalu menginginkan agar memiliki pelanggan (*customer*) yang banyak sehingga mendapatkan keuntungan yang maksimal dalam mencapai hal tersebut tentu salah satu caranya adalah harus memberikan pelayanan yang baik pada setiap pelanggannya (*customer*). Pelayanan itu sendiri merupakan suatu rangkaian keseluruhan dari membingkai gambaran perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan di dalamnya, maupun menyampaikan tentang perspektif organisasi kepada pionir pemerintah dan publik lain yang tertarik (Liona, 2001: 138). Layanan administrasi, layanan barang, dan layanan adalah contoh layanan publik. Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada jasa keagenan kapal khususnya pada proses *clearance in* dan *clearance out*.

Pengertian keagenan adalah perusahaan pelayaran nasional umum yang dilimpahkan oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal yang berlabuh pada organisasi asing tersebut saat berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia (Suyono : 2007) salah satu kegiatan dari keagenan adalah membantu pelaksanaan *clearance in* dan *clearance out* kapal yang diageni meliputi kegiatan kegiatan perencanaan kapal datang hingga penyandaran, membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal, mengurus surat-surat kapal yang sudah mati, mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal. Selama penulis melaksanakan praktek di PT. Oremus Bahari Mandiri penulis membantu kegiatan operasional periode

Februari 2022 sampai bulan Juli 2022 dengan jumlah 25 kapal *tramper* dengan rata-rata perbulan kapal *tramper* yang diageni oleh PT. Oremus Bahari Mandiri adalah 4 kapal. Guna menunjang kegiatan yang padat tersebut PT. Oremus Bahari Mandiri memiliki kendaraan operasional bagi pegawai lapangan untuk dapat menunjang kegiatan lapangan, sehingga tidak menghambat pelayanan selama proses tersebut.

Perusahaan Oremus Bahari Mandiri adalah perusahaan pelayaran di bidang keagenan kapal, perusahaan ini berlokasi di Harbour Nine Business District Block C-16, Jln. Gresik No. 16, Surabaya, Jawa Timur, kode pos 60177. Selama melaksanakan praktek darat di PT. Oremus Bahari Mandiri, dalam melaksanakan kegiatan *clearance in* dan *clearance out* penulis menemukan beberapa kendala, seperti adanya pengurusan sertifikat-sertifikat kapal yang akan kedaluwarsa, pengurusan sijil milik awak kapal, dan ketidaksesuaian ketersediaan kebutuhan kapal yang dibutuhkan oleh kapal, hal tersebut membuat adanya ketidakpuasan dan menghambat kegiatan kapal.

Dari pemaparan tersebut, penulis memutuskan untuk mengambil judul mengenai “Analisis Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (Proses *Clearance in* dan *Clearance out*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PT. Oremus Bahari Mandiri)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan PT. Oremus Bahari Mandiri dalam memenuhi

harapan pengguna jasa?

2. Bagaimana tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna jasa dengan kinerja pelayanan yang diberikan PT. Oremus Bahari Mandiri?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dibuat maka penulis membatasi penulisan pada karya ilmiah ini hanya mengenai kepuasan pelayanan jasa keagenan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* yang diberikan oleh PT. Oremus Bahari Mandiri selama penulis melaksanakan praktek pada tahun 2022.

D. Tujuan Penelitian

Dalam pengalaman pada saat melaksanakan praktek darat, penulis membuat tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan PT. Oremus Bahari Mandiri dalam memenuhi harapan pengguna jasa.
2. Untuk mengetahui tingkatan kesenjangan (*gap*) persepsi dengan ekspektasi pada jasa yang diberi PT. Oremus Bahari Mandiri.

E. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian lalu manfaat yang dapat diambil yaitu :

1. Teoritis
 - a. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan sekaligus referensi kepada pihak lain yang berkepentingan;
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan referensi dan literatur bagi pihak yang berkepentingan sehingga dapat menciptakan pemikiran-

pemikiran baru mengenai pelayanan keagenan kapal terutama pada kegiatan proses *clearance in* dan *clearance out*.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat semakin memahami ilmu yang telah diperoleh penulis selama membuat karya ilmiah mengenai keagenan terutama pada pelayanan proses *clearance in* dan *clearance out* serta digunakan untuk penulis dalam memaparkan karya tulisnya;

b. Bagi Kampus

Penelitian diharapkan memberi tambahan referensi, serta ilmu wawasan pada taruna taruni jurusan transportasi laut sehingga dapat memahami mengenai keagenan terutama pada pelayanan proses *clearance in* dan *clearance out* yang nantinya dapat berguna dalam menyusun skripsi dan menambah dokumentasi perpustakaan di Politeknik Pelayaran Surabaya;

c. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Semoga penelitian menyuguhkan bayangan terutama mengenai pelayanan keagenan kapal yang merupakan pengembangan dari kajian ilmu transportasi laut;

d. Bagi Peneliti lainnya

Penelitian agar digunakan dengan baik sebagai referensi dan bahan pertimbangan yang nantinya peneliti yang meneliti hal yang sama dapat mengembangkannya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

NO	JUDUL JURNAL	PENULIS	KAMPUS	JURNAL	VARIABEL PENELITIAN	KESIMPULAN
1	Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama di Tanjung Priok Jakarta	Sri Ayu Elvan, Septo Hindiantoro, Yahya	AKMI Suaka Bahari Cirebon	Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim Volume I No. 1. Mei 2019	1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama. 2. Peranan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama dalam pelayanan jasa keagenan kapal.	1. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. 2. Persepsi pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan keagenan kapal dan kinerja karyawan dinilai sudah baik dan puas dalam menanggapi atau merespon keluhan dari pengguna jasa serta untuk meningkatkan kinerja SDM, perlu diberikan beberapa pelatihan yang handal.

NO	JUDUL JURNAL	PENULIS	KAMPUS	JURNAL	VARIABEL PENELITIAN	KESIMPULAN
2	Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Pelayaran PT. PCP	Supriyanto dan Mariana Kristiyanti	STIMART AMNI Semarang	Jurnal Ilmiah Nasional Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta	1. Faktor penyebab kinerja karyawan kurang maksimal. 2. Unsur-unsur indeks kepuasan pelanggan.	1. Nilai konstanta nilai konstanta sebesar -83,99 hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan akan menurun sebesar -83, 99 jika kinerja jasa keagenan sama dengan nol. Variabel kinerja jasa keagenan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 1.714 menunjukkan bahwa apabila Kinerja Jasa Keagenan meningkat sebesar 1 persen maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,71 persen dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. 2. Analisis koefisien penentu (Kp) didapatkan koefisien penentu yakni = 76,8%. Artinya kinerja pelayanan jasa keagenan (variabel X) memberi kontribusi sebesar 76,8% terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) sedangkan sisanya sebesar 23,2% adalah pengaruh faktor lain yang dalam hal ini tidak menjadi bagian analisis penulis dalam penelitian.

Sumber: Diolah Penulis (2023)

Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

a. Persamaan Penelitian

Persamaan antara jurnal pertama dengan jurnal kedua adalah mereka sama-sama meneliti mengenai kepuasan pelanggan terhadap jasa keagenan pada masing-masing perusahaan. Pada kedua penelitian yang ada pada tabel 2.1 keduanya menggunakan dimensi untuk mengevaluasi jasa pelanggan yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan atau keyakinan) dan dimensi *empathy* (empati) dalam pengisian metode surveinya.

b. Perbedaan Penelitian

Perbedaan antara kedua jurnal tersebut terletak pada pengolahan datanya, pada jurnal pertama metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, penelitian lapangan (wawancara dan literatur) dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif, sementara untuk jurnal yang kedua menggunakan teknis analisis metode deskriptif kuantitatif (korelasi dan regresi) sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi Pustaka.

B. Landasan Penelitian

1. Pengertian Analisis

Analisis adalah usaha untuk memisahkan suatu pokok bahasan atau titik pusat kajian menjadi bagian-bagian (pemisahan) sehingga konstruksi/permintaan jenis sesuatu yang dipisahkan itu dapat diketahui dengan jelas dan selanjutnya

dapat ditangkap kepentingannya secara lebih jelas atau pokok persoalannya semakin jelas dipahami (Satori dan Komariyah, 2014:200).

Sementara menurut Sugiono (2015:335), Analisis adalah gerakan untuk mencari contoh, atau perspektif yang dihubungkan dengan pengujian yang tepat terhadap sesuatu untuk memutuskan bagian-bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan loyalitas konsumen secara umum.

2. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dikatakan pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang, sedangkan melayani adalah upaya melayani kebutuhan oranglain. Sedangkan definisi Loina tentang pelayanan (2001: 138), adalah suatu kursus umum untuk membentuk gambaran perusahaan, baik melalui media berita, membingkai budaya perusahaan di dalamnya, maupun menyampaikan tentang perspektif organisasi kepada pionir pemerintah dan publik lain yang tertarik. Sementara itu, Suharto Abdul Majid (2011: 35), pelayanan adalah tindakan yang tulus dan langsung membantu orang lain—pelanggan, rekan kerja, mitra bisnis, dll—dengan senyum ramah dan tulus.

Jenis pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang dibuat adalah berbagai jenis catatan yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau kendali atas sesuatu, dll.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan penyediaan berbagai barang yang digunakan oleh masyarakat umum, seperti jaringan telepon, air bersih, dan listrik.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti transportasi, pos, pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan dua faktor yaitu layanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan layanan yang dirasakan atau diterima oleh konsumen (*perceived service*), sementara itu dua faktor tersebut ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan (*dimention of service quality*).

- a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik): Meliputi penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi;
- b. Dimensi *Reliability* (Keandalan): Meliputi pelaksanaan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
- c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap): Meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap;
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan): Meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan;
- e. Dimensi *Empathy* (Empati): Meliputi kepedulian dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Sementara itu menurut Zaithaml (Hardiyansyah : 2018) terdapat indikator pada masing-masing dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan, yaitu:

- a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) terdiri dari indikator yang meliputi:
 - 1) Penampilan petugas pada saat melayani pelanggan;
 - 2) Memiliki tempat yang nyaman pada saat pelayanan;
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - 4) Petugas disiplin pada saat pelayanan;
 - 5) Kemudahan akses pelanggan pada saat permohonan pelayanan;
 - 6) Adanya alat bantu dalam pelayanan;
- b. Dimensi *Reliability* (Keandalan) terdiri dari indikator yang meliputi:
 - 1) Ketelitian petugas dalam pelayanan;
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang sesuai;
 - 3) Kemahiran petugas terhadap penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan;
- c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdiri dari indikator yang meliputi:
 - 1) Respon dari kepuasan pelanggan atas pelayanan;
 - 2) Pelayanan yang cepat;
 - 3) Pelayanan yang tepat;
 - 4) Pelayanan yang teliti;
 - 5) Ketepatan waktu dalam pelayanan;
 - 6) Merespon setiap keluhan pelanggan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan) terdiri dari indikator yang meliputi:

- 1) Pemberian jaminan ketepatan waktu selama pelayanan;
- 2) Pemberian jaminan biaya selama pelayanan;
- 3) Pemberian jaminan legalitas selama pelayanan;
- 4) Pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

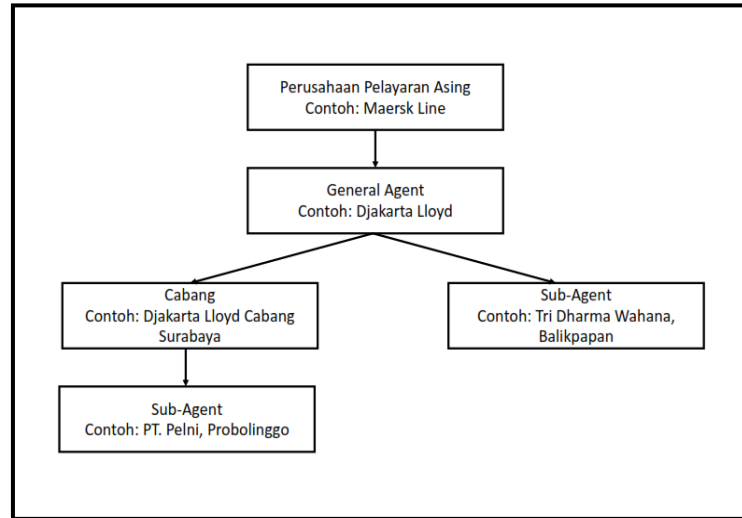
e. Dimensi *Empathy* (Empati) terdiri dari indikator yang meliputi:

- 1) Mengutamakan pelanggan;
- 2) Petugas melayani dengan ramah;
- 3) Petugas melayani dengan sopan;
- 4) Petugas melayani secara adil tanpa membeda-bedakan;
- 5) Petugas melayani dan menghargai pelanggan.

3. Keagenan Kapal

Keagenan adalah hubungan sah secara hukum yang terjadi apabila dua pihak melaksanakan secara hukum dan kedua pihak menyepakati suatu kesepakatan, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) sepakat untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan padanya (Suyono : 2007).

Terdapat tiga jenis agen kapal, yaitu:



Gambar 2.1 Jenis Keagenan Kapal

Sumber: *Shipping* Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut (2007)

a. Agen Umum (*General Agent*)

Perusahaan pelayaran nasional umum yang dilimpahkan oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal yang berlabuh pada organisasi asing tersebut saat berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia (Suyono : 2007).

Pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2008 Nomor 7 Tahun 2008 tentang pelayaran, dapat diartikan bahwa spesialis keseluruhan adalah organisasi angkutan laut umum atau organisasi publik yang secara tegas ditetapkan untuk melakukan usaha organisasi pengiriman, dipilih oleh organisasi angkutan laut yang tidak dikenal untuk menangani kepentingan kapalnya sedangkan di Indonesia.

Tanggung jawab agen umum terbagi menjadi dua kategori: pengelolaan izin dan koordinasi. Tugas koordinasi itu sendiri meliputi:

1) Koordinasi Operasi dan Pemasaran

Koordinasi operasi adalah tugas untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat.

2) Koordinasi Keuangan

Koordinasi keuangan merupakan tugas *general agent* untuk mengumpulkan dan mencatat semua biaya kapal selama di pelabuhan.

3) Penunjukkan Sub-Agen/Agen

Untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, *general agent* keseluruhan tidak melakukannya sendiri. *general agent* akan mengatur cabangnya atau perusahaan lain sebagai perwakilannya.

4) Penunjukkan *Disbursement* Pengeluaran Kapal

Bagian *disbursement* mengumpulkan semua permintaan saat kapal berada di pelabuhan dan sesudah keberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi dan keuangan.

Dalam menunjuk agen umum (*general agent*) oleh pemilik kapal atau *principle*, ada beberapa cara penunjukkan suatu keagenan diantaranya sebagai berikut:

1) Atas dasar untuk pengoperasian kapal di negara lain, pemilik kapal mengirim seorang wakil untuk mencari, memilih, dan meneliti keberadaan perusahaan-perusahaan di negara tertentu;

- 2) Wakil pemilik kapal membuat penawaran dan mengajukan kesepakatan perjanjian-perjanjian bersama menyangkut hak dan kewajiban masing-masing pihak;
- 3) Jika perusahaan tersebut menyetujui segala perjanjian yang diajukan maka wakil pemilik kapal akan menyerahkan surat penunjukan agen untuk segera ditandatangani bersama- sama dengan perjanjian;
- 4) Memastikan keberadaan perusahaan yang ditugaskan dari kerugian yang ditimbulkan oleh pemilik kapal, maka pemilik kapal memberikan surat jaminan bank.

b. Sub-Agen

Sub-agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub-agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent* (Suyono : 2007). Sementara itu Dalam Pasal 7 Huruf C Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal menjelaskan bahwa sub-agen adalah yang mengurus kepentingan kapal asing yang diageni oleh perusahaan nasional keagenan kapal atau perusahaan angkutan laut nasional selama berada di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang terbuka bagi perdagangan luar negeri.

Secara umum, tanggung jawab sub-agen meliputi pelayanan kapal (*ship husbandry*) dan operasi keagenan (*cargo operation*). Layanan awak kapal, perbaikan atau perawatan kapal, penyediaan suku cadang atau suku cadang kapal, dan tanggung jawab lainnya adalah bagian dari layanan kapal.

Penanganan dokumen kargo, penyimpanan, pengikatan, dan bongkar muat adalah beberapa tugas yang terkait dengan operasi keagenan (Suyono: 2007).

c. Cabang Agen

Menurut Suyono (2007: 224) cabang agen adalah cabang dari *general agent* di pelabuhan tertentu.

Untuk bisa menjadi sebagai agen pelayaran terdapat beberapa syarat-syarat karena agen pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktivitas kapal atau perusahaan pelayaran, syarat-syarat tersebut meliputi:

- a. Merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk Badan Hukum Milik Daerah yang merupakan usaha di bidang angkutan laut, atau Badan;
- b. Memiliki dan atau menguasai sekurang-kurangnya sebuah kapal laut berbendera Indonesia;
- c. Bagi perusahaan pelayaran yang bergabung antara perusahaan pelayaran nasional dengan perusahaan pelayaran asing wajib menguasai sekurang-kurangnya sebuah kapal laut berbendera asing;
- d. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- e. Mempunyai Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
- f. Mempunyai surat izin operasional yang dikeluarkan oleh syahbandar setempat;
- g. Mempunyai surat penunjukan keagenan yang diberikan oleh pemilik kapal atau perusahaan pelayaran.

