

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara maritim yang terdiri dari ribuan pulau yang membentang dari ujung sabang hingga marauke dan memiliki ragam hasil bumi, laut dan tambang yang sangat potensial dikembangkan untuk di eksplorasi demi kesejahteraan bangsa. Maka dari itu, Pelabuhan menjadi tempat kegiatan ekonomi dan pemerintahan dalam pemberian pelayanan Pelabuhan untuk mensupport kegiatan di antara lain yaitun pengiriman impor & ekspor, kegiatan pengemboran miyak bumi, penyadaran kapal cargo, kapal tongkang dan pelayanan lainnya (Lis Lesmini, 2022)

Permasalahan tersebut memiliki hubungan langsung dengan kondisi Indonesia sebagai negara maritim. Semakin tinggi aktivitas pelayaran dan kegiatan ekonomi melalui pelabuhan, semakin besar pula tuntutan terhadap perusahaan keagenan kapal untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Kualitas pelayanan bongkar muat dan kecepatan pengurusan dokumen menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran arus kapal di pelabuhan. Apabila pelayanan bongkar muat dan pengurusan dokumen berjalan lambat, maka dapat menimbulkan keterlambatan keberangkatan kapal, meningkatkan waktu tunggu, serta menurunkan kepuasan pengguna jasa dan kinerja perusahaan keagenan (Lis Lesmini, 2022).

Sejalan dengan perkembangan pelabuhan di Indonesia, tidak lupa dengan peran Agen pelayaran yang menjadi jembatan distribusi ekonomi di pelabuhan, sebagai penyalur antara pihak produsen dan konsumen dalam kepentingan berbisnis dalam skala besar. hal tersebut tentu saja akan ada banyak sekali faktor yang berpengaruh terhadap kinerja agen pelayaran selama melakukan kegiatannya di Pelabuhan, terutama akan menimbulkan permasalahan baru yaitu waktu tunggu kapal

(*waiting time*) semakin tinggi, sehingga akan menimbulkan ekonomi biaya tinggi, yang berdampak langsung dengan harga barang di pasaran.



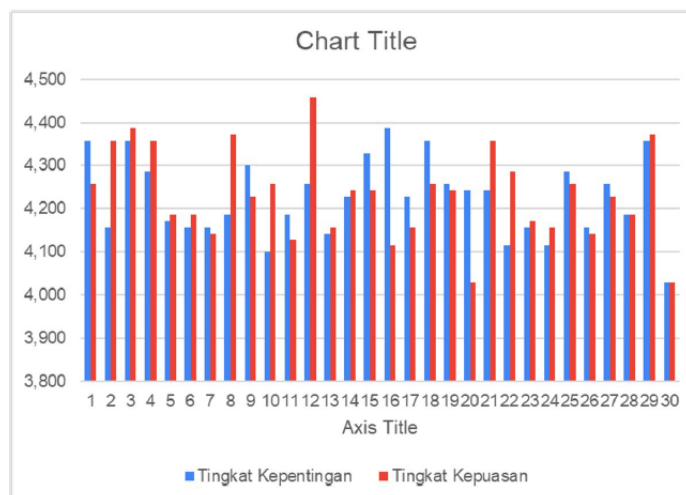
Gambar :1.1 Kinerja Keagenan Kapal di Indonesia

Sumber : BPS-Statistik Transportasi Laut Indonesia

Seiring dengan meningkatnya aktivitas pelayaran dan perdagangan, industri jasa keagenan kapal (*shipping agency*) turut memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal di pelabuhan. Perusahaan keagenan kapal bertindak sebagai perwakilan pemilik atau operator kapal dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif, operasional, dan koordinatif. Oleh karena itu, kinerja Perusahaan keagenan harus memenuhi pelayanan yang diberikan, meliputi pengurusan dokumen kapal (*port clearance*), koordinasi dengan otoritas pelabuhan, pengaturan kegiatan bongkar muat, hingga pemenuhan kebutuhan operasional kapal (*ship's husbandry*). Agar kinerja operasional berjalan dengan lancar.

Metode *servqual* yang dikembangkan oleh *Valarie A. Zeithaml*, *A. Parasuraman*, dan *Leonard L. Berry* merupakan pendekatan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Model ini menilai kualitas layanan sebagai hasil pengalaman aktual pelanggan dan umumnya menggunakan kuesioner untuk mengidentifikasi gap layanan. Penilaian dilakukan dengan membandingkan skor harapan dan persepsi pelanggan untuk memperoleh nilai kesenjangan. Semakin kecil gap, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan. Model ini banyak digunakan dalam penelitian dan praktik manajemen jasa (Parasuraman et al., 2021).

