

LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL  
TANKER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
DI PT PERTAMINA TRANS KONTINENTAL**



ADDIS JANITRA KHAFI  
NIT 22.393.03.3.009

disusun sebagai salah satu syarat  
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
TRANSPORTASI LAUT  
TAHUN 2026

LAPORAN TUGAS AKHIR  
KARYA ILMIAH TERAPAN

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL  
TANKER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
DI PT PERTAMINA TRANS KONTINENTAL**



ADDIS JANITRA KHAFI  
NIT 22.393.03.3.009

disusun sebagai salah satu syarat  
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
TRANSPORTASI LAUT  
TAHUN 2026

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Addis Janitra Khafi

Nomor Induk Taruna : 22.393.03.3.009

Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah Terapan(KIT) yang saya teliti dengan judul :

### **“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TANKER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PT PERTAMINA TRANS KONTINENTAL”**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam Karya Ilmiah Terapan 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,  
  
**Addis Janitra Khafi**

## ABSTRAK

Khafi, Addis Janitra, “Pengaruh Pelayanan Jasa Kapal Tanker terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental” Dibimbing Ibu Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E.M.Ak selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Henna Nurdiansari, ST.,M.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II.

Transportasi laut merupakan sarana distribusi yang berperan penting dalam proses perpindahan barang dan mobilitas secara domestik maupun internasional. Pesatnya perkembangan transportasi laut mendorong perusahaan jasa keagenan kapal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Namun, masih terdapat operator internasional yang enggan mengirimkan kapal tanker akibat pelayanan yang belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal tanker perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal tanker terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 62 responden pengguna jasa keagenan kapal tanker di PT Pertamina Trans Kontinental. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dan uji t dengan bantuan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan kapal tanker berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 48,193 yang lebih besar dibandingkan nilai t tabel sebesar 2,00030 pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Selain itu, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah tersedianya fasilitas penunjang keagenan, seperti komputer, software manajemen, dokumen berstandar, sarana transportasi operasional, serta database pelanggan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan jasa keagenan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap PT Pertamina Trans Kontinental.

**Kata kunci:** Pelayanan, Jasa Keagenan, tingkat kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*Khafi, Addis Janitra, "The Influence of Tanker Services on Consumer Satisfaction Levels at PT Pertamina Trans Kontinental" Supervised by Mrs. Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E.M.Ak as Supervisor I and Mrs. Henna Nurdiansari, ST., M., M.Sc. as Supervisor II.*

*Maritime transportation plays an important role in supporting the distribution of goods and mobility in both domestic and international sectors. The rapid development of maritime transportation has encouraged shipping agency companies to improve the quality of services provided to customers. However, some international operators are still reluctant to send tanker vessels due to service quality that is considered not yet optimal. Therefore, improving the quality of tanker vessel agency services is necessary to increase customer satisfaction. This research was conducted to analyze the effect of tanker vessel agency services on customer satisfaction at PT Pertamina Trans Kontinental. A quantitative approach was applied in this study by distributing questionnaires to 62 users of tanker vessel agency services at PT Pertamina Trans Kontinental. Furthermore, the collected data were processed using simple linear regression analysis and t-test with the assistance of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results showed that tanker vessel agency services had a positive and significant effect on customer satisfaction. This was indicated by the t-count value of 48.193, which was higher than the t-table value of 2.00030 at a significance level of 5% ( $\alpha = 0.05$ ). In addition, the most influential factor affecting customer satisfaction was the availability of supporting agency facilities, such as computers, management software, standardized documents, operational transportation facilities, and customer databases. Therefore, the better the quality of agency services provided, the higher the level of customer satisfaction at PT Pertamina Trans Kontinental.*

**Keywords:** *Service, Agency Services, Level of customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Untuk dapat menyelesaikan secara sukses karya ilmiah terapan yang berjudul "PENGARUH LAYANAN AGEN KAPAL TANKER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PT PERTAMINA TRANS KONTINENTAL," yang merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan (D-IV) Navigasi pada Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Perkapalan Surabaya, peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberikan saran selama penyusunan karya ilmiah terapan ini, antara lain :

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta seluruh jajaran atas dukungan berupa fasilitas dan pelayanan yang diberikan sehingga karya ilmiah terapan ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut yang telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi sehingga Karya Ilmiah Terapan ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Indah Ayu Johanda Putri, S.E., M.Ak. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, dan membimbing peneliti selama proses penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini.
4. Ibu Henna Nurdiansari, S.T., M.T., M.Sc. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga Karya Ilmiah Terapan ini dapat terselesaikan dengan baik..
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama proses perkuliahan.
6. Kepada orang tua tercinta Ayah Mahfud Riyadi dan Ibu Yuana Susilowati yang menjadi penyemangat dan inspirasi peneliti, sehingga peneliti dapat terus terpacu untuk meraih kesuksesan dan dapat membanggakan mereka.
7. Kakakku terkasih Nadhea Lulu Luqyana dan Ahmad Zamahuri yang telah meluangkan waktu dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti dalam menempuh pendidikan.
8. Seluruh Jajaran PT Pertamina Trans Kontinental yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan selama Prada dengan sabar dalam membagikan ilmunya.
9. Seluruh teman, senior di POLTEKPEL Surabaya terutama Angkatan XIII/XLVII seperjuangan suka dan duka bersama di asrama maupun di luar asrama.
10. Seluruh teman khususnya kasta Tulungagung yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan karya ilmiah ini.
11. Peneliti menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan karya ilmiah ini di masa

mendatang.

Semoga dengan selainya karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi sumber pengetahuan yang berguna bagi peneliti maupun para pembaca..