- h. Menurut Suwarno (2011) keagenan kapal memiliki tugas pokok, yaitu:
- i. Memberikan pelayanan operasional kapal-kapal *principal*;
- j. Memonitor perkembangan muatan;
- k. Penanganan terhadap kapal dan muatannya;
- l. Penyelesaian masalah *claim* sesuai dengan manual atas barang kurang atau muatan rusak lalu meneruskannya kepada *principal* sepanjang memenuhi persyaratan dan membayar *claim* tersebut setelah mendapat persetujuan dari *principal*, dan pelayanan *claim* yang menyangkut keputusan *owner's representative*.

Secara umum tugas agen kapal di bidang pelayanan kapal meliputi:

- a. Memberitahukan kedatangan kapal pada instansi di pelabuhan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan penyandaran kapal;
- c. Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal yang meliputi *bunkering, maintenance, supply* kebutuhan kapal dan lain-lainnya;
- d. Mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal;
- e. Memberikan pelayanan awak kapal;
- f. Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal;
- g. Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat di pelabuhan.

4. *Clearance in dan Clearance out Menggunakan Indonesia Portnet (Inaportnet)*

a. *Clearance in*

Secara umum *clearance in* merupakan suatu kegiatan pemeriksaan dokumen terhadap kapal yang akan datang di pelabuhan. Jauh sebelum kapal tiba, perusahaan pelayaran atau agen, yang dalam hal ini bagian operasional (*chief operational*) menerima *e-mail* atau faksimili dari nahkoda kapal berupa pemberitahuan perkiraan waktu kedatangan kapal (*estimate time arrival*). Setelah menerima laporan tersebut perusahaan pelayaran atau agen meneruskan laporan tersebut kepada pihak-pihak yang berhubungan dalam pengurusan *clearance in* (Mayssara : 2014).

b. *Clearance out*

Secara umum *clearance out* merupakan suatu kegiatan pemeriksaan terhadap kapal yang akan keluar meninggalkan pelabuhan dengan syarat kapal telah memenuhi Keselamatan dan Keamanan Pelayaran. Setelah semua selesai, maka perwakilan dari perusahaan pelayaran atau agen melakukan pengurusan *clearance out* (Mayssara : 2014).

c. Dokumen *Clearance in/Out Clearance*

1) Dokumen yang perlu dipersiapkan sebelum kapal tiba di Pelabuhan, khususnya untuk kapal asing meliputi:

a) PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing), dari *Sea Comm*;

b) PPKB (Pusat Pelayanan Kapal dan Barang), dari Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*);

- c) RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut), diajukan oleh agen kapal ke kantor bea cukai;
 - d) Memorandum Pemeriksaan Dokumen Kapal, diajukan ke syahbandar (*harbour master*);
 - e) Surat Penunjukkan Keagenan (SPK), dari pemilik kapal (*owner ship*) atau kapal;
 - f) Surat Ukur Kapal (*Tonnage Certificate*), yang kopian dari pemilik kapal (*owner ship*) atau kapal kepada perusahaan keagenan;
 - g) Sertifikat keamanan kapal internasional (*International Ship Security Certificate*), dari pemilik kapal (*owner ship*);
 - h) *Ship Particulars* dari pemilik kapal (*owner ship*);
 - i) Daftar kru (*crew list*), sebagai Laporan pemberitahuan ke imigrasi;
 - j) *Cargo manifest / bill of lading* dari pemilik kapal (*owner ship*) atau charterers sebagai Laporan ke Bea & Cukai dari Otoritas Pelabuhan (*port authority*).
- 2) Dokumen yang disiapkan pada saat kapal sudah tiba di pelabuhan meliputi:
- a) Daftar kru (*crew list*);
 - b) *Crew personal effect list*, merupakan daftar nama dan jumlah barang pribadi yang dimiliki awak kapal yang berfungsi untuk pengecekan dari pihak bea dan cukai;
 - c) *Store list*,
 - d) *Voyage memo*, adalah dokumen yang berisi daftar pelabuhan terakhir

yang disinggahi oleh kapal yang bersangkutan;

e) *Ammunition list*, daftar muatan berbahaya yang dimuat dalam kapal;

f) *Provision list*, adalah daftar permintaan kapal untuk mengirimkan kebutuhan yang dibutuhkan;

g) Dokumen asli crew kapal;

h) Dokumen asli sertifikat kapal.

3) Dokumen yang diperlukan/disiapkan sewaktu keberangkatan kapal meliputi:

a) *Sailing declaration*, dari karantina;

b) *Cargo manifest*

c) *Port clearance out*

d) *Immigration clearance*

e) *Quarantine clearance*

f) *Custom clearance*

g) *List dues*

h) *PPKB out dari port suthority*

d. Indonesia *Portnet (Inaportnet)*

Pada pasal 1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 dijelaskan bahwa sistem layanan kepelabuhanan secara elektronik atau Indonesia *Portnet (Inaportnet)* adalah sistem layanan tunggal untuk kapal dan kegiatan lainnya yang terkait dengan kapal yang diterapkan secara elektronik dan terstandar. Sementara menurut Dedeh (2019) *Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis

internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan, termasuk sistem layanan Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

Pembuatan sistem *Inaportnet* ini memiliki tujuan sebagai percepatan dan peningkatan keefektifitasan terhadap kinerja penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang terlebih pada kegiatan *port clearance* dan meminimalisir pengeluaran biaya dan waktu yang diperlukan dalam keseluruhan kegiatan *port clearance*.

Manfaat sistem *Inaportnet* meliputi sebagai berikut:

- 1) Kecepatan layanan: waktu pada saat pelayanan relative lebih cepat jika dibandingkan dengan sebelum adanya *Inaportnet*;
- 2) Biaya penanganan menjadi lebih hemat;
- 3) Meningkatkan daya saing antar pelayanan kapal di Pelabuhan;
- 4) Meningkatkan informasi public mengenai kebijakan pelayanan kapal di Pelabuhan;
- 5) Meningkatkan transparansi untuk mengurangi penyalahgunaan wewenang;
- 6) Pengendalian terhadap under invoice;
- 7) Perusahaan dapat memantau pergerakan kapal pengangkut barang dan dokumen pengurusan kapal setelah kapal masuk pelabuhan melalui online;
- 8) Perusahaan dapat langsung memperoleh informasi mengenai kapal

dan dokumen pengurusan yang berkaitan dengan kegiatan kapal di Pelabuhan.

Karakteristik sistem *Inaportnet*:

- 1) Berbasis web;
- 2) Mudah digunakan;
- 3) Memiliki sistem pertukaran data dan informasi yang aman;
- 4) Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang cerdas;
- 5) Sistem yang netral;
- 6) Sistem yang mengotomatis atau streamline bisnis proses yang ada (sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku);
- 7) Sistem yang terintegrasi.

e. Alur Sistem Aplikasi *Inaportnet* dalam pelayanan kapal

Pelayanan kapal dan barang dengan *Inaportnet* dapat diakses melalui Alamat domain <http://Inaportnet.dephub.go.id>. Pengajuan pelayanan kapal yang dilakukan dengan *Inaportnet* meliputi pengajuan kapal masuk, shifting dan kapal keluar. Adapun istilah-istilah yang sering digunakan pada layanan *Inaportnet*:

- 1) AP (Agen Pelayaran): Perusahaan Pelayaran;
- 2) PBM (Perusahaan Bongkar Muat): Badan usaha yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan atau ke kapal di pelabuhan;
- 3) PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha): Syarat untuk melakukan kegiatan usaha angkutan barang dan truk di Pelabuhan;
- 4) PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal): Laporan rencana

kedatangan kapal yang disampaikan oleh Perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dan Perusahaan angkutan laut rakyat kepada penyelenggara Pelabuhan;

- 5) SPM (Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan): Surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrative telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan wajib lainnya untuk memasuki pelabuhan;
- 6) RKBM (Rencana Kegiatan Bongkar Muat): Laporan yang disampaikan Perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara Pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat;
- 7) PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang): Permintaan pelayanan jasa di Pelabuhan (labuh, pandu, tunda, kepil, tambat dan jasa lainnya) dan jenis barang serta jumlah barang yang akan dibongkar ataupun dimuat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP);
- 8) RPK-RO (Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi): Dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara Pelabuhan untuk memperoleh penetapan;
- 9) PPK (Penetapan Penyandaran Kapal): Dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh Kantor Otoritas Utama dan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan;

