



Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Di PT Barakomindo Shipping Dumai Riau

Titis Ari Wibowo, Panderaja Sijabat, Roma Dormawaty
Prodi KALK

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
Jl. Marunda Makmur No.1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

disubmit pada :16/6/21 direvisi pada : 28/9/21 diterima pada :27/10/21

Abstrak

PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan perusahaan jasa keagenan kapal yang mengageni kapal asing maupun kapal yang ada didalam negeri. Berdasarkan data permasalahan yang ada membahas tentang keterlambatan pelayanan jasa clearance in dan out dan menurunnya jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping Dumai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keterlambatan pelayanan jasa clearance in dan out dan menurunnya jumlah kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan. Dalam penelitian ini hasil data diperoleh pengaruh pelayanan jasa clearance dan jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan kapal. Perusahaan harus memperhatikan bagaimana karyawan melaksanakan pelayanan jasa clearance dan jasa keagenan kapal, dan perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dapat mendorong karyawan agar mendapatkan motivasi kerja.

Copyright © 2021, **METEOR**, ISSN:1979-4746, eISSN : 2685-4775

Kata Kunci : jasa clearance in dan out, menurunnya kunjungan kapal, keterlambatan pelayanan jasa keagenan
Permalink DOI : <https://doi.org/10.36101/msm.v14i2.189>

1. PENDAHULUAN

Pada kegiatannya PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal asing dimana perusahaan tersebut berperan sebagai Port Agent atau Local Agent. Sehingga pelayanan jasa keagenan sangatlah penting dalam meningkatkan persaingan yang ada di Dumai, saat ini bahkan banyak perusahaan-perusahaan keagenan baru yang ada di Dumai. Seiring meningkatnya kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai, harus memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen/pengguna jasa keagenan kapal.

PT Barakomindo Shippig Dumai memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Peningkatan pelayanan jasa

keagenan kapal oleh PT Barakomindo Shipping Dumai diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapal yang diageninya. Selama ini dalam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan oleh PT Barakomindo Shipping Dumai masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan jasa yang diberikan belum optimal. Seperti masih lambatnya proses penyelesaian dokumen-dokumen persyaratan untuk clearance, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan jasa clearance in dan clearance out yang dilakukan oleh PT Barakomindo Shipping Dumai.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keterlambatan pelayanan jasa clearance in dan clearance out

terhada jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai

- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh menurunnya jumlah kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping Dumai dan berpindah ke perusahaan keagenan lainnya terhadap jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan wawasan penulis terutama tentang menerapkan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan keagenan kapal.
- b. Dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan apa saja yang terjadi pada kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

a. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2014 : 1045) Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut berperan dalam membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang. Pengaruh atau kekuasaan adalah hal yang sama walaupun pada kenyataannya keduanya tidak benar-benar sama tetapi masih berkaitan. Hubungannya adalah seseorang yang memiliki kekuasaan biasanya juga mampu memberikan pengaruh pada orang lain dan masyarakat sekitarnya.

b. Pelayanan Jasa

- Pelayanan

Menurut buku Manajemen Kualitas Pelayanan oleh Sampara (2011:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Definisi pelayanan menurut buku Manajemen Pelayanan oleh Ratminto (2005: 5) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat

tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

- Jasa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia jasa adalah perbuatan yang baik, berguna dan bernilai kepada orang lain, instansi, Negara, dan sebagainya. Jasa (*service*) merupakan suatu produk yang diberikan dalam bentuk tidak berwujud. Definisi jasa menurut buku Lupiyoadi oleh Kotler (2014:7) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

2.2 Keagenan Kapal

a. Keagenan Kapal

1) Pengertian Keagenan

Dalam buku Shipping oleh Suyono (2007:101) keagenan adalah hubungan berkaitan secara hukum yang terjadi bilamana 2 (dua) pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

b. Kapal

2) Pengertian Kapal

Dikutip dari undang undang pelayaran No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran menyatakan 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.