Surabaya,

**Addis Janitra Khafi**  
NIT.22.393.03.3.009

## DAFTAR ISI

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                        | i         |
| LEMBAR PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL TUGAS AKHIR..... | ii        |
| LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR .....         | iii       |
| LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR .....               | iv        |
| LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....                | v         |
| ABSTRAK .....                                              | vii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                      | viii      |
| KATA PENGANTAR.....                                        | ix        |
| DAFTAR ISI.....                                            | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                                         | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                                         | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                      | xv        |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                         | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                   | 8         |
| C. Batasan Masalah .....                                   | 8         |
| D. Tujuan Penelitian .....                                 | 8         |
| E. Manfaat Penelitian .....                                | 9         |
| <b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                      | <b>10</b> |
| A. Review Penelitian Sebelumnya.....                       | 10        |
| B. Landasan Teori.....                                     | 12        |
| C. Kerangka Pikir Penelitian .....                         | 26        |
| D. Hipotesis.....                                          | 27        |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>27</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                           | 28        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....               | 28        |
| C. Definisi Operasional Variabel.....              | 29        |
| D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....   | 30        |
| E. Teknik Analisis Data.....                       | 35        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>35</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....           | 37        |
| B. Hasil Penelitian .....                          | 38        |
| C. Analisis Data .....                             | 42        |
| D. Pembahasan.....                                 | 48        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>51</b> |
| A. Kesimpulan .....                                | 51        |
| B. Saran.....                                      | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>55</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>58</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....                                      | 10 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 39 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                   | 39 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....               | 40 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen ..... | 40 |
| Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban responden terhadap Pelayanan Jasa (X).....    | 41 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .... | 42 |
| Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas.....                                  | 43 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas variabel X dan Y .....             | 44 |
| Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana.....                   | 44 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....                                               | 46 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R .....                        | 47 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Kualitas Pelayanan .....                                | 6  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                                 | 26 |
| Gambar 4. 1 Struktur organisasi PT Pertamina Trans Kontinental..... | 38 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....    | 58 |
| Lampiran 2 Diagram Data Diri .....         | 60 |
| Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas..... | 65 |
| Lampiran 4 Regresi Linear Sederhana.....   | 67 |
| Lampiran 5 Pengisian Formulir .....        | 68 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia memiliki karakteristik geografis yang berbeda dibandingkan dengan negara lain di kawasan Asia Tenggara. Wilayahnya yang membentang dari Sabang hingga Merauke terdiri atas ribuan pulau sehingga menjadikan Indonesia dikenal sebagai negara maritim. Luas wilayah perairan yang dimiliki memberikan potensi besar bagi perkembangan sektor kelautan, khususnya dalam mendukung aktivitas perekonomian, transportasi, serta perdagangan baik dalam lingkup nasional maupun internasional.

Sebagai negara kepulauan terbesar, Indonesia memiliki wilayah perairan yang mencakup sekitar dua pertiga dari total wilayah teritorialnya. Kondisi tersebut didukung oleh kekayaan sumber daya hayati serta lingkungan bahari yang beragam dan memiliki potensi besar dalam sektor kelautan.

Aktivitas perekonomian dalam suatu negara sangat penting dengan adanya dukungan jasa transportasi. Perekonomian akan maju karena adanya transaksi perdagangan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas transaksi perdagangan serta memperluas jangkauan pasar hingga antar pulau, antar negara, dan lintas benua, diperlukan dukungan jasa transportasi, khususnya transportasi laut. Tersedianya layanan transportasi laut diharapkan dapat memajukan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut (Putri & Rahayu, 2022) salah satu sarana transportasi yang relatif murah dengan kapasitas besar untuk memfasilitasi kegiatan ekspor dan

impor adalah jalur transportasi laut. Ketika sebuah kapal berlabuh di pelabuhan, kapal tersebut memerlukan berbagai pelayanan dan kebutuhan operasional yang harus dipenuhi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, perusahaan pelayaran memerlukan jasa keagenan kapal.

Menurut (Saputra & Pertiwi, 2022) Transportasi adalah elemen krusial dalam sebuah negara. Ini bukan hanya menjadi fondasi pembangunan ekonomi dan kemajuan sosial masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam proses industrialisasi. Sebagai sarana penghubung, transportasi berperan dalam memudahkan interaksi antar manusia serta memperlancar proses pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lainnya.

Transportasi laut merupakan aktivitas pengangkutan penumpang maupun logistik dari satu wilayah ke wilayah lainnya melalui jalur perairan dengan menggunakan kapal sebagai sarana angkut serta pelabuhan sebagai fasilitas pendukung distribusi. Transportasi laut memiliki peranan penting dalam menghubungkan antarpulau sehingga proses distribusi barang dan mobilitas penumpang dapat terlaksana secara optimal.

Hal ini pada akhirnya dapat memicu bertambahnya kegiatan pelayaran nasional maupun internasional. Saat ini, perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran terus berupaya mengembangkan usahanya, khususnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal, guna memenuhi kebutuhan operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan semakin berkembangnya zaman, masuk keluarnya kapal di perairan Indonesia sanggup meningkatkan perkembangan signifikan dengan perusahaan - perusahaan penyedia jasa pelayanan keagenan kapal. Dalam hal seperti ini perusahaan di

tuntut mampu menyediakan jasa pelayanan yang cukup baik.

Dalam kegiatan keagenan pengaruh pelayanan jasa keagenan sangat penting bagi pengguna jasa karena pengaruhnya sangat besar terhadap jumlah kapal yang menjadi agennya dalam hal ini khususnya kapal tanker.

Transportasi laut merupakan suatu kebutuhan dalam rantai perdagangan dunia oleh karena itu pelayanan yang memuaskan sangat diperlukan. Peningkatan kualitas pelayanan banyak mendapatkan perhatian dari Perusahaan, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Sebagai bahan evaluasi terhadap konsumen, hal ini sangat berguna untuk mengidentifikasi apakah perusahaan telah menyediakan pelayanan secara optimal yang sesuai dengan harapan konsumen ketika datang di Pelabuhan.

Menurut (Putra & Djalante, 2016) pelabuhan merupakan kawasan yang meliputi wilayah daratan, perairan, dan kawasan di sekitar dengan batas yang telah ditetapkan, yang difungsikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pemerintahan serta pelayanan jasa kepelabuhanan. Selain itu, pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat kapal melakukan sandar dan berlabuh, proses mobilitas penumpang, serta aktivitas logistik bongkar muat yang didukung oleh fasilitas keamanan pelayaran beserta sarana pendukung lainnya. Keberadaan pelabuhan turut berperan sebagai titik peralihan antarmoda maupun intramoda transportasi.