- 10) SPK (Surat Perintah Kerja): Dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan dan tambat kapal;
- 11) SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak): Surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan;
- 12) LKK (Laporan Keberangkatan Kapal): Laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh Perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan;
- 13) LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal): Laporan yang disampaikan oleh Perusahaan pelayaran kepada penyelenggara Pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan tanggal kapal berangkat, Pelabuhan asal dan Pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkar atau muat);
- 14) SPB (Surat Persetujuan Berlayar): Surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrative telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan;

- 15) LAB (Laporan Angkutan Barang): Surat yang berisi daftar kegiatan bongkar muat barang yang diajukan oleh Perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada penyelenggara pelabuhan;
- 16) JPT (Jasa Pengurusan Transportasi/*Freight Forwarding*): usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman, penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelola pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya – biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik;
- 17) Warta Kapal: Suatu bentuk pelaporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan/atau sub agen kepada Penyelenggara Pelabuhan dan Syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan (PKK dan SPM) dan/atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB);
- 18) SI (*Shipping Instruction*): Perintah/instruksi pengapalan atau

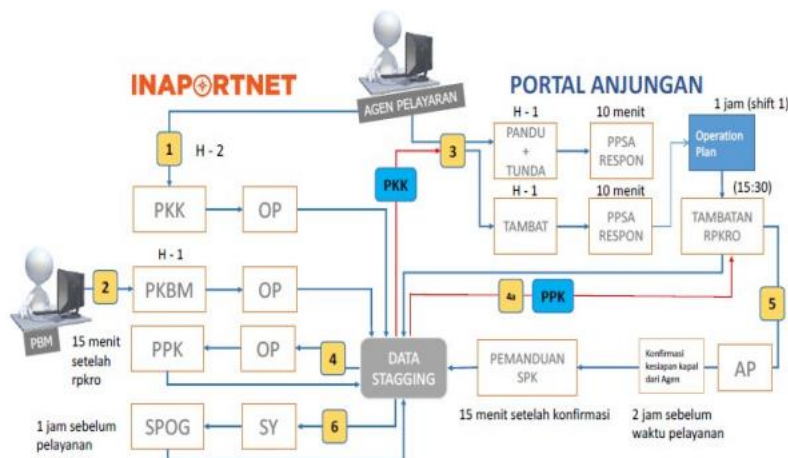
pengiriman yang dibuat oleh eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.;

19) *Hub Payment*: Pusat Distribusi dan monitoring tagihan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi online Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBP ke Kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online).

Alur pelayanan yang dapat dilakukan menggunakan *Inaportnet* adalah meliputi pengajuan kapal masuk, kapal *shifting* dan kapal keluar.

1) Pengajuan Pelayanan Kapal Masuk

Jika kapal yang diageni akan masuk ke pelabuhan dan melakukan kegiatan, maka pengguna jasa harus mengajukan permohonan secara online di situs *Inaportnet* yaitu di web <http://Inaportnet.dephub.go.id>.

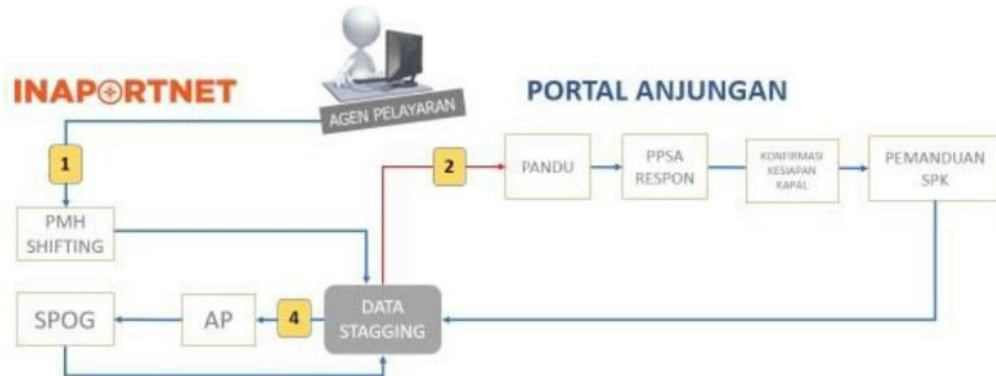


Gambar 2.2 Alur Pelayanan Kapal Masuk
Sumber: Materi Sosialisasi *Inaportnet*, 2016

Pihak Agen Pelayaran (AP) menginput Permohonan Kedatangan Kapal di sistem *Inaportnet* maksimal 2 hari sebelum kapal tersebut tiba oleh Otoritas Pelabuhan (OP). Data akan diproses di Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) yaitu PELINDO untuk membuat Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi (RPKRO) kapal yang akan tiba. Setelah data diproses sehari sebelum kedatangan kapal, Agen Pelayaran akan menghubungi Pandu dengan maksimal respon dari Pandu adalah satu hari sebelum kapal tiba. Setelah keluar Permohonan Kedatangan Kapal (PKK), penambatan dan penyandaran kapal akan dipersiapkan 1 jam sebelum kapal tiba.

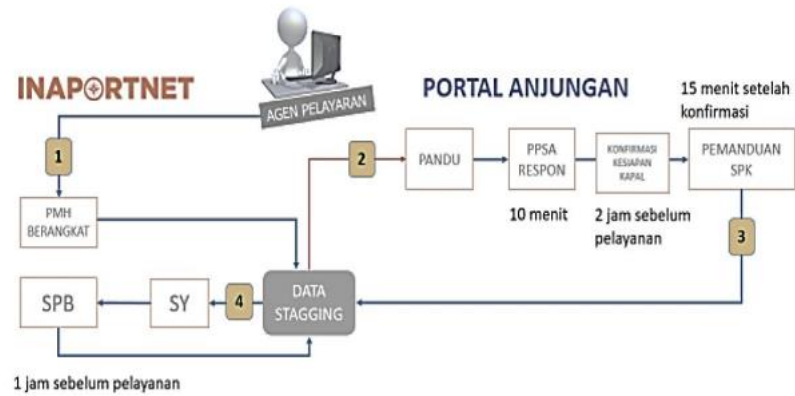
Dalam proses penyandaran kapal, Agen Pelayaran (AP) akan menginformasikan jika pandu akan *on board* kepada pihak kapal untuk melakukan penambatan dan penyandaran dengan Surat Perintah memandu kapal. Setelah kapal sandar, Agen Pelayaran (AP) akan melakukan pengecekan kelengkapan dokumen kapal yang nanti akan diteruskan oleh syahbandar, beacukai, karantina dan imigrasi, jika sudah selesai Surat Pemberitahuan Kerja Bongkar Muat akan dikeluarkan oleh Perusahaan Bongkar Muat untuk melanjutkan aktivitas bongkar muat.

2) Pengajuan Kapal Shifting



Gambar 2.3 Alur Pelayanan Kapal Shifting
 Sumber : Materi Sosialisasi *Inaportnet*, 2016

3) Pengajuan Kapal Keluar



Gambar 2.4 Alur Pelayanan Kapal Keluar
 Sumber : Materi Sosialisasi *Inaportnet*, 2016

Pengajuan untuk kapal keluar hampir sama dengan alur sebelumnya, dengan Agen Pelayaran (AP) mengajukan permohonan keberangkatan diikuti dengan menghubungi pandu yang akan direspon melalui Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) setelah 10 menit pelaporan, kemudian kapal akan mengkonfirmasi kesiapan kapal 2 jam sebelum pelayanannya yang kemudian akan

muncul Surat Perintah memandu Kapal (SPK) setelah 15 menit terkonfirmasi yang berikutnya kapal akan mendapat Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dari syahbandar untuk berlayar keluar dari Pelabuhan.

