

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Penelitian

2.1.1 *Service Quality Theory*

Teori *servqual* yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1988) 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. *servqual* digunakan karena mampu memberikan evaluasi empiris serta fleksibel diterapkan di berbagai sektor jasa. Oleh karena itu, metode ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai dasar peningkatan kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988).

Servqual mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, *reliability* dengan konsistensi layanan, *responsiveness* dengan kecepatan tanggapan, *assurance* dengan kepercayaan, dan *empathy* dengan perhatian individual. 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).

Teori *servqual* memiliki beberapa kelebihan sehingga relevan digunakan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan. Pertama, *servqual* menyediakan kerangka pengukuran yang sistematis melalui lima dimensi pelayanan sehingga peneliti dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Kedua, model ini berorientasi pada perspektif pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dinilai berdasarkan pengalaman dan penilaian pengguna jasa.

Teori *servqual* memiliki hubungan yang erat dengan kegiatan keagenan kapal karena jasa keagenan merupakan kegiatan pelayanan yang melibatkan interaksi langsung antara perusahaan agen kapal dengan pemilik kapal, operator kapal, perusahaan pelayaran, dan pengguna jasa lainnya. Kinerja pelayanan agen tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pengguna jasa. Selain itu, penelitian secara empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik pelabuhan dipengaruhi oleh lima faktor yang sejalan dengan dimensi *servqual*, yaitu responsiveness, assurance, reliability, tangibles, dan empathy, serta kualitas layanan tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memperkuat relevansi *servqual* untuk digunakan dalam konteks pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pelabuhan dan maritim. (Le et al., 2020)

Teori *servqual* dipilih sebagai landasan teori dalam penelitian ini karena sesuai dengan karakteristik penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan bongkar muat sebagai variabel independen (X1). Kegiatan pelayanan bongkar muat merupakan bagian dari aktivitas operasional yang melibatkan pengguna jasa dan memerlukan penilaian terhadap kecepatan, ketepatan, keandalan, responsivitas, fasilitas, keamanan, serta kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan. Selain itu, *servqual* relevan dengan konteks penelitian pada PT. Maharaja Indo Samudra karena perusahaan keagenan kapal merupakan perusahaan jasa yang keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa.

2.2 Kinerja Keagenan Kapal

Kinerja keagenan kapal merupakan tingkat keberhasilan perusahaan keagenan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada kapal dan pengguna jasa secara efektif dan efisien. Kinerja keagenan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan operasional dan administratif, mulai dari pelayanan kedatangan dan keberangkatan

kapal, pengelolaan dokumen, koordinasi dengan pihak terkait, hingga pemenuhan kebutuhan operasional kapal selama berada di pelabuhan.

Menurut (R. A. Ardiansyah, 2020) kinerja keagenan merupakan salah satu aspek penilaian yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur efektivitas perusahaan agen pelayaran dalam melaksanakan tugas, baik di lapangan maupun di kantor. Kinerja keagenan yang baik dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan mampu mendukung kelancaran operasional kapal. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa faktor pelayanan kapal, produktivitas bongkar muat, dan waktu pengelolaan dokumen memiliki keterkaitan dengan kinerja perusahaan keagenan.

Selanjutnya berdasarkan penelitian (Sumantri, 2025) menjelaskan bahwa kinerja perusahaan keagenan kapal berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional secara efektif. Penelitian tersebut mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan keagenan, yaitu waktu tunggu (*waiting time*), produktivitas bongkar muat, penanganan dokumen, dan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan keagenan kapal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja keagenan kapal adalah tingkat pencapaian perusahaan keagenan dalam melaksanakan pelayanan kapal dan kegiatan administrasi secara efektif, efisien, cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa serta ketentuan yang berlaku. Dalam penelitian ini, kinerja keagenan kapal digunakan sebagai variabel dependen (Y).