Mengutip dari sebuah situs internet <https://pergibaca.com/pengertian-kapal-menurut-para-ahli>, menurut Wahyu Dwi Kurniawan dan Periyanto (2018) kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di Laut (sungai, dsb) seperti halnya sampan dan perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci. Sedangkan dalam istilah Inggris dipisahkan antara ship yang lebih besar dan Boat yang lebih kecil secara kebiasaannya kapal dapat membawa perahu tetapi perahu tidak dapat membawa kapal. Ukuran sebenarnya dimana sebuah perahu disebut kapal selalu ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan atau kebiasaan setempat.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Barakomindo Shipping Dumai, selama kurang lebih 8 bulan dari tanggal 04 September 2018 sampai dengan 04 Mei 2019.

3.2 Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian tersebut adalah pada Perusahaan PT. Barakomindo Shipping Dumai.

Berikut adalah data-data perusahaan :

Nama Perusahaan : PT Barakomindo Shipping Dumai

Alamat Perusahaan : JL. Wan Dahlan Ibrahim / Merdeka Lama No. 85 Dumai 28812, Riau – Indonesia

Jenis usaha : Shipping Agency

Telp : +62 (765) 43011928
+62 (765) 4370692

Email : dumai@barakomindo.com

3.3 Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Pendekatan

Perusahaan Pelayaran PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keagenan kapal yang menangani kegiatan kapal selama berada di pelabuhan Dumai yang mempunyai

pengalaman dalam bidang keagenan kapal. Dalam kegiatan operasionalnya Perusahaan Pelayaran PT Barakomindo Shipping Dumai belum berjalan secara optimal dikarenakan menurunnya dan berpindahkannya kapal yang diageni ke perusahaan keagenan lainnya. Hal tersebut disebabkan oleh pelayanan jasa keagenan kapal yang belum maksimal di PT Barakomindo Shipping Dumai. Dalam hal ini penulis akan membahas mengenai hubungan atau keterkaitan antara pelayanan jasa keagenan kapal yang belum maksimal dengan menurunnya jumlah pelayanan jasa keagenan sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

b. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa :

- Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mendukung data dan informasi yang penulis sajikan guna melengkapi penulisan skripsi ini antara lain Ship Report di PT Barakomindo Shipping Dumai.

- Observasi

Pada teknik ini, penulis mengamati jumlah kedatangan kapal untuk setiap bulannya dan kelancaran keberangkatan perjalanan kapal yang dapat dilihat dari Ship Report yang berbeda setiap voyage.

- Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada.

Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

a. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Barakomindo Shipping Dumai sebagai objek penelitian adalah sebuah perusahaan yang melakukan kegiatan pada bisnis pelayaran dan

bergerak dibidang jasa transportasi laut khususnya bidang keagenan kapal. PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan perusahaan jasa pelayaran yang memberikan pelayanan dalam hal pengangkutan barang baik muatan curah maupun cair untuk lingkup pelayaran dalam maupun luar negeri.

PT Barakomindo Shipping Dumai mengalami ketidak stabilan jumlah pelayanan atau jumlah kunjungan kapal tiap bulannya yang menjadikan bahan koreksi perusahaan.

Penulis akan menjelaskan Peningkatan Jumlah kunjungan kapal, waktu pelayanan dokumen kapal, pelayanan selama kapal sandar dan pelayanan keberangkatan kapal.

b. Analisis Data

Analisa Data adalah sebagai pendukung yang dapat menunjukkan adanya hubungan antara jumlah kunjungan kapal dengan lamanya jumlah pelayanan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai. Untuk memastikan apakah kedua variable tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat diuji dengan analisa statistik sebagai berikut:

1. Analisa Variabel X (Waktu Pelayanan jasa keagenan kapal)

Analisa ini untuk mengetahui tidak teraturnya jumlah pelayanan kapal pada setiap bulannya. Berikut ini adalah tabel jumlah pelayanan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai pada bulan September 2018 – Mei 2019 :

Tabel 4.6
Data Jumlah Waktu Pelayanan Kapal
Periode September 2018 – Mei 2019

NO	Bulan	Waktu Pelayanan Jasa Keagenan (jam) Tahun 2018 – 2019
1	September	1218
2	Oktober	744
3	November	98
4	Desember	771
5	Januari	1434
6	Februari	2022
7	Maret	1566
8	April	1549
9	Mei	723