5. Pengertian Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan adalah pokok bahasan yang memuat istilah seperti puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah sensasi kegembiraan atau kekecewaan individu yang muncul dari membandingkan eksekusi nyata suatu barang (atau hasil) dengan asumsi mereka. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja tidak sesuai harapan. Sedangkan menurut Masjid (2013:54), kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang menggambarkan kepuasan atau dalam hal apa pun, melebihi asumsi klien atas suatu barang atau pelayanan yang dilakukan oleh pembuat/pelaku usaha.

a. Pengertian Pengguna jasa

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dikatakan bahwa pelanggan adalah individu yang membeli (menggunakan dan sebagainya) barang (surat kabar dan sebagainya) secara konsisten. Selain itu, Masjid (2013:54) berpendapat bahwa loyalitas konsumen adalah suatu kondisi yang menggambarkan kepuasan, dalam hal apa pun, melebihi asumsi klien untuk suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pembuat/pelaku bisnis. Sementara itu, seperti yang dikutip oleh Nasution oleh Masjid (2013:12), pelanggan adalah siapa saja yang menuntut standar kualitas tertentu, yang

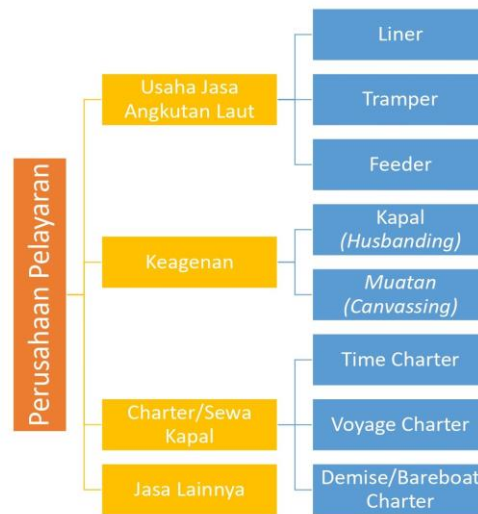
akan berdampak pada kinerja kami atau perusahaan.

b. Pengertian Kepuasan Pengguna jasa

Definisi Kotler tentang kepuasan pelanggan dalam buku Masjid (2013: 50) loyalitas konsumen adalah sensasi kesenangan atau kekecewaan individu yang muncul di tengah perbedaan persepsi/kesan dari pameran (konsekuensi) dari suatu barang dan asumsi mereka. Sedangkan kondisi yang menggambarkan produsen/pelaku usaha memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan atas suatu produk atau jasa merupakan cara lain untuk memahami kepuasan pelanggan (Masjid, 2013: 54).

6. Perusahaan Pelayaran (*Shipping Company*)

Perusahaan pelayaran adalah perusahaan yang mengoperasikan kapal untuk mencari pendapatan berupa uang tambang.



Gambar 2.2 Kegiatan Perusahaan Pelayaran
Sumber: Manajemen Perusahaan Pelayaran (2007)

Pada perusahaan pelayaran dapat dibagi menjadi empat jenis yaitu usaha jasa angkutan laut, keagenan, *charter*/sewa kapal, dan jasa lainnya, dalam hal ini penulis akan menjelaskan mengenai perusahaan pelayaran menurut Kosasih dan Soewedo (2007:34).

a. Usaha pelayaran dilihat dari sifat usaha/bentuk operasional dibedakan menjadi:

1) Pelayaran Tetap (*Liner Service*)

Pelayaran tetap memiliki ciri seperti jalur pelayaran (*trade lane*) dan perjalanan kapal tertentu dan teratur, menyinggahi pelabuhan yang ditetapkan sebelumnya dengan frekuensi yang tetap dan mempunyai *sailing schedule* tertentu yang semuanya diumumkan kepada semua pemilik muatan (*cargo owner*).

2) Pelayaran Tramp (*Tramper Service*)

Pelayaran tramp merupakan pelayaran bebas yang tidak terikat ketentuan formal, tidak memiliki jalur pelayaran tetap, dan kapal dapat berlayar ke mana saja.

3) Pelayaran *Feeder*

Pelayaran *feeder* adalah pelayaran yang menggunakan kapal kontainer dengan ukuran dan kapasitas lebih kecil yang berukuran 600-800 *teus* melayani alur *HUB Port* ke *SPOKE* atau sebaliknya.

b. Usaha Keagenan

Sebuah perusahaan pelayaran dapat bertindak sebagai agen (mengageni) perusahaan pelayaran lain/asing (*principal*) untuk melayani semua

kepentingan kapal *principal*. Kegiatan usaha keagenan tersebut antara lain:

- 1) *Port information, cargo prospect/booking*, dan informasi lainnya;
- 2) *Ship husbanding (port&custom clearance*, imigrasi, kesehatan pelabuhan, dan sebagainya), dan mengurus surat-surat/dokumen kapal;
- 3) Pengorganisasian kapal (*traffic, bunker, repair, maintenance, survey, certification*, pengawakan, keperluan kapal lainnya);
- 4) Berusaha memperoleh muatan untuk kapal *principal* dan sekaligus melaksanakan *handling* dari muatan untuk muatan masuk maupun muatan keluar;
- 5) Melaksanakan *freight collection*, administrasi *disbursement* kapal *principal* tersebut termasuk pertanggungjawabannya (rekening koran/*general statement of account*);
- 6) Melayani pemantauan peti kemas milik *principal*.

c. Usaha *Charter* atau Sewa Kapal

Dalam hal ini pemilik kapal akan menerima pendapatan *charter* dan membiayai beberapa jenis biaya sesuai dengan perjanjian *charter (charter party)*.

d. Usaha Lain-Lain

Usaha lain-lain merupakan selain kegiatan pokok pelayaran dan usaha keagenan.

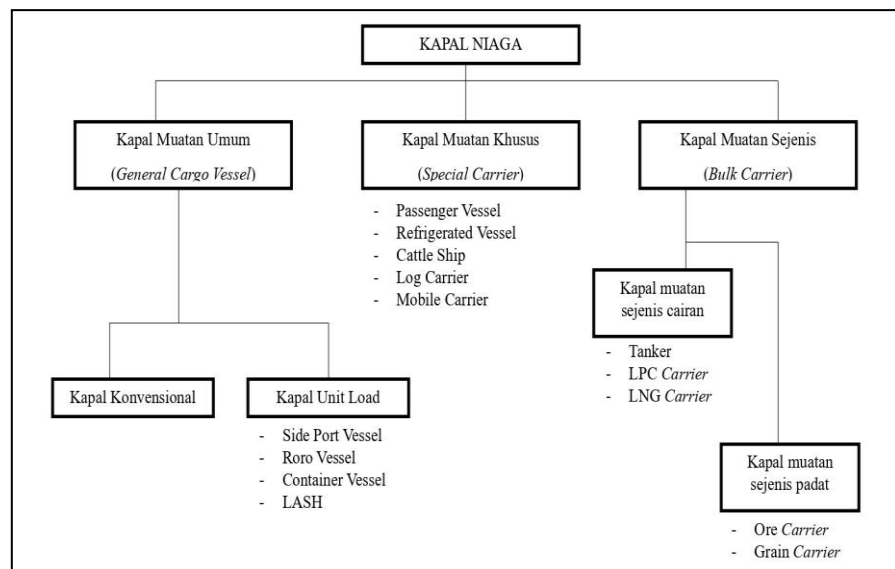
7. Kapal

a. Pengertian Kapal

Dalam Pasal 1 Angka 7 Peraturan Menteri Perhubungan Republik

Indonesia No. 17 tahun 2008 tentang tata cara pelayanan kapal melalui inaportnet, menjelaskan bahwa kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Sedangkan dalam pengertian lain kapal ialah setiap sarana yang digunakan atau dapat digunakan sebagai angkutan atau wadah kerja di air (Purwanto : 2010).

b. Jenis-Jenis Kapal Niaga



Gambar 2.3 Jenis-Jenis Kapal Niaga
Sumber: Kosasih dan Soewedo (2007:18)

Menurut Kosasih dan Soewedo (2007:14) kapal niaga dibagi menjadi tiga tipe berdasarkan jenis muatannya, yaitu:

1) Kapal Muatan Umum (*General Cargo Vessel*)

Kapal yang berfungsi untuk mengangkut muatan umum (*general*

cargo) yaitu muatan yang terdiri dari bermacam-macam barang dalam bentuk potongan maupun yang dibungkus, dalam peti, keranjang, dan lain-lain.

2) Kapal Muatan Khusus (*Special Carrier*)

Kapal yang khusus dibangun untuk muatan tertentu, seperti daging, *LNG*, misalnya *refrigerated cargo carrier*, *liquefied gas carrier*, dan sebagainya.