2.2.1 Indikator Kinerja Keagenan

Penelitian (Sumantri, 2025) menunjukkan bahwa kinerja perusahaan keagenan kapal berkaitan dengan faktor waktu tunggu, produktivitas bongkar muat, penanganan dokumen, dan kinerja keagenan. Kinerja keagenan mencakup berbagai aspek operasional dan administratif, seperti pelayanan kapal, pengelolaan dokumen, koordinasi dengan pihak terkait, serta

kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan sintesis dari penelitian terdahulu dan konsep kualitas pelayanan, indikator kinerja keagenan kapal dalam penelitian ini meliputi:

1. Kecepatan Pelayanan Kapal

Kemampuan agen kapal dalam menyelesaikan pelayanan sesuai jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.

2. Kecepatan Pengurusan Dokumen

Kemampuan menyelesaikan dokumen kapal secara cepat dan tepat.

3. Kepuasan Pengguna Jasa

Tingkat kepuasan pemilik kapal atau pengguna jasa terhadap pelayanan keagenan.

4. Responsivitas Pelayanan

Kecepatan dan kesiapan agen dalam menangani keluhan atau kebutuhan kapal.

5. Koordinasi Antar Pihak

Kemampuan agen berkoordinasi dengan pelabuhan, bea cukai, syahbandar, dan pihak terkait lainnya.

6. Kepatuhan terhadap Regulasi

Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan aturan pelabuhan dan perundang-undangan yang berlaku.

2.3 Kualitas Pelayanan Bongkar Muat

Pelayanan bongkar muat merupakan salah satu aktivitas utama dalam operasional pelabuhan yang berkaitan dengan proses pemindahan barang dari kapal ke darat (bongkar) maupun dari darat ke kapal (muat). Kegiatan ini melibatkan tenaga kerja, peralatan, serta sistem operasional yang terkoordinasi untuk menjamin kelancaran arus barang.

Menurut Sasono (2021: 131), dalam kutipan (REZHA, 2021) kegiatan bongkar muat adalah kegiatan membongkar barang - barang impor dan atau barang - barang antar pulau/interinsuler dari atas kapal dengan menggunakan crane dan sling kapal ke daratan terdekat di tepi kapal, yang lazim disebut dermaga,

kemudian dari dermaga dengan menggunakan lori, forklift atau kereta dorong, dimasukkan dan ditata ke dalam gudang terdekat yang ditunjuk oleh administrator pelabuhan. Sementara kegiatan muat adalah kegiatan sebaliknya.

Menurut (Trilaksono & Sudarso, 2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bongkar muat dapat diukur melalui pendekatan *servqual*, yaitu dengan melihat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana kinerja operasional pelabuhan mampu memenuhi standar layanan yang diharapkan pelanggan.

2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Bongkar Muat

Dalam penelitian (Dian & Wulan, 2020), kualitas pelayanan bongkar muat merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kegiatan bongkar dan muat barang secara cepat, tepat waktu, didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan kerja sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Penentuan indikator kualitas pelayanan bongkar muat dalam penelitian ini mengacu pada kajian mengenai kualitas pelayanan pelabuhan dan pelayanan bongkar muat yang kemudian disesuaikan dengan kondisi operasional pada objek penelitian. Indikator kualitas pelayanan bongkar muat dalam penelitian ini meliputi:

1. Kecepatan Bongkar Muat (Loading/Unloading Rate)

Menggambarkan seberapa cepat proses pemindahan barang dilakukan. Kecepatan ini berpengaruh langsung terhadap waktu sandar kapal (*turnaround time*).

2. Ketepatan Waktu Pelayanan

Mengukur kesesuaian antara waktu pelayanan yang direncanakan dengan realisasi di lapangan, termasuk waktu tunggu kapal dan proses operasional.

3. Ketersediaan dan Kinerja Fasilitas

Meliputi kesiapan alat bongkar muat (*crane*, *forklift*, dll) dan infrastruktur pelabuhan yang mendukung kelancaran proses.

4. Kualitas Sumber Daya Manusia (Tenaga Kerja Bongkar Muat)

Kemampuan, keterampilan, dan koordinasi tenaga kerja sangat memengaruhi efektivitas pelayanan.

5. Keamanan dan Keselamatan (Safety)

Menjamin bahwa proses bongkar muat berlangsung tanpa kerusakan barang maupun kecelakaan kerja.

6. Kepuasan Pengguna Jasa

Menjadi indikator akhir dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa pelabuhan.