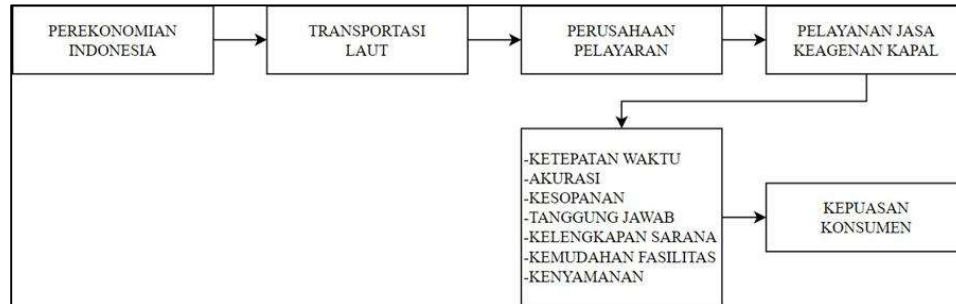
Dari pendapat tersebut bahwa pelayanan adalah metode yang diberikan kepada konsumen agar kebutuhannya dapat terpenuhi secara memuaskan. Akan tetapi perlu di perhatikan bahwa masih banyak operator pelayanan internasional

yang enggan mengirimkan kapal tanker karena tindakan dan penanganan dianggap kurang layak dan tidak sesuai standart internasional. Hal tersebut ditimbulkan oleh kurang terampilnya agen daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan kapal seiring tingginya permintaan. Proses pelayanan keagenan yang memerlukan waktu cukup lama serta kemampuan penguasaan Bahasa Inggris yang minim merupakan salah satu hambatan dalam kegiatan operasional, mengingat komunikasi dengan pihak asing sebagian besar dilakukan menggunakan Bahasa Inggris. Selain itu, permasalahan juga dapat berasal dari pihak general agent (agen umum), yaitu keterbatasan kuantitas tenaga kerja yang tersedia, sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Dengan kuantitas tenaga kerja yang sedikit menyebabkan turunnya kinerja operasional karena jumlah staf (*cruise operation*) yang bekerja kurang fokus, sehingga harus melakukan banyak hal dan melalaikan tugas yang lain. Pelayanan jasa keagenan kapal tanker memiliki peranan yang penting karena mampu mengoptimalkan kepuasan konsumen sekaligus memberikan kontribusi untuk peningkatan devisa negara. Apabila peningkatan kualitas layanan jasa keagenan terus terjadi, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan juga semakin meningkat. Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal, perusahaan perlu menerapkan beberapa prinsip dasar sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Terdiri atas enam prinsip utama yang menjadi dasar untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas menurut (Isa, 2019) yaitu:

1. Kepemimpinan, manajemen puncak harus mengambil inisiatif dan menunjukkan komitmen terhadap kualitas perusahaan. Namun, dampaknya

terhadap kemajuan kualitas perusahaan mungkin tidak sebesar yang diharapkan.

2. Pendidikan, seluruh anggota perusahaan, dari manajer puncak hingga karyawan operasional, seluruh pegawai perlu mendapatkan pelatihan mengenai konsep kualitas. Pelatihan tersebut mencakup pemahaman kualitas sebagai strategi usaha, penerapan teknis strategi mutu, serta peran para eksekutif pada pelaksanaannya.
3. Perencanaan, proses penyusunan rencana strategis harus meliputi penetapan tujuan mutu dan pengukuran yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan menuju visinya.
4. *4. Review*, proses *review* merupakan sarana yang efektif bagi manajemen untuk mengubah budaya organisasi dan memastikan pencapaian tujuan kualitas yang konsisten.
5. Komunikasi, komunikasi dalam perusahaan memengaruhi implementasi strategi kualitas. Komunikasi harus melibatkan pekerja, konsumen, dan berbagai mitra kerja seperti pemasok, investor, instansi pemerintah dan masyarakat.
6. Penghargaan dan pengakuan berperan penting untuk mendorong implementasi strategi mutu. Pemberian penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang memiliki kinerja baik perlu dilakukan guna menumbuhkan etos kerja, semangat, rasa gembira, serta perasaan memiliki terhadap perusahaan. Kondisi tersebut diimpikan dapat memberi kontribusi positif bagi peningkatan kinerja perusahaan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.



Gambar 1. 1 Kualitas Pelayanan

Menurut (Octaviani & Asrori, 2024) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang menjadi perhatian dalam standar layanan pada industri jasa, yakni berikut ini :

1. Ketepatan waktu dan kualitas layanan menjadi fokus utama di sini, terutama dalam hal menanggapi durasi tunggu dan pelaksanaan layanan.
2. Akurasi kualitas layanan mencakup keandalan dan ketepatan pelayanan tanpa kesalahan kepada pelanggan.
3. Kesantunan dan keramahan staf menjadi kunci layanan berkualitas karena sangat memengaruhi citra pelayanan melalui interaksi langsung dengan pelanggan. Citra pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan pelanggan eksternal.
4. Peran dan kewajiban melibatkan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan melibatkan cakupan, ketersediaan fasilitas pendukung, dan layanan penunjang lain.
6. Kemudahan akses terhadap pelayanan terkait dengan jumlah staf seperti, staf administrasi, dan fasilitas pendukung seperti komputer untuk pengolahan data.
7. Variasi model layanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-

pola inovatif dalam layanan dan fasilitas layanan.

8. Kualitas pelayanan pribadi menekankan fleksibilitas, penanganan kebutuhan istimewa, dan aspek individual lainnya.
9. Kenyamanan dalam mendapatkan layanan terkait dengan akses lokasi, tempat parkir, petunjuk ruang layanan, dan kemudahan parkir, dll.
10. Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya meliputi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lainnya.

khususnya kapal tanker, PT Pertamina Trans Kontinental melaksanakan beberapa kegiatan pelayanan, antara lain:

1. Menerima rencana kedatangan kapal dari penyewa melalui Surat Perintah Kerja (SPK) yang dikirim melalui email dan berisi data kapal.
2. Penyewa memberikan informasi lengkap mengenai kapal melalui email sehingga agen dan nahkoda dapat berkomunikasi setiap saat untuk mengetahui posisi serta estimasi kedatangan kapal.
3. Setelah kapal sandar, agen membawa dokumen kapal ke syahbandar untuk proses pembuatan nota dinas.
4. Agen mengajukan permohonan manuver kapal, izin imigrasi, serta karantina kepada syahbandar.
5. Setelah seluruh izin diperoleh, agen dapat naik ke kapal untuk melaksanakan proses bongkar muat.

Setelah seluruh kegiatan tersebut terlaksana, agen harus memberikan pelayanan secara optimal agar perusahaan pelayaran tetap menggunakan jasa keagenan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan menciptakan rasa puas dan nyaman bagi perusahaan pelayaran sehingga memberikan dampak positif bagi

PT Pertamina Trans Kontinental.