3) Kapal Muatan Sejenis (*Bulk Carrier*)

Kapal yang berfungsi untuk mengangkut muatan curah dengan jumlah banyak dalam sekali jalan. Bentuk muatan biasanya berbutir-butir (*grain cargo*), seperti beras, gandum, biji besi, batu bara, dan sebagainya.

c. Sertifikat dan Surat-Surat Kapal

Sertifikat dan surat-surat kapal sangatlah penting karena sertifikat kapal berisi mengenai spesifikasi dan keperluan kapal itu sendiri. Macam-macam dokumen dan sertifikat kapal adalah:

- 1) Surat Tanda Daftar Kebangsaan (*Certificate of Registry*), artinya kapal tersebut berhak mengibarkan bendera dari negara dan berhak atas perlindungan hukum tertentu dari negara tertentu;
- 2) Surat Ukur (*Tonnage Certificate*), adalah surat yang menyebutkan ukuran-ukuran penting kapal, seperti *Tonnage*, *LOA (Length Over All)*, *LBP (Length Between Perpendicular)*, *draft*, ukuran palka, dan lain-lain. Surat ini dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut;
- 3) Sertifikat Kesempurnaan (*Seaworthines Certificate*), adalah sertifikat

yang menyatakan kelaikan kapal termasuk perlengkapan berlayar. Surat ini dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut.;

- 4) Sertifikat SOLAS, terdiri dari Sertifikat Keselamatan Perlengkapan (termasuk *Life Raft Certificate* dan *CO2 Installation Certificate*) serta Sertifikat Keselamatan Konstruksi;
- 5) Sertifikat Lambung Timbul (*Load Line Certificate*), adalah sertifikat mengenai persyaratan lambung yang timbul minimum dan maksimumnya agar stabilitas kapal terpelihara. Sertifikat ini dikeluarkan oleh Perhubungan Laut dan Biro Klasifikasi. Sertifikat ini berlaku selama lima tahun Internasional *Load Line Certificate*, dikukuhkan setiap tahun;
- 6) Sertifikat Pencegahan Pencemaran oleh Minyak (*International Oil Pollution Prevention Certificate*), adalah sertifikat bahwa kapal sudah terlengkapi peralatan yang disyaratkan. Sertifikat dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut, dalam hal ini Direktorat Perkapalan dan Kepelautan (Ditkapel) masa berlaku lima tahun (dikukuhkan setiap tahun);
- 7) Sertifikat Keselamatan Radio Kapal (*Safety Radio Telegraphy Certificatel*), dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut dalam hal ini Syahbandar apabila pesawat radio telegrafi telah memenuhi syarat, masa berlaku satu tahun;
- 8) Sertifikat Bebas Tikus (*Derrating Certificate*), pernyataan bahwa kapal bebas dari hama tikus setelah dilakukan *fumigation* (penyemprotan pembasmian tikus). Sertifikat ini dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan

Pelabuhan, masa berlaku enam Bulan;

- 9) Sertifikat Keselamatan (*Safety Certificate*), adalah pernyataan bahwa kapal penumpang telah memenuhi persyaratan badan kapal, mesin, kekedapan air, alat-alat penolong, radio telegrafi, dan sebagainya;
- 10) Sertifikat Kesehatan (*Bill of Health*), adalah pernyataan bahwa ABK (Anak Buah Kapal) bebas dari wabah. Sertifikat ini dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Pelabuhan setiap kapal berangkat;
- 11) Sertifikat Klasifikasi Lambung dan Mesin (*Hull Classification Certificate and Certificate of Classification For Machinery*), merupakan tanda dikelaskan pada salah satu Biro Klasifikasi sebagai penjabaran tahunan dari *Hull/Machinery Classification Certificate*;
- 12) Sertifikat dari *Boiler Annual Inspection* dan *Boiler Internal Inspection*, hasil pemeriksaan pada *boiler*, dikeluarkan oleh Biro Klasifikasi.

13) Sertifikat lain-lainnya :

Tabel 2.2 Sertifikat-Sertifikat

Sertifikat	Masa Berlaku	Catatan/Yang Menerbitkan
Sertifikat Peralatan Keselamatan Kapal Barang	2 Tahun (dilakukan tiap tahun)	Ditjen Hubla
Sertifikat Bobot Mati Tonase	-	Biro Klarifikasi
Sertifikat Tonase Internasional	-	Ditjen. Hubla
Sertifikat Dispensi (Berkaitan dengan <i>Safety Equipment</i>)	2 Tahun	Ditjen. Hubla
<i>Document of Compliance</i> (ISM Code untuk Perusahaan)	5 Tahun	Ditjen. Hubla
Sertifikat Pengelolaan Keselamatan (ISM Code Kapal)	5 Tahun	Ditjen. Hubla
Sertifikat Pengawakan Aman Minimum	1 Tahun (Jepang)	Ditjen. Hubla
Sertifikat Tonase Ter. Suez	-	Ditjen. Hubla
Sertifikat Tonase Ter. Panama	-	Ditjen. Hubla
Sertifikat Pemeriksaan Akom. ABK	-	Ditjen. Hubla
Sertifikat- Sertifikat Pemeriksaan Peralatan, Tanda Uji Jangkar/Rantai/Segel, Peralatan GMDSS, dan lain-lain	-	Class/RO
Sertifikat CLC (Tanker)	-	Ditjen. Hubla

Sumber: Kosasih dan Soewedo (2007:18)

d. Dokumen-Dokumen Kapal

Selain sertifikat-sertifikat kapal terdapat juga dokumen-dokumen kapal yang meliputi:

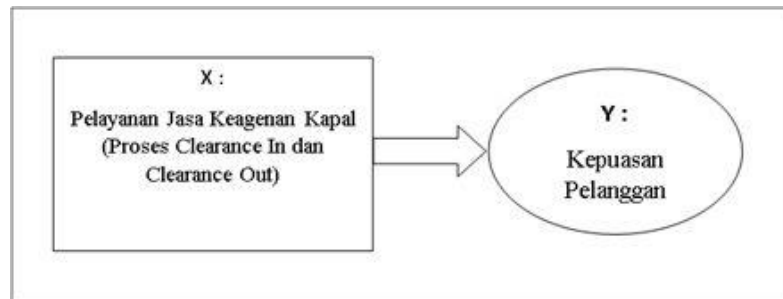
- 1) Daftar anak buah kapal, yaitu daftar anak buah kapal dengan pangkat dan jabatannya;
- 2) Petikan dari daftar kapal: pemilik, surat jual beli, dan sebagainya;
- 3) Daftar muatan (*manifest*): data-data siapa *shipper/consignee*, uraian muatan, ukuran, *freight ton, freight (prepaid, collect)*, dan sebagainya;
- 4) *Bill of Lading*, merupakan perjanjian angkutan muatan;

- 5) Surat izin muatan;
- 6) Buku harian kapal dan mesin;
- 7) Kisah kapal;
- 8) Peraturan dan undang-undang mengenai pelayaran yang berlaku;
- 9) Buku *safety management system*;
- 10) Peraturan dinas kapal;
- 11) Peraturan dari negara-negara yang dikunjungi kapal;
- 12) Dan lain-lain.

C. Kerangka Pikir Penelitian

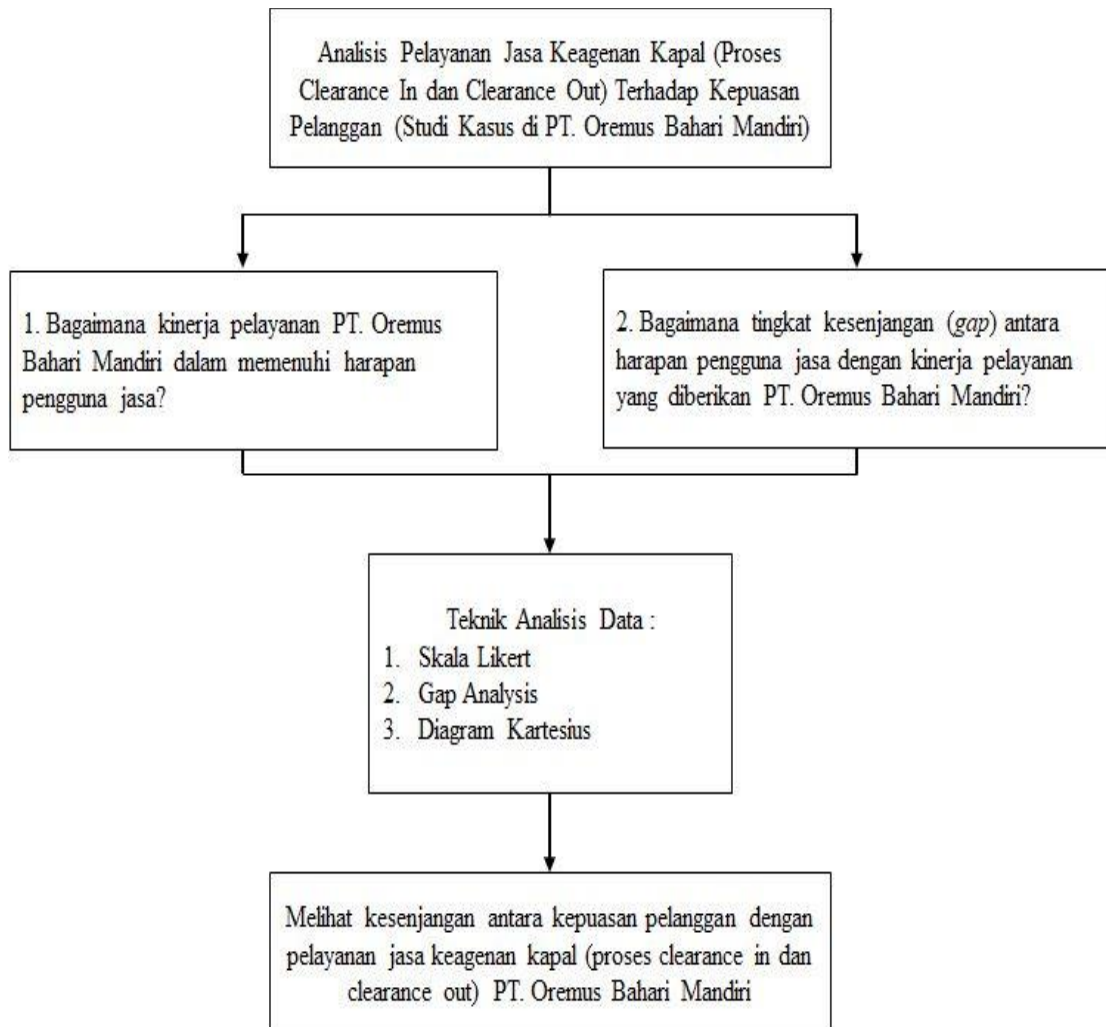
Kerangka pikir menjelaskan mengenai proses berfikir peneliti untuk membahas kepuasan pengguna jasa terhadap jasa keagenan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* yang diberikan oleh PT. Oremus Bahari Mandiri.