2.4 Waktu Kepegurusan Dokumen Kapal

Waktu pengurusan dokumen merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan operasional, khususnya pada sektor transportasi dan pelabuhan, yang berkaitan dengan lamanya proses penyelesaian administrasi sejak dokumen diajukan hingga dinyatakan selesai dan siap digunakan. Dalam konteks keagenan kapal, waktu pengurusan dokumen mencakup seluruh rangkaian proses administrasi seperti pengajuan izin kedatangan dan keberangkatan kapal, clearance.

Menurut penelitian dalam jurnal (Tandung et al., 2022), pengurusan dokumen kapal merupakan proses administratif yang dilakukan melalui sistem pelayanan terpadu seperti Inaportnet untuk memproses berbagai dokumen kapal secara elektronik. Keterlambatan dalam proses ini sering terjadi akibat gangguan sistem maupun ketidaklengkapan dokumen yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pengurusan dokumen tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur, tetapi juga oleh kesiapan sistem dan kelengkapan persyaratan.

2.4.1 Indikator Kepengurusan Dokumen

Waktu pengurusan dokumen dalam konteks pelayanan keagenan kapal merupakan durasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses administrasi kapal, mulai dari pengajuan dokumen hingga diterbitkannya izin operasional seperti *clearance in* dan *clearance out*. Efektivitas waktu pengurusan dokumen sangat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, serta koordinasi antar instansi terkait di pelabuhan.

Menurut Wardhana et al. (2022) dalam jurnal *Pena Jangkar*, waktu pengurusan dokumen dapat diukur melalui ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan lamanya proses clearance kapal. Hal ini menunjukkan bahwa indikator utama dari waktu pengurusan dokumen adalah kemampuan pelayanan dalam menyelesaikan administrasi sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. indikator utama yang mencerminkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kecepatan Pengurusan Proses Dokumen

Menggambarkan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan dokumen sejak diajukan hingga selesai. Semakin cepat prosesnya, semakin baik kinerja pelayanan administrasi.

2. Ketepatan Waktu Penyelesaian

Menunjukkan kesesuaian antara waktu penyelesaian dokumen dengan standar waktu atau jadwal yang telah ditetapkan.

3. Ketepatan dan Kelengkapan Dokumen

Mengukur tingkat kesalahan, revisi, atau kekurangan dokumen dalam proses administrasi. Dokumen yang lengkap dan tepat akan mempercepat proses pelayanan.

4. Efisiensi Prosedur Administrasi

Menunjukkan kemudahan dan kesederhanaan alur birokrasi dalam pengurusan dokumen, termasuk jumlah tahapan yang harus dilalui.

5. Koordinasi Antar Instansi

Menggambarkan efektivitas kerja sama antara pihak-pihak terkait seperti agen kapal, otoritas pelabuhan, bea cukai, dan instansi lainnya dalam mempercepat proses dokumen.

6. Responsivitas Pelayanan

Menunjukkan kecepatan petugas dalam merespon permintaan, perbaikan, atau kendala yang muncul selama proses pengurusan dokumen.

2.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keagenan

Kinerja perusahaan keagenan kapal dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kelancaran operasional kapal dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Menurut (R. A. Ardiansyah, 2020) menyatakan bahwa pelayanan kapal pandu, produktivitas bongkar muat, dan waktu pengurusan dokumen merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan keagenan. Faktor-faktor tersebut berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien selama kapal berada di wilayah pelabuhan.

2.6 Jenis – Jenis Keagenan

Terdapat tiga jenis agen kapal menurut (Suyono, 2023), yaitu General Agent, Sub-Agent, Cabang Agent. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. *General Agent* (Agen Umum)

General Agent adalah perusahaan pelayaran dalam negeri yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran luar negeri untuk mewakili mereka di Indonesia. Tugas utama General Agent adalah membantu kapal-kapal milik perusahaan asing saat datang dan beroperasi di pelabuhan- pelabuhan di Indonesia. Mereka mengurus berbagai keperluan kapal, seperti dokumen, izin sandar, dan kebutuhan logistic.

2. *Sub Agent*

Sub-agent adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh General Agent untuk membantu menangani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Tugas Sub-agent adalah mewakili General Agent dalam mengurus berbagai keperluan kapal, seperti dokumen, perizinan, atau layanan lainnya saat kapal berada di pelabuhan. Dengan adanya Sub- agent, pelayanan kepada kapal bisa dilakukan lebih cepat dan efisien karena ditangani langsung oleh pihak yang ada di lokasi pelabuhan.