Namun, terdapat beberapa kendala yang dapat mengurangi kualitas pelayanan jasa keagenan kapal, seperti kurang efektifnya kinerja operasional dalam menanggapi laporan dari agen di atas kapal, kurangnya koordinasi antarinstansi, belum adanya standar waktu dalam pengurusan dokumen, serta keterlambatan dalam proses clearance in dan clearance out kapal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Tanker terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul yang telah ditentukan serta latar belakang masalah , peneliti merumuskan masalah :

Bagaimana pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal tanker terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang di bahas, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada pelayanan jasa keagenan kapal tanker di PT Pertamina Trans Kontinental yang belum optimal pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

Mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal tanker terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental

#### **E. Manfaat Penelitian**

Terdapat sejumlah manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan penelitian ini, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran, menambah wawasan, serta memperluas pengetahuan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan bidang serupa.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini dapat di implementasikan pada PT Pertamina Trans Kontinental sebagai upaya peningkatan pelayanan jasa konsumen.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

Tinjauan penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya memperoleh inspirasi dengan membandingkan hasil penelitian sebelumnya yang lebih relevan.

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

| No | Judul Penelitian                                                                                        | Peneliti                               | Kesimpulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pengaruh pelayanan Jasa Keagenan Kapal terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Pesiar di PT Andhika GAC Jakarta | Jonathan Pardede (2018)                | Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa pelayanan keagenan pesiar yang diageni oleh PT Andhika GAC Jakarta mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan bernilai positif antara waktu pelayanan keagenan dan jumlah kapal yang diageni dari hal tersebut terlihat adanya setiap peningkatan atau penurunan waktu pelayanan keagenan akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan jumlah kapal pesiar yang di agen | Tidak hanya membahas tentang jumlah waktu pelayanan pada konsumen, pada penelitian ini peneliti juga membahas tentang adanya pengaruh dan besaran pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap Tingkat kepuasan konsumen PT Pertamina Trans Kontinental |
| 2. | Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Pelayaran PT PCP     | Supriyanto, Mariana Kristiyanti (2019) | Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa solusi untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kinerja karyawan                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pada penelitian ini peneliti membahas tentang kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan juga meneliti pengaruh serta besaran pengaruh jasa keagenan terhadap tingkat kepuasan konsumen                                                        |
| 3. | Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Keagenan terhadap Kepuasan                                              | Fajar Tyas Adi, Dicky                  | Dari hasil penelitian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Peneliti pada penelitian ini tidak hanya membahas tentang tingkat                                                                                                                                                                                    |

| No | Judul Penelitian                                                                                                                                                                       | Peneliti                                                    | Kesimpulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Pelanggan di PT Citra Abadi Line                                                                                                                                                       | Budiman, Mey Krisselni Sitompul, Niaa Nuvita Aryanti (2021) | kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT Citra Abadi Line semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi begitu juga sebaliknya                                                                                                                                                                                                                      | kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa keagenan tetapi juga meneliti pengaruh dan besaran pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk | (Rabiatul Adawiyah and Taharuddin 2024)                     | Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sementara itu, komunikasi interpersonal berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan pelayaran. | Penelitian membahas pengaruh tentang kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan pada PT Hasnur Internasional Shipping Tbk. Sedangkan penelitian ini hanya fokus pada pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal tanker terhadap tingkat kepuasan konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental. |
| 5. | Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal pada perusahaan pelayaran.                                                                                         | (Thamrin 2024)                                              | kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan dan komunikasi yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.                                                                                                                                                             | Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan pada PT Buana Listya Tama, sedangkan penelitian ini membahas pelayanan jasa keagenan kapal tanker terhadap kepuasan konsumen di PT Pertamina Trans Kontinental.                                                                                   |

## B. Landasan Teori

### 1. Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan ditafsirkan sebagai kegiatan membantu serta menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Pelayanan pada umumnya dilakukan untuk memberikan kenyamanan, kepuasan, serta bentuk perhatian kepada pihak yang menerima layanan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima pelayanan..

#### a. Pelayanan Jasa

Menurut (Maksudi & Purnamasari, 2019) pelayanan jasa adalah rangkaian kegiatan ekonomi yang terjadi melalui kontak personal antara pelanggan dan penyedia layanan, yang melibatkan produk-produk yang tidak berwujud dan didasarkan pada konsumsi.

Menurut (Pertiwi , 2020) aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan jasa untuk membantu dan memberikan nilai tambah bagi konsumen. Nilai tambah ini dapat berupa kemudahan, kenyamanan, dan solusi atas permasalahan yang dihadapi konsumen. Interaksi antara konsumen dengan staf dan sarana fisik perusahaan jasa merupakan kunci utama dalam memberikan layanan ini.

#### b. Pelayanan Prima

Menurut (Helmi, Sudarno, & Trisnomurti, 2019) Pelayanan prima adalah interpretasi dari frasa "*excellent service*" yang mengacu pada layanan yang luar biasa atau terbaik secara harfiah. Istilah tersebut digunakan karena layanan tersebut memenuhi standar yang telah

ditetapkan atau dimiliki oleh lembaga yang memberikan layanan. Jika lembaga tersebut belum memiliki standar layanan, layanan dianggap luar biasa atau terbaik jika dapat memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Menurut Mart (2023), pelayanan prima adalah layanan terbaik yang diberikan kepada konsumen dari dalam maupun luar berdasarkan ketentuan dan mekanisme yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Menurut (Zafira & Bagus, 2023) pelayanan prima adalah pelayanan unggul merujuk pada upaya yang dilakukan oleh sebuah bisnis atau organisasi untuk menghadirkan layanan terbaik kepada konsumen atau masyarakat, yang memiliki tujuan untuk memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Definisi layanan baik adalah yang memenuhi standar yang diharapkan. Jenis layanan yang dianggap baik dapat bervariasi tergantung pada sektor atau industri tertentu.

#### c. Tujuan Pelayanan Prima

Menurut (MM & Apriliawati, 2017) Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan serta memastikan bahwa kebutuhan mereka diprioritaskan dan diperhatikan dengan baik.

Menurut (Nurlia, 2018) Pelayanan yang optimal memiliki tujuan untuk memberikan kekuatan kepada masyarakat, bukan untuk menipu atau memberatkan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Sedangkan menurut (Silvia, Delina, Wulandari, Fauziah, & Adinugraha, 2022) Tujuan dari pelayanan terbaik antara lain adalah:

- 1) Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- 2) Mendorong pelanggan membuat keputusan pembelian yang cepat terhadap barang/jasa yang disuguhkan pada saat itu.
- 3) Membangun kepercayaan konsumen terhadap barang/jasa yang diberikan.
- 4) Mencegah terjadinya tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari terhadap produsen.
- 5) Menumbuhkan kredibilitas serta kepuasan konsumen.
- 6) Memastikan konsumen merasa bahwa segala kebutuhannya diperhatikan.
- 7) Memelihara hubungan dengan pelanggan agar tetap setia.