Kinerja keagenan merupakan salah satu indikator penting yang digunakan perusahaan untuk menilai tingkat efektivitas dalam pelaksanaan tugas, baik di lingkungan operasional lapangan maupun di dalam kantor. Menurut Moheriono (2022), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Dalam pelaksanaannya, kinerja keagenan kapal masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti tingginya waktu tunggu kapal (*waiting time*), rendahnya produktivitas bongkar muat, keterlambatan pengurusan dokumen, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia.



Gambar 1.2 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa dengan Tingkat Pelayanan Penyedia Jasa

Sumber : Data pelayanan penyedia jasa, Pelindo (2025)

Kinerja keagenan kapal di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang dapat menghambat kelancaran operasional pelabuhan. Salah satu fenomena yang sering terjadi adalah belum optimalnya kualitas pelayanan bongkar muat. Kegiatan bongkar muat yang seharusnya dilakukan secara cepat dan efisien, pada kenyataannya masih sering mengalami keterlambatan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan peralatan, rendahnya produktivitas tenaga kerja bongkar muat, serta kurangnya koordinasi antar pihak terkait pelabuhan.

Kualitas pelayanan bongkar muat juga merupakan salah satu proses utama dalam operasional pelabuhan yang berperan penting dalam kelancaran arus barang dan kinerja kapal. Bongkar muat adalah aktivitas pemindahan barang dari kapal ke darat atau sebaliknya dengan menggunakan peralatan dan tenaga kerja tertentu di pelabuhan (Siahaan, 2025). Selain itu dalam konteks operasional pelabuhan modern, kegiatan bongkar muat tidak hanya sekadar proses pemindahan barang, tetapi juga bagian dari sistem logistik yang terintegrasi. Efisiensi dalam pelayanan bongkar muat, seperti penggunaan sistem digital dan pengelolaan yang terstandarisasi, terbukti dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja pelayanan secara keseluruhan (Kurnianingsih & Rusdianto, 2025). Berdasarkan kondisi di lapangan, masih ditemukan keterlambatan kedatangan dan keberangkatan kapal yang disebabkan oleh belum optimalnya pelayanan bongkar muat, yang berdampak pada meningkatnya waiting time kapal. Keterlambatan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kerusakan peralatan bongkar muat, kurang optimalnya operator crane, atau bisa juga karna cuaca buruk.



Gambar 1.3 Visual Tren Rata-Rata Waktu Bongkar

Sumber : Data diolah arbian et al (2025)

Menurut (Rizal et al., 2025) menjelaskan bahwa pelayanan dokumen dan proses clearance kapal merupakan aktivitas krusial dalam operasional keagenan kapal yang harus dilakukan secara cepat dan akurat guna mendukung kualitas operasional perusahaan keagenan.



Gambar 1.4 Penerbitan sertifiikan Keselamatan kapal barang

Sumber : Kementerian Perhubungan (2025)

Berdasarkan grafik, jumlah penerbitan sertifikat Construction mengalami kecenderungan meningkat dari 147 sertifikat pada Oktober menjadi 212 sertifikat pada Maret. Peningkatan paling tinggi terlihat pada bulan Desember sebesar 194 sertifikat dan kembali meningkat pada Maret sebesar 212 sertifikat. Sementara itu, penerbitan sertifikat *Equipment* mengalami peningkatan dari 88 sertifikat pada Oktober menjadi 124 sertifikat pada Desember, kemudian mencapai angka tertinggi pada Januari sebanyak 132 sertifikat. Setelah mengalami penurunan pada Februari menjadi 105 sertifikat, jumlah penerbitan kembali meningkat pada Maret menjadi 133 sertifikat.

Pada kategori Radio, jumlah penerbitan meningkat dari 75 sertifikat pada Oktober menjadi 117 sertifikat pada Januari. Setelah itu, terjadi penurunan pada Februari menjadi 97 sertifikat, sebelum kembali meningkat menjadi 114 sertifikat pada Maret. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa penerbitan sertifikat *Construction* memiliki jumlah paling tinggi dibandingkan *Equipment* dan Radio pada setiap periode pengamatan. Jika ketiga jenis sertifikat dijumlahkan, total penerbitan meningkat dari 310 sertifikat pada Oktober menjadi 459 sertifikat pada Maret, atau meningkat sekitar 48,1%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan aktivitas penerbitan sertifikat keselamatan kapal pada periode pengamatan, meskipun terdapat fluktuasi pada beberapa bulan.