3. *Cabang Agent*

Cabang dari General Agent adalah perwakilan yang berada di pelabuhan tertentu dan dibentuk untuk mendukung kegiatan pelayaran. Tujuannya adalah membantu meningkatkan kunjungan kapal, terutama untuk pelayaran antarprovinsi maupun internasional. Cabang ini menjalankan tugas-tugas

pelayanan kapal di pelabuhan, seperti pengurusan dokumen, koordinasi bongkar muat, dan layanan lainnya agar kapal bisa beroperasi dengan lancar.

2.7 Hubungan Antar Variabel

2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Terhadap Kinerja Keagenan

Kualitas pelayanan bongkar muat memiliki hubungan yang sangat erat dengan kinerja keagenan kapal, karena kegiatan bongkar muat merupakan bagian utama dalam operasional kapal selama berada di pelabuhan. Menurut (Kurnianingsih & Rusdianto, 2025) Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kecepatan, ketepatan waktu, kesiapan fasilitas, serta profesionalisme tenaga kerja dalam menangani proses pemindahan barang. Sedangkan kinerja keagenan kapal sangat dipengaruhi oleh kelancaran proses bongkar muat, karena agen kapal bertanggung jawab dalam mengoordinasikan seluruh aktivitas kapal di pelabuhan, termasuk memastikan bahwa proses bongkar muat berjalan sesuai rencana.

Dalam penelitian Eko Yulianto (2020 : 14), dalam (Parawansa, 2021) Bongkar muat merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan di pelabuhan dalam proses ekspedisi (pengiriman) barang untuk sampai pada penerima barang. Pembongkaran merupakan suatu peralihan satu tempat ke tempat yang lainnya, seperti dari kapal ke dermaga, dermaga ke gudang maupun kebalikannya dari gudang ke gudang kemudian dari gudang ke dermaga untuk dinaikkan ke atas kapal agar bisa melanjutkan ke proses selanjutnya.

2.7.2 Pengaruh Waktu Pengurusan Dokumen Kapal Terhadap Kinerja Keagenan Kapal

Waktu pengurusan dokumen kapal merupakan salah satu faktor krusial dalam kegiatan operasional keagenan kapal di pelabuhan. Proses ini meliputi pengurusan dokumen clearance in dan clearance out, seperti dokumen kedatangan, keberangkatan, manifest, serta perizinan dari instansi terkait. Ketepatan dan kecepatan dalam penyelesaian dokumen tersebut sangat

menentukan kelancaran operasional kapal selama berada di pelabuhan. Menurut (Lis Lesmini, 2022) hubungan antara waktu pengurusan dokumen kapal dengan kinerja keagenan kapal bersifat positif dan signifikan. Artinya, apabila waktu pengurusan dokumen dapat diminimalkan tanpa mengurangi ketepatan dan kelengkapan administrasi, maka kinerja keagenan kapal akan meningkat. Hal ini dikarenakan proses administrasi yang cepat akan mempercepat kegiatan operasional kapal seperti bongkar muat, sehingga waktu sandar kapal di pelabuhan (*port stay*) dapat ditekan. Dampaknya, biaya operasional kapal menjadi lebih efisien dan kepuasan pengguna jasa meningkat.

Berdasarkan penelitian oleh (Rizal et al., 2025) proses waktu pelayanan dokumen dan clearance kapal memiliki pengaruh terhadap kualitas operasional keagenan. Pengurusan dokumen yang dilakukan secara cepat dan akurat mampu mendukung kelancaran operasional kapal, sedangkan keterlambatan administrasi dan koordinasi antar instansi dapat menurunkan efisiensi kinerja keagenan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu dalam pengurusan dokumen menjadi indikator penting dalam menilai kinerja agen kapal. Sejalan dengan itu, penelitian oleh (R. A. Ardiansyah, 2020) menemukan bahwa waktu pengurusan dokumen merupakan salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan keagenan kapal. Semakin lama waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi, maka akan semakin menurunkan kinerja keagenan, terutama dalam hal pelayanan kapal dan efisiensi operasional di Pelabuhan

2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Dan waktu Pengurusan Dokumen Kapal Terhadap Kinerja Keagenan

Kinerja keagenan kapal merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur efektivitas perusahaan keagenan dalam memberikan pelayanan kepada kapal dan pengguna jasa. Kinerja tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor operasional, di antaranya kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal. Pelayanan bongkar muat yang efektif,

cepat, tepat waktu, dan didukung oleh fasilitas serta tenaga kerja yang memadai dapat membantu meningkatkan kelancaran operasional kapal. Sementara itu, pengurusan dokumen kapal yang cepat, tepat, dan akurat. Menurut (Sumantri, 2025) dalam penelitiannya mengenai determinan kinerja perusahaan keagenan kapal menunjukkan bahwa produktivitas bongkar muat dan pengurusan dokumen merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan keagenan kapal.

Sejalan dengan penelitian (R. A. Ardiansyah, 2020) meneliti pengaruh pelayanan kapal pandu, produktivitas bongkar muat di dermaga, dan waktu kepengurusan dokumen terhadap kinerja perusahaan keagenan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan keagenan. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran kegiatan operasional dan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kinerja perusahaan keagenan kapal.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Mudiyanto, Khuzaini (2025)	The Influence Loading, Discharging Cargo And Ship Documents On The Agency Performance	Loading and Unloading Services (X1), Document Management (X2), Agency Performance (Y)	This shows that loading and unloading services and ship document management have a very strong relationship with ship agency performance ($R = 0.861$). This means that both variables have a

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
				significant simultaneous effect on ship agency performance.
2.	Rizky Alfiani Ardiansyah (2020)	Analisis Faktor - Faktor Penghambat Kedatangan Kapal Pelayaran Domestik Terhadap Kinerja Perusahaan Keagenan Pt. Dian Samudera Line - Surabaya	Pelayanan Kapal Pandu (X1), Produktivitas Bongkar Muat (X2), Kepengurusan Dokumen (X3), Kinerja Perusahaan (Y)	Penelitian ini menunjukan bahwa Kinerja keagenan kapal sangat ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu pelayanan pandu, produktivitas bongkar muat, dan kecepatan pengurusan dokumen. Ketiga faktor ini saling berkaitan dalam memperlancar operasional kapal di pelabuhan; sehingga jika salah satu mengalami hambatan, maka akan berdampak langsung pada keterlambatan pelayanan dan menurunnya kinerja perusahaan keagenan.

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
3.	Kurniaty & Firmansyah (2026)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja KPU Barito Selatan	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Proses pelayanan administrasi (waktu layanan), Y: Kinerja	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
4.	Nurdin & Nasito (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Bisnis pada PT Trans Jogja	X1: Kualitas Pelayanan Y: Kinerja	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja bisnis
5.	Tohir et al. (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Jasa Logistik	X1: Kualitas Pelayanan X2: Ketepatan Waktu (Waktu Pengurusan) Y: Kinerja/Jasa Logistik	Hasil Penelitian ini menunjukkan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Jasa Logistik; 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Jasa Logistik; dan 3) Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Jasa Logistik.
6.	Vidananda & Setiawan (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja	Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil mengindikasikan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
		Perusahaan Di Larissa Aesthetic Center Denpasar		kualitas pelayanan memberi pengaruh positif signifikan akan kinerja perusahaan serta kualitas produk memberi pengaruh positif signifikan akan kinerja perusahaan.
7.	Habib Al Jaddir (2024)	Analisis Layanan Dokumen Pada Kinerja Agensi Di Pt. Samudera Makmur Agensi Cabang Cilacap	Pengurusan Dokumen (X2), Kinerja Keagenan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengurusan dokumen (X) secara parsial sangat berpengaruh karena mempunyai probabilitas yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Agensi (Y).
8.	(MISBAKH UL ULUM 2023)	Analisis Faktor Keterlambatan Penyandaran Kapal Terhadap Kinerja Jasa Pengiriman Barang Di PT. Meratus Line Surabaya	Faktor Pengurusan Dokumen (X2), Kinerja Jasa Pengiriman Barang (Y)	Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah, didapatkan bahwa Uji hipotesis didapat Ttabel sebesar 2,024, dengan hasil pengujian

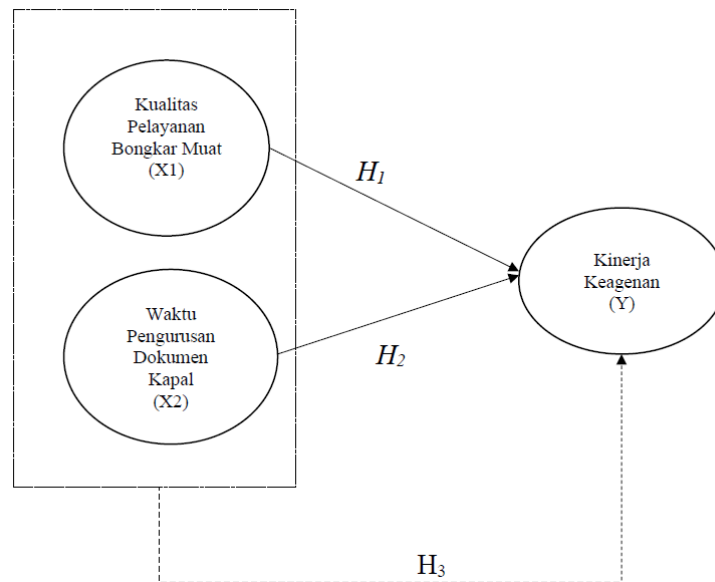
No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
				faktor tenaga bongkar muat nilai sig sebesar 3,050 lebih besar dari Ttabel maka dapat dikatakan berpengaruh, nilai sig uji faktor cuaca alam - 1,151 lebih kecil dari Ttabel maka faktor cuaca tidak berpengaruh terhadap jasa pengiriman barang, dan nilai sig dari faktor pengelolaan dokumen kapal sebesar 3,832 lebih besar Ttabel maka
9.	Virdho Dzikirya Dhamara (2023)	Pengaruh Faktor Penghambat Kepengurusan Dokumen Clearance Out Kapal Terhadap Kinerja Pt Bahtera Setia	Waktu Kepengurusan dokumen (X2), Kinerja (Y)	Berdasarkan hasil oleh data yang telah diperoleh output SPSS dengan hasil output uji R2 square 0,712 atau dalam persen menjadi 71,2% jadi dapat disimpulkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
				terikat sebesar 71,2% serta sisanya dilakukan peneliti selanjutnya yang tidak ada di dalam penelitian karya ilmiah terapan saya.
10.	Habib Al Jaddir, Indah Ayu Johanda Putri, Trisnowati Rahayu (2024)	Analisis Layanan Dokumen Pada Kinerja Agensi Di Pt. Samudera Makmur Agensi Cabang Cilacap	Pengurusan Dokumen (X2), Kinerja <i>Agency</i> (Y)	Pelayanan dokumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keagenan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,862 dan kontribusi (R^2) sebesar 85%.

Sumber : Diolah Peneliti 2026

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan Kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kinerja keagenan kapal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal. Kualitas pelayanan bongkar muat yang baik akan meningkatkan kelancaran operasional kapal, sedangkan waktu pengurusan dokumen yang cepat dan tepat akan memperlancar proses pelayanan keagenan.



Gambar 2.3 Gambar Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah Peneliti (2026)

Keterangan :

—————→ = Pengaruh Parsial

----- = Pengaruh Simultan

Adapun variabel independen dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan Bongkar Muat (X1) dan Waktu Pengurusan Dokumen Kapal (X2). Variabel dependen Kinerja Keagenan (Y)

2.9 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan hasil observasi di lapangan serta tinjauan pustaka yang telah dilakukan sebelumnya.

H1:Kualitas Pelayanan Bongkar Muat berpengaruh parsial terhadap Kinerja Keagenan pada PT. Maharaja Indo Samudra

H2:Waktu Pengurusan Dokumen Kapal berpengaruh parsial terhadap Kinerja Keagenan pada PT. Maharaja Indo Samudra

H3:Kualitas Layanan Bongkar Muat dan Waktu Pengurusan Dokumen Kapal berpengaruh simultan terhadap Kinerja Keagenan pada PT. Maharaja Indo Samudra