(Putri A. , 2021) Pelayanan Prima diterapkan dalam dua sektor, yaitu:

- 1) Sektor Publik: Pada sektor publik, prinsip utama yang digunakan adalah bahwa “pelayanan merupakan bentuk pemberdayaan,” yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal atau sebaik mungkin
- 2) Sektor Bisnis: Pada sektor swasta, pelayanan diarahkan untuk memperoleh keuntungan atau laba.

Dalam pandangan (Syaiyfulloh & M.Si, 2020) menyajikan layanan yang mampu menjawab dan memuaskan kebutuhan konsumen dengan

tujuan sebagai yaitu menguatkan peran masyarakat sebagai konsumen, membangun, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

d. Manfaat Pelayanan Prima

Berdasar (Sari, M.Hum, & SE.,MA., 2020) Pelayanan prima memberikan kontribusi penting dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai konsumen, serta menjadi panduan dalam perencanaan standar pelayanan. Manfaat pelayanan prima mencakup hal berikut:

- 1) Mengoptimalkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat..
- 2) Menjadi pedoman dalam mengembangkan dan merumuskan tolok ukur pelayanan.
- 3) Menjadi patokan bagi pelayan, konsumen, atau pihak terkait (*stakeholders*) dalam menjalankan rutinitas layanan, mencakup alasan, waktu, pihak yang terlibat, lokasi, dan cara pelaksanaan layanan.

Menurut (Frimayasa, 2017) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- 1) Memperbaiki ikatan antara klien dan layanan masyarakat.
- 2) Mendukung ide baru dan kecerdasan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Menghormati staf yang memberikan layanan terbaik.
- 4) Meningkatkan tingkat kepercayaan dalam layanan masyarakat.
- 5) Membuat kesan yang tak terlupakan bagi pelanggan dengan layanan yang berkualitas.

Menurut (Riani , 2021) Menerima layanan terbaik adalah harapan utama setiap pelanggan. Salah satu keunggulan dari pelayanan prima adalah upaya untuk meningkatkan mutu layanan baik dari perusahaan maupun pemerintah kepada konsumen atau masyarakat, dan juga menjadi pedoman untuk merumuskan standar layanan yang baru. Dampak positif pelayanan prima bagi pelanggan adalah bahwa kebutuhan mereka terpenuhi, mereka merasa dihargai, dihormati, dan mendapat perlakuan yang pantas, mereka merasa dipercaya sebagai mitra bisnis, dan merasa bahwa mereka telah menemukan lembaga berprofesional. Jika pelanggan merasa puas dengan hal tersebut, maka kemungkinan besar mereka akan tetap setia. Mereka tidak akan beralih ke penyedia layanan lain saat membutuhkan.

Menurut (Handayani, Yulistria, Rosento, & Fitriany, 2022) Pelayanan terbaik memberikan kontribusi pada peningkatan mutu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan, dan juga menjadi panduan dalam merumuskan standar pelayanan. Dengan pelayanan yang unggul, penyedia layanan, pelanggan, dan pihak-pihak terkait dalam proses layanan akan memiliki pedoman mengenai jenis, alasan, waktu, lokasi, dan prosedur yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Selain itu, keuntungan dari layanan terbaik mencakup penguatan mutu layanan pemerintah pada masyarakat, menjadi titik referensi dalam mengembangkan standar pelayanan, serta menjadi pedoman bagi penyedia layanan, pelanggan, dan pihak-pihak terkait dalam proses layanan.

#### e. Prinsip Layanan Prima

Menurut (Rini & pujiastuti, 2017) Prinsip pelayanan utama adalah metode untuk membangun dan menjaga hubungan agar tetap serasi dan baik dengan pelanggan, didasarkan pada konsep *triple A*, yang mencakup:

- 1) Sikap (*Attitude*) : Menggambarkan tindakan dan perilaku individu dalam menghadapi kondisi tertentu atau dalam interaksi dengan orang lain.
- 2) Perhatian (*Attention*) : Melibatkan fokus dan konsentrasi yang diberikan kepada pelanggan yang sedang dilayani.
- 3) Tindakan (*Action*) : Merupakan langkah konkret yang merupakan hasil dari sikap dan perhatian yang telah ditunjukkan sebelumnya.

#### 2. Jasa

Menurut (Suprpto, 2019), jasa adalah tiap bentuk aktivitas atau kegiatan yang disalurkan dari satu pihak kepada pihak lain tanpa bentuk fisik dan tanpa perpindahan hak milik barang. Jasa juga dapat didefinisikan sebagai manfaat atau kepuasan yang diberikan kepada konsumen melalui suatu proses transaksi atau kegiatan pelayanan.

Menurut Lukita, Pranata, dan Agustin (2019), jasa pada dasarnya mengutamakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui layanan yang disampaikan secara tepat sesuai harapan mereka. Nilai pelayanan diawali dengan identifikasi kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan tercapainya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini, pelanggan sebagai pengguna jasa memiliki peran utama

dalam proses penilaian mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan.

### 3. Keagenan

Keagenan merupakan suatu hubungan kerja yang memiliki kekuatan hukum dan terjadi berdasarkan kesepakatan antara dua pihak melalui suatu perjanjian. Dalam hubungan tersebut, pihak agen diberikan wewenang untuk mewakili pihak pemilik dalam menjalankan kegiatan tertentu, sementara pihak pemilik tetap memiliki hak untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewenangan yang diberikan kepada agen.

#### a. Tugas Agen

Agen bertanggung jawab atas semua keperluan kapal saat berlabuh, dengan tujuan agar proses berlabuh berjalan lancar tanpa hambatan. Tugas-tugas agen meliputi:

- 1) Berupaya mendapatkan muatan.
- 2) Menangani proses bongkar muat barang.
- 3) Menyediakan kebutuhan awak kapal (contohnya, mengorganisir ambulans untuk pengobatan ABK yang sakit, serta mengurus keperluan kru dan tenaga ahli asing).
- 4) Mengurus izin masuk dan keluar kapal di pelabuhan.
- 5) Memenuhi keperluan kapal, contohnya bahan bakar, air tawar, serta persediaan makanan.
- 6) Menyelesaikan dokumen-dokumen terkait muatan.

b. Tugas Pokok Keagenan

Tugas Inti keagenan meliputi:

1) Mewakili *Principal* di Pelabuhan:

Agen bertindak sebagai wakil dari perusahaan pelayaran (*principal*) di pelabuhan, memiliki kewenangan untuk mewakili *principal* dalam semua aspek terkait kegiatan kapal di pelabuhan.