Tabel 2.3 Bagan Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian



Sumber: Diolah Penulis 2023

Tabel 2.4 Bagan Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Diolah Penulis 2023

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan suatu cara yang digunakan dalam penelitian yang berdasarkan material yang tepat sehingga hasil penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan baik secara ilmiah dan di lapangan.

Metode yang digunakan oleh peneliti pun menggunakan metode kuantitatif yang menurut Sugiyono (2012: 8) menyatakan bahwa metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini lah yang nantinya akan menjelaskan mengenai analisis pelayanan jasa keagenan (proses *clearance in* dan *clearance out*) terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Oremus Bahari Mandiri.

B. Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian berada di PT. Oremus Bahari Mandiri yang berlokasi di Harbour Nine Business District Block C-16, Jln. Gresik No. 16, Surabaya, Jawa Timur, kode pos 60177, Telepon +62-31-3557-116, E-mail : commercial@oremus.co.id. Sedangkan untuk waktu yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti melaksanakannya dalam waktu tujuh Bulan terhitung dari Bulan Februari 2022 sampai dengan Agustus 2022.

C. Sumber Data/Subyek Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam

penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono 2018:104).

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Sementara itu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif yang nantinya menggunakan teknik kepustakaan, teknik observasi, teknik dokumentasi, dan kuesioner.

Tabel 3.1 Jumlah Kunjungan Kapal Yang Di Agensi PT. Oremus Bahari Mandiri

No.	Vessel Name - Port	GA / Principal	Size		Periode	Description	Arrival		Discharging	
			GT	LOA			Time Arrived	Last Port	Time Discharge	Next Port
1	MT. Aulac Vision	BPP Global Services PTE LTD	8.582	128,60	Februari	Disch : 10723.579 MT ADF (Automotive Diesel Fuel) 0.25 PCT Sulphur	02 Februari 2022	Singapore	03 Februari 2022	Singapore
2	MT. Lena	BPP Global Services PTE LTD	5.574	101,39		Disch : 6595.442 MT High Sulphur Fuel Oil 180 CST	08 Februari 2022	Singapore	10 Februari 2022	Singapore
3	TB. Fortuna Samudra I	PT. Lintas Samudera Borneo Line	283	28,11		Perbaikan di Rede Surabaya	29 Januari 2022	Lerokis	15 Februari 2022	Samarinda
4	MT. Tiger Spring	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	6.152	117,60		Disch : 405.000 Ispropyl Alcohol	17 Februari 2022	Batangas, Filipina	18 Februari 2022	Merak
5	TB. Kresna 3116	PT. ACE Maritim	256	31,65	Maret	Support PM	02 Maret 2022	Branta	03 Maret 2022	Sampang
6	MT. Lena	BPP Global Services PTE LTD	5.574	101,39		Disch : 6512.834 MT. High Sulphur Fuel Oil 180 CST	02 Maret 2022	TG. Bin	04 Maret 2022	TG. Bin
7	MT. Aulac Vision	BPP Global Services PTE LTD	8.582	128,60		Disch : 10.886.988 MT ADF (Automotive Diesel Fuel)	07 Maret 2022	Singapore	10 Maret 2022	Singapore
8	MT. Eonia	Andhika GAC	11.438	144,98		Disch : 2216.473 MT MOGAS	07 Maret 2022	Singapore	09 Maret 2022	Tanjung Priok
9	MT. Hodaka Galaxy	Andhika GAC	16.589	159,00	April	Load : 5.025,420 MT. Mollases	17 April 2022	Singapore	23 April 2022	Gresik
10	MT. Aulac Conifer	BPP Global Services PTE LTD	8.614	127,2		Disch : 10.617,498 MT ADF (Automotive Diesel Fuel)	08 April 2022	Tanjung Langsat,	10 April 2022	Singapore
11	TB. Kresna 3116	PT. ACE Maritim	256	31,65		Support Tug Pelindo Marine Service	01 April 2022	Branta	16 April 2022	Sampang
12	MT. Gulf Muttrah	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	29.508	183,00		Load Cooking Oil	03 April 2022	Lahad Datu, Malaysia	05 April 2022	Pasir Gudang, Malaysia
13	MT. Hodaka Galaxy	Andhika GAC	16.589	159,00		Load : 1.999,341 MT PFAD	23 April 2022	Surabaya	24 April 2022	Ginggong, Thailand

No.	Vessel Name - Port	GA / Principal	Size		Periode	Description Load / Disch / Others	Arrival		Discharging	
			GT	LOA			Time Arrived	Last Port	Time Discharge	Next Port
14	MT. Stolt Achievement	PT. Equinox Sentra Bahari	25.196	176,80		Load : 7.389,364 MT Oil Product	27 April 2022	Kabil	05 Mei 2022	Pelintung
15	MT. T. Procyon	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	12.112	145,70		Disch : 1.373,276 MT MEK & ISPA	23 April 2022	Batangas, Filiphina	25 April 2022	Merak
16	MT. Tiger Spring	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	6.152	117,60	Mei	Disch : 1.589,616 MT LAB	06 Mei 2022	Hongkong	07 Mei 2022	Merak
17	MT. Ma Yue	BPP Global Services PTE LTD	5.036	118,00		Disch : 6.698, 279 MT High Sulphur Fuel Oil	07 Mei 2022	Tanjong Bin, Malaysia	10 Mei 2022	Singapore
18	MT. Tiger Spring	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	6.152	117,60		Disch : 1.000.000 MT EA & 500.000 MT IA	08 Mei 2022	Merak	09 Mei 2022	Rayong
19	MT. Aulac Diamond	BPP Global Services PTE LTD	8.614	127,20	Juni	Disch : 10.049,167 MT ADF (Automotive Diesel Fuel)	01 Juni 2022	Tanjong Bin, Malaysia	03 Juni 2022	Singapore
20	MT. Ma Yue	BPP Global Services PTE LTD	5.036	118,00		Disch : 6.660,135 MT HSFO	09 Juni 2022	Tanjung Pelepas, Malaysia	10 Juni 2022	Singapore
21	MT. Tiger Joy	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	15.730	158,90		Disch : 12.586,306 MT Methanol	15 Juni 2022	Kuantan, Malaysia	19 Juni 2022	Kuantan, Malaysia
22	MT. El Zorro	BPP Global Services PTE LTD	8.539	129,00		Disch : 10.216,974 MT ADF (Automotive Diesel Fuel)	29 Juni 2022	Tanjung Pelepas, Malaysia	01 Juli 2022	Pangarang, Malaysia
23	MT. NCC Najem	PT. Orientjasa Maritim Indonesia	29.168	183,00	Juli	Load : 7.500 MT UCO	24 Juli 2022	Lubuk Gaung	25 Juli 2022	Singapore
24	MT. Aulac Bella	BPP Global Services PTE LTD	8.635	129,00		Disch : 10.367,784 MT ADF (Automotive Diesel Fuel) 0,25 PCT Sulphur	24 Juli 2022	Singapore	29 Juli 2022	Singapore
25	MT. Marex Mom	PT. Andhika GAC	7.144	120,00		Disch : 1.914,254 MT Orthoxylen	30 Juli 2022	Merak	31 Juli 2022	Lubuk Gaung

1. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari beberapa literatur dalam buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang masih berkaitan dengan topik, fokus atau variable penelitian (Widodo 2019:75).

Menurut Martono (2016:46), merupakan sebuah proses mencari, membaca, memahami, dan menganalisis berbagai literatur, hasil kajian (hasil

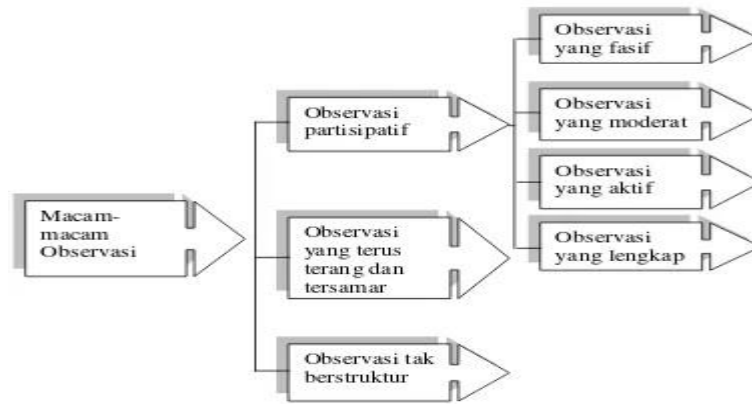
penelitian) atau studi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Dalam membuat penelitian ini peneliti juga menggunakan beberapa literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya dan literatur lainnya sehingga dapat menunjang kevalidan dari data yang peneliti ambil mengenai pengadaan barang dan jasa pada kapal milik PT. Oremus Bahari Mandiri.

2. Metode Observasi

Teknik observasi digunakan untuk mendapatkan fakta-fakta empirik yang tampak (kasat mata) dan guna memperoleh dimensi-dimensi baru untuk pemahaman konteks maupun fenomena yang diteliti (Yin, 2012 dalam Widodo 2019:74), yang terlihat di kancah penelitian.

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2018) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.



Gambar 3.1 Macam-Macam Teknik Pengumpulan Data
 Sumber: Metode Penelitian Kualitatif (2018)

Pada teknik observasi sendiri digolongkan menjadi tiga, yang pertama adalah observasi partisipatif yang digolongkan menjadi observasi yang fasif, observasi yang moderat, observasi yang aktif, dan observasi yang lengkap, yang kedua observasi yang terus terang dan tersamar, dan terakhir adalah observasi tak berstruktur.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif moderat yang merupakan teknik pengamatan dimana peneliti ikut bagian dalam pelaksanaan penelitian sebagai penyeimbang antara menjadi orang dalam dan orang luar yang membuat peneliti dapat mengumpulkan data karena ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semua kegiatan, kasus ini peneliti melaksanakan jasa keagenan dalam proses *clearance in* dan *clearance out*.

Manfaat dari menggunakan teknik observasi partisipatif moderatif meliputi karena peneliti lebih mampu memahami konteks data dalam

keseluruhan situasi, memiliki pengalaman langsung, menemukan hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara.

3. Studi Dokumentasi

Pengertian dari dokumen sendiri adalah catatan mengenai suatu peristiwa pada suatu waktu tertentu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sementara itu studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2018: 124). Menurut Martono (2016: 87), menjelaskan bahwa mengumpulkan dokumen atau sering disebut metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Pengertian dari dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data melalui penelusuran dokumen dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti. Dengan menggunakan studi dokumentasi peneliti memanfaatkan dokumen dan foto yang didapatkan selama praktek di PT. Oremus Bahari Mandiri yang nantinya akan digunakan sebagai bukti bahwa penelitian ini benar dan terpercaya.

4. Metode Kuesioner

Kuesioner (angket/skala) adalah daftar Indikator -Indikator yang dibuat berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian yang diberikan kepada responden (Widodo, 2019:72). Sedangkan menurut Sugiono (2015:142),

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat indikator atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 20 responden yang merupakan adalah perwakilan dari *crew* kapal diantaranya adalah kapten, mualim 1 dan mualim 2.

D. Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah cara-cara yang digunakan untuk menganalisis data penelitian. Salah satu metode analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif.

1. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012:93), terdapat empat skala sikap yang dapat digunakan untuk penelitian salah satunya adalah skala likert. Skala likert sendiri digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang nantinya menjadi titik tolak untuk menyusun *item-item* instrument yang dapat berupa Indikator atau pernyataan. Dan untuk jawaban dari setiap item instrument memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Sementara dalam penelitian ini hanya menggunakan empat skala likert yang terdiri dari empat sikap alternatif, yaitu:

Tabel 3.2 Penilaian dengan Skala Likert

No.	Penilaian Skala Kinerja (X)	Penilaian Secara Harapan (Y)	Skor
1	Sangat Puas	Sangat Penting	4
2	Puas	Penting	3
3	Tidak Puas	Tidak Penting	2
4	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting	1

Sumber: Niswani (2010)

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur rata-rata kinerja dan kepentingan/harapan pengguna jasa adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Bobot (X)} = \text{Bobot (X)} \times \text{Jumlah Responden}$$

Lalu dari masing-masing tingkat bobot peratribut dijumlahkan dan dijabarkan dalam diagram.

$$\text{Tingkat Bobot (Y)} = \text{Bobot (Y)} \times \text{Jumlah Responden}$$

2. *Gap Analysis Service Quality (SERVQUAL)*

Menurut Maren Franklin (2006:2), *Gap Analysis* adalah suatu proses yang digunakan untuk memutuskan keadaan dan tujuan suatu proyek dengan cara membandingkan kinerja saat ini dengan kinerja yang diharapkan.

GAP analysis bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standart kerja yang diharapkan, mengetahui peningkatan kerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut, dan menjadi satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standart pelayanan yang telah ditetapkan.

Service Quality (SERVQUAL) merupakan metode yang digunakan perusahaan di bidang pelayanan yang berguna untuk mengetahui kualitas pelayanan dikarenakan memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi.

Untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) peratribut, maka dicari rata rata peratribut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Tingkat Bobot}}{\text{Total Responden}}$$

Lalu hasil rata-rata *GAP* dijabarkan dalam diagram agar terlihat lebih jelas. Selanjutnya untuk mencari kesenjangan (*GAP*) kelima dimensi kualitas digunakan rumus sebagai berikut : Menurut Tony Wijaya (2011:101)

$$Q = P - E$$

Keterangan :

Q = *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

P = Persepsi

E = Ekspektasi

3. Diagram Kartesius

Akhirnya digunakanlah diagram kartesius untuk menggambarkan atribut apa saja yang baik untuk dipertahankan serta ditingkatkan agar memenuhi kepuasan pelanggan.

Diagram kartesius pertama kali diperkenalkan oleh Rene Descartes pada tahun 1637 melalui bukunya yang berjudul “*Discours de La Methode*”. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan pelayanan pemeriksaan (pengiriman) barang seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan (harapan) pengguna jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan rumus : **J.Supranto (2001:242)**

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

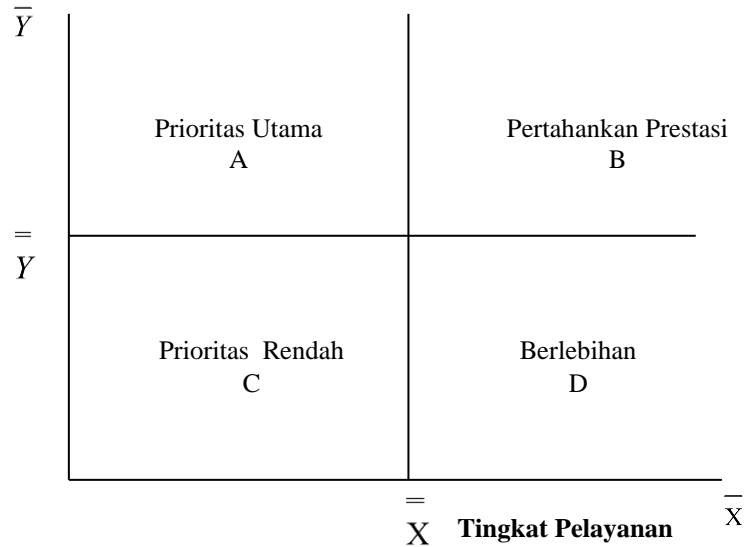
\bar{X} : Rata-rata dari \bar{X} skor tingkat pelayanan

\bar{Y} : Rata-rata dari rata-rata dari \bar{Y} skor tingkat kepentingan pengguna jasa/kepuasan

K : Banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan kedalam diagram kartesius dan dibagi empat bagian seperti gambar dibawah ini:

Tingkat Kepentingan



Gambar 3.2 Diagram Kartesius
Sumber: J. Supranto (2001)

Keterangan Gambar :

- a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, perusahaan belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna jasa. Sehingga mengecewakan atau pengguna jasa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.
- b. Menunjukkan *unsure* jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan untuk wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya kepada pengguna jasa, pelaksanaannya oleh saja dan dianggap tidak penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan yang diberikan oleh.