TOTAL	10125
-------	-------

Berdasarkan data tabel diatas terlihat bahwa perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai selamam 9 bulan terhitung dari bulan September 2018 – Mei 2019 melakukan pelayanan jasa terhadap kapal sebanyak 10125 jam, sedangkan rata-rata perbulan PT Barakomindo Shipping Dumai sebanyak 1125 jam. Lama waktu pelayanan kapal merupakan faktor utama yang mempengaruhi jumlah kunjungan kapal dan jumlah waktu kapal berada di Pelabuhan. Oleh sebab itu meningkatkan kualitas waktu pelayanan kapal sangat penting. Dari Tabel 4.6 di atas kita bisa melihat bahwa pada Bulan Februari periode tahun 2018 menunjukkan jumlah kunjungan kapal terendah yaitu hanya 3 kapal dan setiap kapal memerlukan waktu 2 sampai 4 hari untuk melakukan proses bongkar ataupun muat barang sedangkan proses pelayanan dokumen kapal memerlukan waktu sekitar 4 sampai 5 jam setiap kapalnya. Sedangkan pada bulan Januari 2017 menunjukkan jumlah kunjungan kapal tertinggi yaitu dengan jumlah 29 kapal. Dengan data tersebut dapat kita ketahui adanya penurunan jumlah kunjungan kapal, sehingga bisa kita cari faktor penyebabnya.

Faktor penyebab lamanya waktu pelayanan jasa keagenan kapal yaitu:

- Terlambatnya pengurusan dokumen clearance in dan clearance out
- Kurangnya koordinasi yang optimal antara pihak kapal dengan agen.
- Kurang komunikatif antar instansi.
- Jadwal kedatangan kapal yang selalu berubah – ubah.
- Kurang memadainya kendaraan operasional kantor.

2. Analisa Variabel Y (Jumlah Kunjungan Kapal)

Analisa ini untuk mengetahui jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai setiap bulannya. Berikut adalah tabel jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai pada bulan September 2018 – Mei 2019 :

Tabel 4.7
Data Jumlah Kunjungan Kapal
Periode September 2018 – Mei 2019

NO	Bulan	Jumlah Kunjungan Kapal September 2018 – Mei 2019
----	-------	--

1	September	6
2	Oktober	6
3	November	3
4	Desember	6
5	Januari	10
6	Februari	11
7	Maret	9
8	April	14
9	Mei	7
TOTAL		72

Sumber: Diolah dari data PT Barakomindo Shipping Dumai tahun 2018-2019

Berdasarkan tabel diatas bahwa terlihat perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai selama 9 Bulan dari Bulan September 2018 – Mei 2019 mengageni kapal sebanyak 57 kapal, sedangkan rata – rata perbulan PT Barakomindo Shipping Dumai sebanyak 6 kapal dan terlihat tidak stabilnya kunjungan kapal selama 9 bulan. Berdasarkan data diatas bisa dilihat jumlah kunjungan kapal yang tertinggi pada bulan April sebanyak 14 kapal.

Faktor utama yang mempengaruhi jumlah kunjungan kapal yang tidak teratur dan berpindah keagenan lain yaitu :

- Lamanya waktu pelayanan pengurusan dokumen kapal.
- Kualitas pelayanan jasa yang kurang memuaskan yang diberikan perusahaan.
- Banyaknya perusahaan pesaing.

3. Analisa Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Analisa ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel X (Pelayanan jasa keagenan kapal) dengan variabel Y (Jumlah Kunjungan Kapal). Apabila nilai variabel X tinggi maka jumlah nilai variabel Y akan ikut meningkat, sebaliknya apabila nilai variabel X rendah maka jumlah nilai variabel Y juga akan menurun. Semakin tinggi jumlah kunjungan kapal yang diageni maka waktu pelayanan kapal juga semakin tinggi, dan sebaliknya semakin rendah jumlah kunjungan kapal yang diageni maka waktu pelayanan kapal juga semakin rendah. Hal ini disebabkan karena variabel X mempengaruhi variabel Y. Berikut adalah tabel korelasi antara Variabel X dan Variabel Y.

Tabel 4.8

Korelasi Hubungan Variabel X dan Y

Bulan	X (waktu pelayanan jasa keagenan)	Y (Jumlah Kunjungan Kapal)	X ²	Y ²	XY
September	1218	6	1483524	36	7308
Oktober	744	6	553536	36	4464
November	98	3	9604	9	294
Desember	771	6	594441	36	4626
Januari	1434	10	2056356	100	14340
Februari	2022	11	4088484	121	22242
Maret	1566	9	2452356	81	14094
April	1549	14	2399401	196	21686
Mei	723	7	522729	49	5061
(n)=9	10125	72	14160431	664	94115

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari permasalahan-permasalahan yang telah uraikan sebelumnya, maka penulis mencoba memberikan kesimpulan yang diantaranya sebagai berikut :

- Hasil analisa mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan kapal. Dengan menggunakan analisis korelasi menunjukkan $r = 0,84$, hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan jumlah kunjungan kapal mempunyai hubungan yang kuat dan positif.
- Dengan hasil pengujian hipotesis dengan tingkat kesalahan 5 % terhadap seluruh data sampel, diperoleh angka thitung = 0,84 \square ttabel = 0,664 sehingga $H_0 : t = 0$ ditolak dan $H_a : t > 0$ diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan jasa keagenan kapal dengan jumlah kunjungan kapal pada Perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai .
- Dari hasil penentu koefisien dapat dinilai KP (Koefisien Penentu) sebesar 0,706 atau 70,6% dari jumlah kunjungan kapal di PT Barakomindo Shipping Dumai dipengaruhi oleh pelayanan pelayanan sedangkan 29,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak penulis bahas.
- Apabila nilai $b = 0,005$ yang berarti jika besarnya pelayanan lebih ditingkatkan maka jumlah kunjungan kapal akan lebih meningkat, atau dengan kata lain rata-rata setiap bulan ada kenaikan jumlah kunjungan kapal yang ditangani oleh perusahaan pelayanan PT Barakomindo Shipping Dumai.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Pelayanan jasa keagenan Belum Maksimal (X)
 - a. PT Barakomindo Shipping Dumai harus lebih memperhatikan kinerja para karyawannya dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pelayanan jasa keagenan dan pengetahuan komputer serta komunikasi dalam berbahasa Inggris yang baik.
 - b. PT Barakomindo Shipping Dumai juga harus memperhatikan kesejahteraan para karyawannya dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhannya, memberikan bonus dan mengadakan rekreasi bersama agar para karyawan semangat dalam melakukan pekerjaannya.
2. Meningkatkan Jumlah Kunjungan Kapal (Y)
 - a. Untuk meningkatkan jumlah kunjungan kapal diharapkan seluruh pihak karyawan perusahaan selalu berkomunikasi dengan baik dan lancar dengan pihak terkait, sehingga pelayanan dokumen kapal bisa lebih cepat.
 - b. Dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan kapal seluruh karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan.
 - c. Seluruh karyawan diharapkan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu bersaing secara sehat dengan perusahaan keagenan lainnya

- [5] Moehariono, 2014, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- [6] Riniwati, Harsuko. 2011. "Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM". UB Press: Malang.
- [7] Santoso, Yussy, dan Ronnie R.Rasman.2015.Organization Design and Job Analysis.Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [8] 2010. "Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)". Alfabeta: Bandung.
- [9] Baker, Chris. Cultural Studies, Theory and Practice, diterjemahkan: Nurhadi, Cultural Studies, Teori&Praktik (2016). Bantul: KreasiWacana.
- [10] Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT. Raja grafindo persada Jakarta-14240
- [11] 2014. Manajemen Kinerja, Edisi keempat, Rajawali Pers, Jakarta
- [12] Veitzhal Rivai. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek. PT. RAJA GRAFINDO PERSADA, Jakarta
- [13] Faustyna. (2014) Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Pada Tugas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dharam Deli Medan. MANAJEMEN & BISNIS, Vol 14, No.1, April 2014, HL 49-63
- [14] Wati, Kadek Desiana, Nyoman Trisna Herawati, dan Ni Kadeak Sirnawati. 2014. Pengaruh Kompetensi SDM, Penerapan SAP, Dan Sistem Akuntansi Laporan Keuangan Daerah. Singaraja:e-S1 Ak Universitas Pendidikan. Vol. 2,No.1

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprianto, Brian & Jacob, A.F. (2013). Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia.Jakarta : PPM Management.
- [2] Anwar Prabu Mangkunegara (2010). Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Dessler, Gary. 2010 .Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks.
- [4] 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.