2) Menjaga Kepentingan *Principal*:

Tanggung jawab agen adalah memastikan kepentingan *principal* terjaga di pelabuhan, termasuk memastikan kapal *principal* mendapatkan layanan terbaik dan tidak terkendala.

3) Eksekusi Instruksi *Principal*:

Agen harus mematuhi semua instruksi dan perintah dari *principal*, tidak diperkenankan bertindak secara independen tanpa persetujuan mereka.

4) Pengadaan dan Pencarian Muatan:

Agen membantu *principal* dalam mencari dan memperoleh muatan untuk kapal, dengan tujuan mendapatkan muatan terbaik dengan harga yang bersaing.

5) Negosiasi dengan Pihak Terkait:

Agen melakukan negosiasi dengan melibatkan instansi terkait seperti pemilik barang, badan pengelola pelabuhan, dan bea cukai untuk mendapatkan kesepakatan terbaik bagi *principal*.

6) Pengurusan Dokumen:

Agen membantu *principal* dalam mengurus dokumen yang

diperlukan untuk kegiatan kapal di pelabuhan, termasuk dokumen kapal, dokumen barang, dan dokumen perizinan.

7) Proses Pembayaran dan Penagihan:

Membantu principal dalam proses pembayaran tagihan dan biaya terkait kegiatan kapal di pelabuhan, serta menagih pendapatan dari muatan dan jasa lainnya.

8) Penyusunan Laporan:

Menyusun laporan kepada *principal* mengenai kegiatan kapal di pelabuhan, yang mencakup informasi tentang kegiatan kapal, muatan, keuangan, dan aspek lainnya.

9) Memberikan Layanan Tambahan:

Agen dapat memberikan berbagai layanan tambahan kepada *principal*, seperti pengadaan air, bahan bakar, penanganan muatan, layanan kepada ABK, dan sebagainya.

Dari serangkaian tugas tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran agen pelayaran adalah bertindak sebagai perwakilan yang membantu perusahaan pelayaran dalam mengurus kegiatan kapal di pelabuhan. Selain itu, agen juga bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional kapal dan memberikan jaminan bahwa kapal dapat berlayar dengan efisien dan tepat waktu.

4. Kepuasan Pelanggan

Suatu keadaan di mana konsumen merasa cukup dengan barang atau layanan sesuai dengan keinginan atau prediksi mereka. Ketidakpuasan emosional dapat terjadi apabila produk atau layanan tidak memenuhi

harapan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan persepsi keseluruhan konsumen terhadap barang atau layanan yang telah mereka dapatkan. Hal ini mencakup penilaian atau tanggapan konsumen terhadap kinerja produk atau layanan, antara lain:

a. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Manfaat dari kepuasan pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Menanggapi produsen dengan biaya yang lebih rendah: Dalam persaingan industri yang keras, fokus pada kepuasan pelanggan membantu perusahaan mempertahankan pelanggan mereka di tengah persaingan harga.
- 2) Manfaat ekonomi dari retensi pelanggan: memelihara kepuasan pelanggan saat ini lebih ekonomis daripada menarik konsumen baru secara kontinu.
- 3) Nilai akumulatif dari hubungan yang berkelanjutan: memperpanjang kesetiaan konsumen dapat menghasilkan pendapatan jauh lebih besar dari pembelian individual mereka.
- 4) Pengaruh positif dari "*Word of Mouth*": Rekomendasi dari teman atau keluarga dapat menjadi pengaruh yang kuat, sementara pengalaman negatif dapat merusak reputasi perusahaan.
- 5) Mengurangi sensitivitas terhadap harga: Pelanggan yang puas cenderung lebih menerima harga yang ditetapkan..
- 6) Indikator keberhasilan bisnis di masa depan: Kepuasan konsumen adalah strategi jangka panjang yang menuntut investasi dalam

pengembangan reputasi layanan yang baik dan unggul.

b. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan konsumen, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Layanan karyawan mencakup upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan maksud memuaskan mereka. Penilaian dasar atas layanan karyawan ini meliputi tingkat kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan. Mencapai kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dalam pelayanan yang baik. Dengan demikian, setiap karyawan memiliki kewajiban untuk berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dengan sebaik mungkin.

c. Elemen Kepuasan Pelanggan

Aspek-aspek terkait dengan kepuasan pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Ekspektasi (*Expectations*)

Ekspektasi pelanggan terbentuk sebelum membeli produk atau jasa. Saat membeli, pelanggan berharap kebutuhannya terpenuhi. Jika produk atau jasa sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.

2) Kinerja (*Performance*)

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kinerja nyata produk atau layanan yang dirasakan saat digunakan. Jika hasil yang diperoleh

sesuai dan memuaskan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk atau layanan tersebut.

3) Perbandingan (*Comparison*)

Pelanggan umumnya membandingkan harapan yang dimiliki sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Kepuasan akan tercapai jika kinerja tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

4) Pengalaman (*Experience*)

Pengalaman pelanggan dalam menggunakan berbagai merek produk atau layanan memengaruhi terbentuknya ekspektasi mereka.

5) Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi terjadi ketika kinerja produk atau layanan yang diterima pelanggan sesuai harapan sebelumnya. Sebaliknya, diskonfirmasi muncul jika terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila hasil yang diperoleh sesuai atau memenuhi harapan pelanggan.

d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Memberikan rasa puas kepada konsumen memiliki pengaruh yang penting terhadap peningkatan jumlah pelanggan serta keberlangsungan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang disampaikan, perusahaan perlu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan beberapa metode berikut :

1) Keluhan

Sebagian perusahaan mengabaikan keluhan pelanggan, sementara perusahaan lain mendorong pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Keluhan tersebut dapat menjadi masukan berharga bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas dan tidak mengeluh biasanya tidak kembali membeli, sedangkan pelanggan yang keluhannya ditangani dengan baik cenderung kembali bertransaksi.

2) Telepon bebas pulsa atau internet

Perusahaan menyediakan layanan telepon bebas pulsa atau formulir pengaduan online bagi pelanggan yang ingin mengeluh, sehingga mereka dapat dengan mudah menghubungi perusahaan. Ini memungkinkan dialog terjadi saat perusahaan menyediakan solusi untuk mengatasi masalah.

3) Survei

Survei dapat berupa kuesioner yang diisi secara real time oleh pelanggan atau survei pemasaran konvensional. Survei langsung biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan singkat untuk memperoleh umpan balik dari pelanggan.