Oleh karena itu suatu kapal yang tidak dilengkapi dengan dokumen dan sertifikat resmi tidak akan mendapatkan izin untuk berlayar dan dianggap tidak memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Sehingga dalam proses pelaksanaan

sertifikasi ini pengetahuan agen/owner memiliki peran penting, jika agen/owner yang melakukan pengurusan di kesyahbandaran memiliki pengetahuan yang cukup akan persyaratan pengurusan sertifikat ini maka proses pelaksanaan sertifikasi ini akan berjalan dengan efisien dan kapal akan dapat beroperasi sesuai waktu yang telah ditargetkan.(Rahmah, 2022)

Berdasarkan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan bongkar muat (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keagenan kapal (Y). Penelitian yang dilakukan oleh (Lis Lesmini, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, serta kesiapan fasilitas bongkar muat, mampu meningkatkan kinerja operasional perusahaan pelayaran dan agen kapal. Waktu pengurusan dokumen kapal (X2) juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja keagenan kapal (Y). Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmah, 2022) menunjukkan bahwa kelengkapan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen kapal sangat menentukan kelancaran operasional kapal. Agen kapal yang memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur administrasi mampu mempercepat proses clearance dokumen kapal sehingga operasional dapat berjalan sesuai jadwal.

Secara simultan, kualitas pelayanan bongkar muat (X1) dan waktu pengurusan dokumen kapal (X2) merupakan dua faktor utama yang saling berkaitan dalam menentukan kinerja keagenan kapal (Y). Penelitian (Lis Lesmini, 2022) dan (Rahmah, 2022) menunjukkan bahwa kombinasi antara pelayanan operasional yang baik dan administrasi yang efisien dapat meningkatkan kinerja agen kapal secara signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bongkar muat (X1) dan waktu pengurusan dokumen kapal (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keagenan kapal (Y).

Penelitian ini memilih PT. Maharaja Indo Samudra sebagai objek penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional pelayaran di pelabuhan. Sebagai perusahaan keagenan, PT. Maharaja Indo Samudra bertanggung jawab

dalam mengelola berbagai kegiatan operasional kapal, mulai dari pengurusan dokumen kapal (port clearance), koordinasi dengan otoritas pelabuhan, hingga pengaturan kegiatan bongkar muat dan pemenuhan kebutuhan operasional kapal (ship's husbandry). Pelaksanaan kegiatan operasional PT. Maharaja Indo Samudra menghadapi berbagai dinamika dan tantangan yang mencerminkan kondisi nyata di lapangan, seperti keterlambatan proses bongkar muat, waktu pengurusan dokumen kapal yang belum sepenuhnya optimal, serta koordinasi antar pihak yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menjadikan perusahaan ini relevan untuk dijadikan sebagai objek penelitian karena dapat menggambarkan secara langsung fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal terhadap kinerja keagenan kapal.

Konsep penelitian tersebut selanjutnya akan diujikan pada penelitian PT. Maharaja Indo Samudra karena terdapat hubungan yang logis dan teoritis antara variabel kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal sebagai variabel independen dengan kinerja keagenan kapal sebagai variabel dependen. Selain itu, kedua variabel tersebut merupakan aspek operasional yang secara langsung berkaitan dengan aktivitas pelayanan keagenan kapal. Hubungan tersebut dapat diukur secara kuantitatif melalui indikator-indikator penelitian dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial maupun simultan.

Penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan kualitatif dan belum secara spesifik mengukur pengaruh variabel secara kuantitatif terhadap kinerja keagenan kapal. Keterbaruan dalam penelitian ini adalah mengkaji pengaruh pelayanan bongkar muat dan pengurusan dokumen kapal secara simultan terhadap kinerja keagenan kapal, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Penelitian ini juga menempatkan kinerja keagenan kapal sebagai variabel dependen utama, bukan hanya kepuasan pelanggan atau efisiensi operasional. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada PT. Maharaja Indo Samudra sebagai objek studi kasus, sehingga memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik dalam konteks perusahaan keagenan kapal di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu

memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja keagenan kapal, serta menjadi referensi bagi pengembangan manajemen operasional di bidang pelayaran.

Berdasarkan uraian di atas telah dijelaskan bahwa kinerja keagenan kapal merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal di pelabuhan. Kualitas pelayanan bongkar muat yang cepat, tepat, dan efisien serta waktu pengurusan dokumen kapal yang tepat waktu menjadi faktor yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan keagenan. Permasalahan seperti keterlambatan proses bongkar muat, meningkatnya waktu tunggu kapal (*waiting time*), serta keterlambatan pengurusan dokumen dapat menghambat kegiatan operasional kapal dan berpotensi menurunkan kinerja keagenan. Oleh karena itu, konsep penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal terhadap kinerja keagenan kapal penting untuk diuji secara empiris pada PT. Maharaja Indo Samudra. Pengujian terhadap kedua variabel tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja keagenan kapal, baik secara parsial maupun simultan, serta dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional keagenan kapal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, Maka telah ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan bongkar muat berpengaruh signifikan terhadap kinerja keagenan pada PT. Maharaja Indo Samudra?
2. Apakah waktu pengurusan dokumen kapal berpengaruh signifikan terhadap kinerja keagenan pada PT. Maharaja Indo Samudra?
3. Apakah kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja keagenan pada PT. Maharaja Indo Samudra?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melebar atau meluas maka perlu dibatasi pada beberapa hal berikut ini :

1. Variabel yang di gunakan hanya di fokuskan pada Variabel Untuk mengukur kinerja di PT. Maharaja Indo Samudra. Adapun ruang lingkup penelitian difokuskan pada dua variabel independen, yaitu pelayanan bongkar muat dan pengurusan dokumen kapal, serta satu variabel dependen yaitu kinerja keagenan.
2. Responden dalam penelitian ini adalah *customer* PT. Maharaja Indo Samudra yang telah menggunakan jasa keagenan kapal, degan menggunakan quisioner, untuk memastikan bahwa mereka telah memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas layanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis :

1. Pengaruh kualitas pelayanan bongkar muat terhadap kinerja keagenan kapal pada PT. Maharaja Indo Samudra.
2. Pengaruh waktu kepengurusan dokumen terhadap kinerja keagenan kapal pada PT. Maharaja Indo Samudra.
3. Pengaruh kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu kepengurusan dokumen terhadap kinerja keagenan kapal pada PT. Maharaja Indo Samudra.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

A. Bagi Perusahaan:

1. Memberikan gambaran secara ilmiah mengenai permasalahan yang sering timbul di Pelabuhan terutama tentang kinerja perusahaan keagenan
2. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan di Perguruan Tinggi, khususnya Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK)

3. Memberikan masukan strategis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan sistem operasional keagenan agar lebih efektif dan efisien.

B. Bagi STIAMAK:

1. Memberikan Refrensi / gambaran secara ilmiah kepada seluruh insan pendidikan mengenai permasalahan yang ada di Pelabuhan terutama masalah waktu tunggu kapal (*Waiting Time*)
2. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di STIAMAK untuk menghasilkan tenaga – tenaga yang dibutuhkan dalam dunia industri.
3. menjadi referensi akademik bagi mahasiswa dan dosen dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen transportasi laut dan keagenan kapal.

C. Bagi Peneliti :

1. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai operasional jasa keagenan kapal, khususnya dalam menangani hambatan kedatangan dan keberangkatan kapal.
2. Meningkatkan kemampuan analisis dan penelitian, terutama dalam bidang manajemen operasional dan transportasi laut.
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan dan di terapkan ke dunia kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi dari setiap bab yang terdapat dalam penelitian ini. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun sistematis sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan isu global mengenai pentingnya kinerja keagenan kapal dan pembahasan variabel kualitas pelayanan bongkar muat (X1) dan waktu pengurusan

dokumen kapal (X2) terhadap kinerja keagenan (Y), hubungan antar variabel yang didukung oleh penelitian terdahulu, serta alasan pemilihan PT. Maharaja Indo Samudra sebagai objek penelitian yang dikaitkan dengan data sekunder perusahaan. Selanjutnya, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat hasil penelitian, batasan penelitian sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORY

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dan mendasari penelitian ini. dan dalam bab ini juga membahas meliputi kinerja keagenan, konsep kinerja keagena kapal beserta indikator pengukurannya, hubungan antar variabel X1 dengan Y, X2 dengan Y dan X1, X2 dengang Y. Selain itu, bab ini juga memaparkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel yang menjadi subjek penelitian, Teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, Teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan deskripsi objek penelitian secara umum, karakteristik responden, hasil analisis data yang meliputi uji instrumen penelitian (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F). Selanjutnya, bab ini juga memuat pembahasan atau interpretasi atas hasil analisis data yang telah diperoleh, dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang menjawab rumusan masalah yang diajukan. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, baik kepada PT. Maharaja Indo Samudra sebagai objek penelitian, kepada STIAMAK sebagai institusi pendidikan.