4) *Mystery shoppers*

*Mystery shoppers* adalah orang yang direkrut untuk membeli produk layaknya pelanggan, kemudian memberikan laporan detail tentang pengalaman mereka. Metode ini memungkinkan perusahaan untuk

memahami informasi yang diberikan oleh petugas penjualan kepada pelanggan tentang produk tertentu.

#### 5) Analisis pelanggan yang hilang

Setiap perusahaan pasti pernah kehilangan pelanggan, namun yang penting adalah mengurangi jumlah pelanggan yang hilang. Untuk itu, perlu dilakukan analisis mengapa pelanggan tersebut meninggalkan perusahaan. Ini bisa dilakukan melalui wawancara langsung dengan pelanggan atau melalui survei.

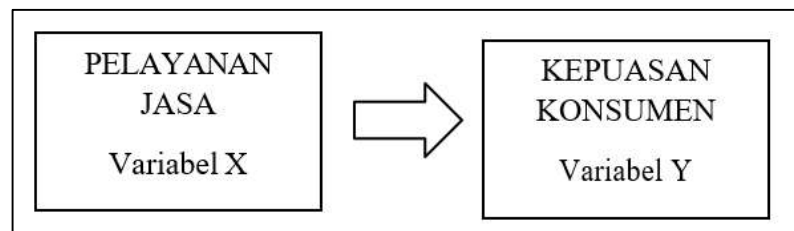
Berikut adalah penjelasan mengenai pengukuran kepuasan pelanggan :

- a) Harapan, sebelum melakukan transaksi, konsumen telah membentuk harapan tentang barang atau jasa yang akan dibeli. Ketika harapan tersebut terpenuhi, maka konsumen akan merasa puas.
- b) Kinerja, pengalaman konsumen tanpa dipengaruhi harapan sebelumnya. Konsumen merasa puas jika kinerja barang atau jasa sesuai harapan
- c) Perbandingan, konsumen membandingkan harapan mereka terhadap kinerja barang atau jasa dengan apa yang sebenarnya didapatkan. Jika ekspektasi terpenuhi atau bahkan melebihi, maka konsumen akan mendapat kepuasan..
- d) Konfirmasi atau Diskonfirmasi, pengalaman orang lain terhadap merek dapat memengaruhi harapan konsumen. Jika sesuai, terjadi konfirmasi; jika tidak sesuai, terjadi diskonfirmasi.

Faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah harapan (*expected service*) dan persepsi layanan (*perceived service*). Jika layanan yang diterima melebihi harapan, pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai harapan, kualitas layanan dianggap buruk. Kualitas layanan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

### C. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian merupakan landasan pemikiran yang menghubungkan teori, fakta, hasil observasi, serta kajian pustaka sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian. Kerangka pikir berfungsi sebagai dasar dalam menyusun dan menjelaskan konsep-konsep penelitian. Variabel dalam penelitian ini menjadi fokus perhatian yang memberikan pengaruh. Sehingga penggunaan variabel memudahkan seseorang dalam memperoleh dan memahami permasalahan.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Variabel bebas (X) merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain dan tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya, yang dalam penelitian ini adalah pelayanan jasa. Sementara itu, variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kepuasan konsumen.

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka konsep di atas, peneliti menetapkan dugaan sementara untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.

Hipotesis kerja ( $H_k$ ) : Pelayanan jasa keagenan kapal tanker di PT Pertamina Trans Kontinental berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen..

Hipotesis nol ( $H_0$ ) : Pelayanan jasa keagenan kapal tanker di PT Pertamina Trans Kontinental tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen melalui data survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Pendekatan kuantitatif ini didasarkan pada filsafat positivisme yang bersifat objektif, empiris, terukur, rasional, dan sistematis.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pertamina Trans Kontinental dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal tanker terhadap tingkat kepuasan konsumen. Adapun pelaksanaan penelitian berlangsung selama satu tahun, mulai Juni 2024 hingga Juni 2025.

Berikut merupakan data Perusahaan:

Nama Perusahaan : PT Pertamina Trans Kontinental

Alamat : Kompleks Pertamina, Jl. Yos Sudarso No. 1, Mekar Sari,  
Kec. Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan, Kalimantan  
Timur 76122

Telepon : (0542) 734693

### C. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah aspek yang merujuk pada data yang dikumpulkan dari subjek penelitian untuk menggambarkan kondisi masing-masing subjek. Setiap subjek memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Oleh karena itu, peneliti menetapkan variabel untuk memperoleh informasi sesuai dengan fokus penelitian

Menurut (Pertiwi , 2020) aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan jasa untuk membantu dan memberikan nilai tambah bagi konsumen. Nilai tambah ini dapat berupa kemudahan, kenyamanan, dan solusi atas permasalahan yang dihadapi konsumen. Interaksi antara konsumen dengan staf dan sarana fisik perusahaan jasa merupakan kunci utama dalam memberikan layanan ini

Menurut (Maksudi & Purnamasari, 2019) pelayanan jasa adalah rangkaian kegiatan ekonomi yang terjadi melalui kontak personal antara pelanggan dan penyedia layanan, yang melibatkan produk-produk yang tidak berwujud dan didasarkan pada konsumsi.

Dengan demikian, pelayanan jasa dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan dalam bentuk nonfisik guna memberikan kemudahan, kenyamanan, serta solusi atas kebutuhan pelanggan sehingga tercapai tingkat kepuasan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator

| NO | VARIABEL       | DEFINISI OPERASIONAL                                                                                                     | INDIKATOR                                                                                                                                                                                  | SUMBER                                         |
|----|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1  | PELAYANAN JASA | Suatu kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh perusahaan jasa untuk membantu memberikan nilai tambah kepada konsumen berupa | 1. Bentuk fisik ( <i>Tangible</i> )<br>2. Keandalan ( <i>Reliability</i> )<br>3. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )<br>4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )<br>5. Empati ( <i>Empathy</i> ) | (Pertiwi , 2020),<br>(Budianto & Tantra, 2016) |

| NO | VARIABEL          | DEFINISI OPERASIONAL                                                                                                          | INDIKATOR                                                                                                  | SUMBER                   |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|    |                   | kemudahan, kenyamanan, dan solusi, yang diwujudkan melalui interaksi antara konsumen dengan staf dan sarana fisik perusahaan. |                                                                                                            |                          |
| 2  | KEPUASAN KONSUMEN | Suatu kondisi apabila pelanggan merasa puas dengan barang atau jasa sesuai yang diinginkan atau menurut ekspetasi.            | 1. Kesesuaian harapan<br>2. Kepuasan pelayanan<br>3. Kenyamanan pelayanan<br>4. kesediaan merekomendasikan | (Ibrahim & Thawil, 2019) |

#### D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Sumber Data

Dalam penyusunan karya ilmiah terapan ini, peneliti memperoleh sumber data melalui proses pengamatan dan penilaian secara langsung pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan antara lain sebagai berikut :

##### a. Data primer

1) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber utama atau objek yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* serta hasil observasi secara langsung.

##### 2) Observasi

Peneliti melakukan pengamatan suatu objek yang bertujuan untuk mengetahui pengetahuan dengan sebuah fenomena berdasar

pada pengetahuan sebelumnya yang di kenal dengan observasi .  
 Peneliti melakukan pengamatan selama satu tahun di PT Pertamina Trans Kontinental dan mengumpulkan data untuk mengetahui kondisi pelayanan keagenan kapal tanker serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

### 3) Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode yang efisien dalam pengumpulan data, berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden dan disebarakan melalui google form. Hal ini dilakukan dengan cara mengumpulkan 62 sampel dari pelanggan yang menggunakan layanan keagenan PT Pertamina Trans Kontinental. Alat yang digunakan untuk mengukur variabel dalam survei ini adalah skala Likert.

Tabel 3. 2 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

| Keterangan    | Skor |
|---------------|------|
| Sangat Kurang | 1    |
| Kurang        | 2    |
| Cukup         | 3    |
| Baik          | 4    |
| Sangat Baik   | 5    |

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data sebagai berikut :

#### a) Pelayanan Jasa (Variabel X)

- (1) Bagaimana kejujuran agen kapal dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kepada konsumen? (X1)
- (2) Bagaimana kesediaan agen kapal dalam menanggapi keluhan konsumen? (X2)

- (3) Bagaimana kecepatan dan ketepatan agen kapal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen? (X3)
- (4) Bagaimana jasa keagenan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami? (X4)
- (5) Bagaimana komunikasi yang dilakukan jasa keagenan kepada konsumen? (X5)
- (6) Bagaimana jasa keagenan dalam memprioritaskan kebutuhan konsumen? (X6)
- (7) Bagaimana jasa keagenan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen? (X7)
- (8) Bagaimana kesigapan jasa keagenan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen? (X8)
- (9) Bagaimana kelengkapan peralatan keagenan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen? (X9)
- (10) Bagaimana respon jasa keagenan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen? (X10)

b) Kepuasan Konsumen (Variabel Y)

- (1) Apakah Saudara puas dengan kejujuran agen kapal dalam memberikan pelayanan? (Y1)
- (2) Apakah Saudara puas dengan penanganan keluhan yang diberikan oleh agen kapal? (Y2)
- (3) Apakah Saudara merasa puas dengan pemberian informasi yang diberikan oleh agen kapal? (Y3)
- (4) Apakah Saudara merasa puas dengan pemberian informasi

yang diberikan oleh agen kapal? (Y4)

- (5) Apakah Saudara puas dengan cara komunikasi yang dilakukan oleh agen kapal? (Y5)
- (6) Apakah Saudara puas dengan perhatian pelayanan agen kapal terhadap kebutuhan saudara? (Y6)
- (7) Apakah Saudara merasa puas dengan keinginan Saudara mengenai kesesuaian pelayanan jasa keagenan? (Y7)
- (8) Apakah Saudara merasa puas dengan kesiapan agen kapal dalam melayani saudara? (Y8)
- (9) Apakah Saudara merasa puas dengan fasilitas yang disediakan agen kapal? (Y9)
- (10) Apakah Saudara merasa puas dengan respon agen kapaldalam memberikan pelayanan? (Y10)

Kuesioner yang telah dibuat tersebut kemudian dibagikan kepada *crew* kapal masing-masing kapal yang di ageni, sesuai yang direncanakan minimal 40 kapal. Kuesioner disajikan dalam bentuk data tentang kepuasan terhadap layanan agen kapal tanker, aspek yang di berikan seperti kualitas layanan, transparansi biaya, dan perbandingan fasilitas dengan agen kapal lainnya.

Hasil dari tanggapan dari *crew officer* akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kekurangan dan kelebihan layanan , serta area mana yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Dengan demikian, agen dapat menindaklanjuti langkah-langkah yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan dan kualitas layanan agen kapal tanker secara keseluruhan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber utama, melainkan berasal dari sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data tersebut dapat berupa dokumen, arsip, maupun literatur yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi pustaka.

1) Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto-foto kegiatan pada saat pengisian kuesioner oleh pelanggan atau pihak terkait, yang menggambarkan proses pengumpulan data mengenai pelayanan jasa keagenan kapal tanker di PT Pertamina Trans Kontinental.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, memahami, serta mengutip berbagai sumber referensi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, internet, peraturan perundang-undangan, dokumen perusahaan, laporan penelitian terdahulu, maupun sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Melalui studi pustaka, peneliti dapat memperoleh berbagai informasi, konsep, teori, serta data pendukung yang digunakan sebagai dasar dalam menyusun kerangka berpikir penelitian. Selain itu, studi pustaka juga bertujuan

untuk memperkuat landasan teori, memperluas wawasan peneliti, serta membantu dalam memahami permasalahan yang diteliti secara lebih mendalam. Dengan adanya referensi yang relevan, peneliti dapat membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan sehingga dapat ditemukan persamaan, perbedaan, maupun celah penelitian. Oleh karena itu, metode studi pustaka memiliki peranan penting dalam mendukung keakuratan data dan memperkuat pembahasan dalam penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kuantitatif untuk mengolah data serta mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan jasa keagenan kapal tanker di PT Pertamina Trans Kontinental dengan tingkat kepuasan pelanggan.

##### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas adalah ketepatan suatu instrumen dalam pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten tidaknya alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

##### **2. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal tanker (X) terhadap kepuasan

pelanggan (Y) dengan persamaan:

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan yang dilakukan berdasarkan hasil analisis data. Dalam penelitian ini, uji hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Keterangan:

$H_0$  = hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.

$H_k$  = terdapat keterkaitan antara variabel x dengan variabel y.

### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas, yaitu pelayanan jasa, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi diperoleh dari hasil analisis regresi linear sederhana menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics. Koefisien determinasi ditunjukkan melalui nilai R Square ( $R^2$ ) yang menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel pelayanan jasa dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi nilai R Square, maka semakin besar pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen.