

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI  
PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP PELAYANAN  
JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. BUANA LINTAS  
LAUTAN**

Oleh :

**AGUNG KASTARI YUDHA NEGARA**

**NRP: 4.61.18.9683/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI  
PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP PELAYANAN  
JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. BUANA LINTAS  
LAUTAN**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**AGUNG KASTARI YUDHA NEGARA**

**NRP: 4.61.18.9683/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : AGUNG KASTARI YUDHA NEGARA  
**NRP** : 4.61.18.9683/K  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP  
PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI  
PT BUANA LINTAS LAUTAN.

**Pembimbing I**

**Jakarta, Agustus 2022**

**Pembimbing II**

**Dr. Larsen Barasa, SE., M.M.Tr.**  
**Pembina (III/d)**  
**NIP. 19720415 198003 1 002**

**Jarot Delta Susanto, S.Si.T., M.M**  
**Penata Tk. I (III/d)**  
**NIP. 196820717 200502 1 001**

-----{

**Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Vidya Selasдини, S.Si.T., M.M.Tr.**  
**Penata Tk. I (III/d)**  
**NIP. 19831227 200812 2 002**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : AGUNG KASTARI YUDHA NEGARA  
**NRP** : 4.61.18.9683/K  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP  
PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI  
PT. BUANA LINTAS LAUTAN

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Anggota Penguji**

**Dr. Vidya Selasдини, S.Si.T, M.M.Tr.**

**Penata Tk. I (III/d)**

**NIP. 19831227 200812 2 002**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt, atas ridhanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang merupakan suatu kewajiban Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyelesaikan tugas akhir yang telah menjadi ketentuan dalam Pendidikan sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2021-2022. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah:

### **“PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. BUANA LINTAS LAUTAN”**

Penyusunan skripsi ini didasari oleh pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta. Butuh usaha yang keras bagi saya pribadi dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, saya tidak akan berhasil mencapai tahap ini tanpa dukungan orang-orang tercinta di sekeliling saya yang membantu dan mendukung saya. Ucapan terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Tuhan yang maha esa Allah Swt atas karunia, rahmat dan pertolongannya sehingga saya dapat berhasil menempuh Pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ayah yang selama ini selalu mendoakan serta memberikan saran dan motivasi untuk tidak pernah putus asa dalam menghadapi segala rintangan yang ada dalam hidup.
3. Ibu yang selalu setia menemani serta memberikan nasihat serta menjadi motivasi agar dapat meraih kesuksesan untuk membahagiakan beliau.
4. Untuk orang terkasih Linda Yolandasari yang selalu setia menemani serta menjadi sumber penyemangat di kala saya sedang merasa dilema.
5. Yth. Bapak Capt. Sudiono, M.Mar., selaku Ketua STIP Jakarta.
6. Yth. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr., selaku Ketua Jurusan KALK
7. Yth. Bapak Dr. Larsen Barasa, SE., M.M.Tr., selaku Dosen Pembimbing Materi dan Penulisan I yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.

8. Yth.Bapak Jarot Delta Susanto., S.SiT, M.M. selaku Dosen Pembimbing Materi dan Penulisan II yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
10. Kepada teman-teman dan sahabat Tim Gnptr, Adit, Rehan, dan Andrian, serta adik junior ku Marco dan Evan, atas support dan pengalaman yang luar biasa.
11. Seluruh senior dan junior yang telah membagi pengalaman, pelajaran dan cerita selama penulis menempuh pendidikan di kampus kita tercinta.
12. Segenap karyawan PT. Buana Lintas Lautan, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika melaksanakan kegiatan PRADA serta telah banyak membantu dan memberikan masukan, arahan serta bimbingan untuk penulisan skripsi ini.
13. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan di STIP Jakarta secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2022

Penulis

**AGUNG KASTARI YUDHA NEGARA**  
**NRP. 4.61.18.9788/K**

# DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penyusunan Skripsi .....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
 <b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian/Definisi Analisis .....	10
B. Kerangka Pemikiran .....	20
C. Hipotesis.....	22
 <b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	23
B. Metodologi Pendekatan .....	23
C. Sumber data .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25
E. Populasi Sample dan Teknik Sampling .....	26
 <b>BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	33

B. Analisis Data .....	46
C. Pemecahan Masalah .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Survey Awal Hasil Jawaban Responden Kuesioner X.....	2
Tabel 1.2	Survey Awal Hasil Jawaban Responden Kuesioner Y.....	4
Tabel 2.1	Kerangka Pemikiran .....	22
Tabel 3.1	Skala Likert .....	26
Tabel 3.2	Kriteria Penilaian.....	30
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel X .....	42
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Y .....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X .....	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	48
Tabel 4.8	<i>Realibillity Statistics</i> Variabel X .....	49
Tabel 4.9	<i>Realibillity Statistics</i> Variabel Y .....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	50
Tabel 4.11	Hubungan Interval Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi X terhadap Y .....	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi X Terhadap Y (Sederhana) .....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji t Hitung .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	SIUPAL PT. Buana Lintas Lautan Jakarta.
Lampiran 2	Tabel Kuesioner Variabel Kinerja Agen (x)
Lampiran 3	Tabel Kuesioner Variabel Pelayanan Keagenan (y)
Lampiran 4	Tabel Uji Validitas Variabel (x)
Lampiran 5	Tabel Uji Validitas Variabel (y)
Lampiran 6	Tabel Uji Validitas Variabel (y)
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Penelitian dengan SPSS Variabel (x)
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Penelitian dengan SPSS Variabel (y)
Lampiran 9	Hasil Uji Korelasi, Determinasi, Regresi dengan SPSS
Lampiran 10	Hasil Uji T Hitung dengan SPSS
Lampiran 11	Tabel Uji R
Lampiran 12	Tabel Uji T

# **BAB I**

## **PENDAHULAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri atas beribu ribu pulau, terletak diantara dua benua dan dua Samudra, sepanjang garis khatulistiwa yang memiliki peranan penting dalam hubungan antar bangsa. Memiliki letak yang strategis untuk dimanfaatkan secara optimal sebagai modal dasar dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu industri pelayaran sangat penting bagi perkembangan negara Indonesia.

Pelabuhan Tanjung Priok merupakan pelabuhan tersibuk serta terbesar di Indonesia. Menangani lebih dari 30% komoditi non migas Indonesia dan 50% dari seluruh arus barang di Indonesia melewati pelabuhan tanjung priok.

PT Buana Lintas Lautan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran lokal maupun luar negeri, memiliki berbagai divisi untuk saling berkontribusi dalam menangani kebutuhan kapal asing maupun dalam negeri salah satunya divisi keagenan. Suatu perusahaan yang memiliki pelayanan jasa yang baik dari segi kualitas dan kuantitas dalam industri pelayaran tentunya di nilai dari sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Popularitas sebuah perusahaan semuanya tergantung dari sumber daya manusia yang di miliki dalam perusahaan tersebut. Oleh karena itu, sumber daya manusia memiliki kedudukan serta peranan yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Profesionalitas seorang karyawan sangat di butuhkan untuk dapat memahami segala situasi serta memahami berbagai keadaan di lingkungan tempat ia bekerja sehingga dapat mengambil keputusan yang bijak dalam setiap rintangan yang di hadapi karyawan tersebut.

Di karenakan semakin banyaknya perusahaan yang berkompetisi dalam dunia pelayaran. Karyawan dituntut untuk dapat menemukan strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan perusahaan keagenan lainnya.

Diantaranya dengan membina hubungan baik kepada pelanggan, kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama untuk menunjang berbagai aspek penting dalam tujuan perusahaan. Upaya yang bisa di lakukan perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan informasi yang akurat serta hal lainnya yang menunjang kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan mendapat penilaian yang baik dari pelanggan.

**Tabel 1.1**

**Survey Awal Hasil Jawaban Responden Variable Kinerja Agen (X)**

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-
		SS	S	KS	TS	STS	Bobot	rata
Berdasarkan Kualitas								
1	Kinerja agen dalam pelayanan jasa sangat minim kesalahan.	6	2	0	2	0	42	4,2
2	Kinerja agen dalam pelayanan jasa selalu sesuai prosedur.	5	2	1	2	0	40	4,0
Berdasarkan Kuantitas								
3	Agen rata-rata membutuhkan waktu Sembilan (9) jam dalam pelayanan kepengurusan dokumen per kapal	4	2	3	0	1	38	3,8
4	Agen menguasai segala bentuk permasalahan yang ada dalam kepengurusan dokumen kapal.	6	2	0	2	0	42	4,2

Berdasarkan Penggunaan Waktu								
5	Jarak antara kantor dengan pelabuhan yang jauh dapat mempengaruhi waktu pelayanan keagenan kapal.	6	2	0	2	0	42	4,2
6	Antrian pemeriksaan dokumen kapal pada instansi-instansi terkait membutuhkan waktu yang cukup lama.	6	2	0	1	1	41	4,1
Berdasarkan keterlambatan waktu efektif /jam kerja hilang								
7	Kekurangan personil agen dalam pelayanan keagenan kapal dapat mempengaruhi keterlambatan jasa pengagenan kapal.	6	2	0	1	1	41	4,1
8	Keterlambatan agen dalam memberitahukan informasi kedatangan kapal dapat mempengaruhi kinerja keagenan kapal.	5	2	1	2	0	40	4,0
9	Kesalahan agen dalam penginputan <i>Inaportnet</i> dapat berpengaruh pada ketepatan waktu pelayanan jasa.	4	2	3	0	1	38	3,8
Berdasarkan Kerjasama								
10	Komunikasi antara boarding agent dengan staff clearance sudah terlaksana dengan baik	6	2	0	2	0	42	4,2

Jumlah		54	20	8	15	4	101	4,06

Sumber: Data primer diolah

**Tabel 1.2**

**Survey Awal Hasil Jawaban Responden Variabel Waktu Pelayanan Jasa Keagenan (Y)**

No	Pernyataan Berdasarkan Dimensi	Jawaban					Total Bobot	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Tangibles (Berwujud)								
1	Fasilitas penunjang operasional perusahaan sudah memenuhi standar untuk menunjang kegiatan operasional agen.	5	4	1	0	0	39	3,9
Realibility (Keandalan)								
2	Staff Person In Charge (PIC) diharuskan untuk selalu sigap dalam pelayanan usaha memenuhi kebutuhan kapal.	5	4	1	0	0	39	3,9
3	Agen operasional diharuskan tepat waktu dalam pelayanan kebutuhan kapal.	6	2	0	2	0	42	4,2
Responsive (Ketanggapan)								

4	Agen yang berkompeten memiliki banyak pengalaman dinilai mampu mengefisiensikan waktu pelayanan keagenan kapal.	5	2	1	2	0	40	4,0
5	Agen harus lebih teliti dalam penginputan data daily report untuk meminimalisir kesalahan penginputan data.	6	2	0	2	0	42	4,2
6	Agen diharuskan mengecek kembali dokumen kesiapan kapal agar proses pelayanan kapal tidak terkendala.	6	2	0	1	1	41	4,1
<b>Assurance (Jaminan)</b>								
7	agen selalu menerapkan SOP yang diterapkan perusahaan dalam pelayanan dokumen kapal.	6	2	0	1	1	41	4,1
8	Agen telah memahami alur pelayanan kepengurusan dokumen kapal pada instansi-instansi terkait	5	4	1	0	0	44	4,4
<b>Emphaty (Empati)</b>								

9	<i>Staff Person In Charge (PIC)</i> selalu siap melayani setiap kebutuhan dan komplain terkait pelayanan jasa keagenan yang diajukan oleh pelanggan.	6	2	0	2	0	42	4,2
10	<i>Staff Person In Charge (PIC)</i> telah mempelajari dan memahami seluruh kebutuhan pelanggan dalam pelayanan keagenan kapal.	6	2	0	2	0	42	4,2
Jumlah		56	26	4	12	2	100	4,12

*Sumber: Data primer diolah*

Karena upaya pelayanan berpengaruh terhadap penilaian kepuasan dari pengguna jasa dan perusahaan, salah satu contoh yang dapat penulis ambil dari permasalahan pengagenan kapal yaitu keterlambatan kapal dalam melaksanakan kegiatan sandar dan bongkar muat di pelabuhan,. Hal ini akan tercipta apabila terdapat koordinasi yang baik antara perusahaan pelayaran, pengguna jasa serta instansi mengayomi segala kebutuhan yang di butuhkan oleh perusahaan serta pengguna jasa itu sendiri.

Sinergi yang baik antara perusahaan pelayaran dengan instansi pemerintahan terkait akan mempermudah jalannya proses kegiatan kepengurusan keagenan kapal di pelabuhan. Serta masing masing pihak terkait memiliki divisi yang melaksanakan berbagai tugas dan tanggung jawabnya guna mencapai suatu tujuan untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal serta pelayanan di pelabuhan yang lebih baik. Oleh sebab itu, penulis mencoba mengangkat permasalahan tersebut dalam skripsi berjudul :



# **“PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT BUANA LINTAS LAUTAN JAKARTA”**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Lamanya proses kepengurusan dokumen *Clearance in* dan *Out* kapal pada instansi-instansi terkait.
2. Menurunnya jumlah penunjukan keagenan kapal pada PT. Buana Lintas Lautan.
3. Kurangnya tenaga operasional untuk menangani proses pengagenan kapal.
4. Pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan pada PT. Buana Lintas Lautan.

## **C. BATASAN MASALAH**

1. Kurangnya tenaga operasional untuk menangani proses pengagenan kapal.
2. Pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan pada PT. Buana Lintas Lautan.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada masalah pokok diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh dari kurangnya tenaga operasional terhadap pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Buana Lintas Lautan ?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Buana Lintas Lautan ?

## **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui seberapa pengaruh kurangnya tenaga operasional terhadap pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Buana Lintas Lautan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Buana Lintas Lautan.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis :**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan penulis tentang kinerja pelayanan keagenan di pelabuhan terhadap pelayanan keagenan. Penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan referensi, serta penyediaan informasi mengenai perusahaan yang dapat di sumbangkan untuk melengkapi sumber informasi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

### **b. Manfaat Praktis :**

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan PT. Buana Lintas Lautan sebagai bahan pertimbangan serta evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan jasa keagenan kapal.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini akan di sajikan 5 (lima) bab serta diawali dengan poin yang bersifat umum, namun pembahasanya saling berhubungan dengan penulisan yang di sajikan, kemudian tiap bab akan di bagi dengan sub bab yang saling berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga harapannya dapat memudahkan pembaca memahami apa yang telah di jelaskan oleh penulis dalam skripsi ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Mengemukakan tentang tinjauan pustaka atau menjelaskan mengenai ilmu pustaka, ilmu pengetahuan pendukung lainnya, serta pemikiran mengenai asumsi-asumsi setelah adanya dalil, hukum dan teori yang relevan yang ada hubungan dengan masalah deduktif dari teori yang berlingkup luas untuk menganalisa perkembangan permasalahan skripsi serta kerangka pemikiran tentang masalah yang diteliti.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subyek yang menjadi fokus penelitian, serta menguraikan tentang teknik analisi data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Mengemukakan tentang deskripsi data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan, analisis data, dan alternatif pemecahan masalah, serta evaluasi terhadap pemecahan masalah.

### **BAB V      PENUTUP**

Menjelaskan kesimpulan-kesimpulan yang dapat penulis ambil dari pembahasan yang dituangkan dalam penulisan tersebut diatas, sedangkan saran merupakan saran yang ditujukan kepada perusahaan untuk dijadikan rekomendasi untuk perbaikan di kemudian hari.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PENGERTIAN**

Berikut ini akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan peneliti dalam penulisan skripsi ini, yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas yang diambil dari beberapa buku-buku, kutipan-kutipan dan teori.

##### **1. Kinerja**

Kata kinerja adalah singkatan dari Kinetika Energi Kerja yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Dalam hal ini, kata *performance* umumnya merujuk pada “*job performance*” atau “*actual performance*” yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima.

Umumnya, setiap organisasi sangat memperhatikan upaya pengoptimalan kinerja sumber daya manusia (SDM). Sehingga dalam hal ini, SDM menjadi faktor penentu bagi perusahaan dalam mencapai suatu kinerja yang baik.

##### **2. Keagenan Kapal**

Definisi keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak dinamakan *agen* (*Agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan *pemilik* (*Principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang

dipercayakan kepadanya.

### **3. Pelayanan**

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses.

### **4. jasa**

Secara umum, jasa adalah suatu kegiatan ataupun tindakan yang tidak berwujud, tidak bisa diraba, namun bisa diidentifikasi, direncanakan dan dilakukan untuk memenuhi suatu permintaan dan juga kepuasan pelanggan. Arti lain dari jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang melibatkan adanya berbagai interaksi dengan konsumen atau dengan berbagai barang milik, namun tidak terjadi kegiatan pindah kepemilikan.

### **5. Kapal**

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.

## **B. TEORI**

### **1. Kinerja**

Kinerja di definisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang di bebankan atau diberikan kepadanya (Mangkunegara 2013:67).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti :

- a. Sesuatu yang dicapai
- b. Prestasi yang diperlihatkan
- c. Kemampuan kerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi

Menurut Fahmi (2017:188) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Edison (2016:176) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Menurut pendapat lain, Simamora (2015:339) Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Menurut Levinson dalam Marwansyah (2012:229) Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Sedangkan menurut Sudarmanto (2011:9) Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat di observasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Berdasarkan pernyataan diatas penulis membuat kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu hasil dari proses dengan melihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu, oleh karyawan dalam pemenuhan tugas dan tanggungjawabnya diukur dari segi hasil dan pencapaian berkenaan dengan beban tugas yang ditanggungkannya untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan oleh perusahaan.

#### **a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Efektivitas dan Efisiensi dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.
- 2) Otoritas dan Tanggung Jawab dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.
- 3) Disiplin Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.
- 4) Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

#### **b. Dimensi Yang Menunjang Kinerja**

Menurut John Miner dalam Fahmi (2017:134), untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, yaitu :

- 1) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.

- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan pekerjaan yang dihasilkan.
- 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran,
- 4) keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- 5) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

## 2. Keagenan

Perusahaan angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan nasional yang dapat ditunjuk sebagai agen umum oleh perusahaan angkutan laut asing tersebut dapat berupa perusahaan khusus dibidang keagenan atau perusahaan angkutan laut nasional.

- a. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.
- b. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 11 ayat 4 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.

Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap.

Perusahaan angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan nasional yang dapat ditunjuk sebagai agen umum oleh perusahaan angkutan laut asing tersebut dapat berupa perusahaan



khusus dibidang keagenan atau perusahaan angkutan laut nasional.

- a. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.
- b. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 11 ayat 4 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.
- c. Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Istilah-istilah di Keagenan Kapal :

1) *Booking Agent*

Adalah perusahaan pelayaran atau *forwarding* yang ditunjuk untuk mengurus muatan kapal dengan sistem liner

2) *Special Agent* (Agen Khusus)

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melayani kapal dengan sistem tramper pada saat *Charter* di suatu pelabuhan untuk kegiatan bongkar-muat.

3) *Port Agent*

Adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melakukan tugas-tugas di suatu pelabuhan. *port agent* dapat menunjuk *sub agent* di pelabuhan lainnya untuk mewakilinya. *Port agent* tetap bertanggung jawab terhadap principalnya.

4) *Protectual Agent*

Adalah agen yang ditunjuk oleh pencharter yang tercantum dalam *charter party* untuk mewakili kepentingannya.

5) *Husbandry Agent*

Adalah agen yang ditunjuk oleh principal untuk mewakili diluar kepentingan B/M, umpama hanya mengurus ABK, *Repair*, *Supplier* dan lain sebagainya.

6) *Boarding Agent*

Adalah petugas dari keagenan yang selalu berhubungan dengan pihak kapal. Biasanya Boarding Agent yang pertama naik ke kapal waktu kapal tiba dan terakhir meninggalkan kapal ketika kapal akan berangkat. (Dinas Luar Operasi)

7) *Cargo Handling Agent*

Adalah Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk untuk melayani kegiatan bongkar-muat di pelabuhan.

### Fungsi Keagenan Kapal

Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, keagenan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- 2) Mengadministrasikan kegiatan keagenan.
- 3) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan.
- 4) Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulant terhadap kegiatan pokok perusahaan.
- 5) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik liner services ataupun tramper service. Engkos K dan Hananto S, (2007)

Kewajiban Perusahaan keagenan Kapal Perusahaan keagenan kapal yang telah mendapatkan izin usaha wajib:

- 1) Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya.

- 2) Melakukan kegiatan operasional secara terus menerus paling lama tiga bulan setelah izin usaha diterbitkan
- 3) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya
- 4) Melaporkan laporan bulanan secara tertulis kepada pemberi izin
- 5) Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan/ atau domisili perusahaan kepada pemberi izin dan,
- 6) Melaporkan secara tertulis setiap pembukaan kator cabang.  
(Peraturan Menteri Perhubungan 2016).

#### Dokumen Kapal

Dokumen Kapal adalah segala sesuatu file surat yang berhubungan dengan kapal yang menjadi bukti identitas asli dari kapal tersebut.

Berikut adalah dokumen–dokumen kapal :

- 1) Surat Laut
- 2) Surat Ukur International
- 3) Ship's Particular
- 4) Surat Keselamatan Konstruksi Barang
- 5) Surat Keselamatan Radio Barang
- 6) Izin Stasiun Radio Kapal Laut
- 7) Ship's Insurance Certificate
- 8) International Load Line Certificate Sertifikat Lambung Timbul
- 9) Document Of Compliance ( DOC )
- 10) Life Raft Certificate / Serfikat Sekoci
- 11) EEBD & Breathing Apparatus Certificate
- 12) Shore Base Maintenance Certificate
- 13) Safety Management Certificate / SMC
- 14) Continous Synopsis Record atau Dokumen Riwayat Kapal
- 15) Fire Extinguisher Certificate
- 16) Ship's Health Book / Buku Kesehatan Kapal
- 17) Renacana Pola Trayek ( RPT )
- 18) Surat Penunjukkan Keagenan dari principal untuk kapal lokal
- 19) Surat Penunjukkan Keagenan Kapal Asing (PKKA) untuk kapal internasional

## 20) Log Book

### Dokumen Muatan Kapal

Dokumen muatan kapal adalah dokumen yang berisi data-data muatan kapal, seperti jenis muatan, jumlah muatan, pelabuhan muat sebelumnya, nama dan alamat pemilik muatan. Berikut adalah dokumen-dokumen muatan kapal :

- 1) Manifest Muat dan Bongkar
- 2) Delivery Order ( D.O )
- 3) Stowage Plane / Rencana Pemuatan
- 4) Bill Of Lading (B / L)

## 3. Pelayanan jasa

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) 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. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

### a. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.

- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- 5) *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### **b. Prinsip-Prinsip Kualitas pelayanan**

Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip dalam kualitas. kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- 1) Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan proses, perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review proses, review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder

perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

#### **4. Kapal**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut (sungai dan sebagainya). Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, 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.

Dalam bab ini dibahas hal – hal yang berkaitan dengan kapal sebagai berikut

##### **a. Ukuran Kapal**

Ukuran besarnya kapal dikenal dengan istilah *gross register ton* (GRT) dan *net register ton* (NRT). GRT adalah jumlah dari semua ruang kapal yang tertutup atau yang dapat ditutup secara kedap air, baik yang berada dibawah geladak maupun diatasnya. Oleh karena 1 *register ton* = 100 cft (*cubic feet*) dan  $100 \text{ cft} = 2,83\text{M}^3$  maka besar GRT adalah total ruangan dalam *cubic feet* dibagi 100. NRT adalah ruangan yang tersedia untuk barang dan penumpang, atau juga daya angkut kapal yang dinyatakan dalam volume.

##### **b. Jenis Kapal**

Berdasarkan rutenya, kapal dagang dibagi menjadi kapal dagang dibagi menjadi tramper dan liner. Tramper adalah kapal dengan rute dan jadwal tidak tetap, sedangkan liner adalah kapal yang memiliki tujuan, rute, dan jadwal yang tetap. Berdasarkan jenisnya, kapal dapat dibagi menjadi :

###### **1) *Conventional Liner Vessel* (Kapal Barang Biasa)**

Kapal jenis ini melakukan pelayaran dengan jadwal tetap dan biasanya membawa muatan umum atau barang dalam partai yang tidak begitu besar

###### **2) *Full Container Vessel* (Kapal Peti Kemas)**

Kapal yang khusus dibuat untuk mengangkut peti kemas. Biasanya kapal ini memiliki alat bongkar/muat sendiri dan dapat juga memakai

shore crane dan gantry crane.

3) *RoRo*

Roll-on, Roll-off adalah kapal yang didesain untuk muat bongkar barang ke kapal diatas roda. Kapal yang termasuk jenis RoRo adalah kapal ferry, kapal pengangkut mobil.

4) *Bulk Carrier* (pengangkut muatan curah)

Kapal bulk carrier adalah kapal besar dengan hanya satu dek yang mengangkut muatan yang tidak dibungkus atau curah.

5) *Passenger ship*

Kapal yang digunakan untuk mengangkut muatan yang berupa manusia.

6) *Tug Boat* (Kapal Tunda)

Kapal tunda dibuat agar dapat menarik atau mendorong kapal atau segala sesuatu yang mengapung.

7) *Fishing Vessel* (Kapal Penangkap Ikan)

Kapal yang digunakan untuk menangkap ikan dengan berbagai cara, seperti *purse-seining*, *long lining*, *beam trawling*, dan *stern-trawling*

8) *Tanker*

Kategori kapal dengan sebuah geladak dimana terdapat tangki – tangki yang tersusun secara integral maupun terpisah yang digunakan untuk mengangkut minyak curah, cairan kimia, gas cair, dan sebagainya.

### **C. KERANGKA PEMIKIRAN**

Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, peneliti membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah ini. Kerangka pemikiran sendiri merupakan suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, peneliti membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai masalah skripsi ini yaitu

### **“PENGARUH KINERJA AGEN TERHADAP PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT BUANA LINTAS LAUTAN JAKARTA”**

Dalam kajian teori ini di bahas berkaitan dengan pelayanan yang di berikan oleh PT. Buana Lintas Lautan Jakarta yaitu berupa pelayanan jasa keagenan angkutan laut. Maka perusahaan senantiasa meningkatkan kinerja perusahaan terutama perusahaan sub agen yang menangani secara langsung di lapangan terkait proses kedatangan dan keberangkatan kapal. Untuk memenuhi kebutuhan pengelola kapal agar kapalnya sesingkat mungkin berada di pelabuhan dan meninggalkan pelabuhan dalam keadaan sarat muatan (*full and down*) dapat terpenuhi dengan baik.

Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan keagenan kapal perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya serta senantiasa memberikan pelayanan yang baik untuk menjaga nilai dan nama baik perusahaan.



**Tabel 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Keterangan :

Variable X : Kinerja agen

Variable Y : Pelayanan Keagenan

#### **D. HIPOTESIS**

Dari permasalahan yang disampaikan, penulis dapat membuat suatu hipotesis atau jawaban sementara tentang permasalahan yang akan diteliti, yaitu adanya hubungan atau pengaruh yang kuat antara kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan. Jawaban sementara atau perkiraan pemecahan masalah adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh antara kinerja agen terhadap pelayanan  
Jasa keagenan

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh antara kinerja agen terhadap  
pelayanan jasa keagenan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penulis mengadakan penelitian pada saat menjalani praktek darat (Prada) di PT. Buana Lintas Lautan Jakarta dari bulan 10 Agustus 2020 - 12 Agustus 2021

##### **2. Tempat Penelitian**

- |                    |  |
|--------------------|--|
| a. Nama perusahaan | : PT. Buana Lintas Lautan Tbk. Jakarta                                   |
| b. Alamat          | : Jl. Mega Kuningan Timur, Blok C6 Kav.12A,<br>Jakarta Selatan-Indonesia |
| c. Telephone       | : 021 – 3048 5700  |
| d. Fax             | : 021 – 3048 5701  |
| e. Email           | : <a href="mailto:marketing@bull.co.id">marketing@bull.co.id</a>         |

#### **B. METODE PENDEKATAN**

Menurut Nazir (2014:26) penelitian merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk menyelidiki sebuah keadaan dari, sebuah alasan dari, beserta konsekuensi-konsekuensi terhadap suatu set keadaan khusus, bisa sebuah fenomena atau variabel. Penulis menyusun penelitian dengan dianalisis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, untuk selanjutnya data yang telah di kumpulkan diolah dan di carikan studi perbandingan yang saling memiliki korelasi dengan rumusan masalah yang di teliti. Data yang di analisis merupakan data berupa angka dan statistik deskriptif yang nantinya data tersebut di cari tahu dengan dibuktikannya hasil survey yang sesuai dengan hipotesis dan apakah data yang dianalisa sesuai dengan hasil berdasarkan studi

apakah memiliki kesesuaian angka dengan sangkaan yang di teliti.

Penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat asosiatif. dikarenakan metode ini menggunakan pengambilan data instrument penelitian secara objektif atau berdasarkan pada penemuan dan pengamatan yang telah teralami (nyata), bukan sekedar asumsi atau logika Menurut Sugiyono (2017:13) menjelaskan bahwa metode kuantitatif juga dianggap sebagai metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Teknik analisis ini melibatkan, studi perbandingan, survey serta eksperimen untuk mendapatkan suatu korelasi hubungan antara dua atau lebih variable yang di teliti, sehingga dapat dihasilkan suatu perbandingan dari subjek yang di teliti untuk selanjutnya di lakukan studi perkembangan untuk menemukan perkembangan dari penelitian yang di teliti.

### **C. SUMBER DATA**

Sumber data dalam penelitian merupakan subyek dari mana data data tersebut dapat di peroleh. Sumber data dapat di peroleh dengan menggunakan 2 (dua) cara yaitu :

1. Data primer, merupakan data yang bersumber pada pengumpulan data menurut Sugiyono (2015). Data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner ke agen serta karyawan yang pelayanannya berkaitan dengan jasa keagenan..
2. Data sekunder, Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer merupakan data langsung yang di peroleh peneliti dari penyebaran kuisioner ke agen serta karyawan yang pelayanannya berkaitan dengan jasa keagenan.

#### **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data adalah prosedur sistematis dalam memperoleh data yang bertujuan untuk mengumpulkan berbagai data yang dibutuhkan untuk memperoleh hubungan dari penyelesaian masalah yang akan dipecahkan. Data-data tersebut diperoleh dari variabel-variabel yang ada dalam hipotesis berdasarkan sample yang diperoleh sebagai objek penelitian.

Untuk membahas dan meneliti penelitian, penulis telah mengumpulkan beberapa sample data yang digunakan penulis sebagai acuan untuk penyelesaian permasalahan yang sedang dibahas, kemudian data yang telah terkumpul disusun dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas terhadap penelitian yang sedang diuji untuk mempermudah penulis menyelesaikan permasalahan dari penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang diperoleh penulis didapat melalui:

##### **1. Observasi**

Menurut Sugiyono (2017:203) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Data yang diperoleh dari pengamatan langsung oleh penulis yang dilaksanakan selama 1 tahun di PT. Buana Lintas Lautan Jakarta. Teknik observasi ini berfokus pada segala bentuk pelayanan jasa, pemenuhan kebutuhan di atas kapal, monitoring, pelayanan jasa *Clearance In* dan *Out* kapal serta segala sesuatunya yang berhubungan dengan pelayanan jasa keagenan yang difasilitasi oleh perusahaan PT. Buana Lintas Lautan. Observasi dilakukan untuk memastikan secara langsung bagaimana kelangsungan proses kegiatan pelayanan keagenan yang dilaksanakan oleh divisi operasional di PT. Buana Lintas Lautan agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

##### **2. Kuisisioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018:199) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif

dan R&D. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Menurut Sugiyono (2018:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.1**  
**Tabel Skala Likert**

<b>Respon</b>	<b>Nilai</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

### **3. Studi Pustaka**

Menurut Sugiyono (2017 :291) studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Melihat pernyataan diatas penulis menyimpulkan bahwa studi pustaka merupakan kegiatan menghimpun informasi yang relevan berdasarkan objek dalam suatu penelitian

## **E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING**

### **1. Populasi**

Menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

## **2. Sampel**

Sampel Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian Dalam penelitian ini, sample yang diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 orang meliputi agen dan karyawan di perusahaan cabang regional pada PT. Buana Lintas Lautan.

## **3. Teknik Sampling**

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh atau *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017), Teknik sampling jenuh yaitu teknik menentukan sampel apabila seluruh anggota populasi akan dijadikan sampel dalam penelitian atau dapat disebut juga dengan sensus dalam lingkup kecil.

Sampling jenuh adalah satu dari beberapa teknik *nonrandom sampling*. Teknik ini didefinisikan sebagai teknik penentuan sampel yang menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel. dengan demikian subjek dari penelitian ini adalah seluruh karyawan dan agen yang ada berjumlah 30 orang di masing-masing kantor cabang regional PT. Buana Lintas Lautan.

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penyusunan penelitian, penulis menggunakan teknik analisis statistik kuantitatif yaitu teknik analisis dan identifikasi berdasarkan data yang saling memiliki keterkaitan satu sama lain dari dua variable yang didasari pada kekuatan hubungan antar dua variable yang dianalisa, sehingga besaran keterkaitan variabelnya dapat diketahui. Maka sebelumnya diperlukan penelitian untuk memperoleh data yang lengkap, valid serta dapat menguraikan masalah pokok yang terdapat didalam suatu laporan agar dapat menjadi hasil dari suatu penelitian. Melalui penjelasan diatas, maka penulis mengidentifikasi 2 (dua) variable sebagai berikut :

### 1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya menjadi sebab perusahaan yang akan mempengaruhi secara positif ataupun negatif variabel terikat. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini berupa:  $X = \text{kinerja agen}$

### 2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya dipengaruhi variabel bebas. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah :  $Y = \text{jumlah penunjukan keagenan kapal}$ .

Berdasarkan seberapa besar kekuatan antara 2 variable tersebut, maka rangkaian teknis analisis yang dilakukan oleh penulis adalah.

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu. Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar - benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung

(correlated item-total correlations) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2013;53). r tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df)/ derajat bebas menggunakan rumus :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

2 = two tail test

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013:173), bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur. . SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2016;43)

## 3. Analisa Koefisien Kolerasi

Menurut Siregar (2014: 337) Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel. Analisis korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antara variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*), persamaannya adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{f n \sum X^2 - (\sum Y)^2} \cdot \sqrt{f n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana :



- n = banyaknya data
- r = besarnya korelasi atau hubungan antara variabel X dan
- x = efektifitas pelayanan pengagenan kapal (variabel bebas)
- y = jumlah penunjukan pengagenan kapal (variabel terikat)

Besarnya r dapat dinyatakan dari  $-1 < r < 1$  artinya :

- Bila  $r = +1$  atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel x dan y, di mana hubungan sangat kuat dan positif.
- Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel x dan y atau sangat lemah.
- Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variabel x dan y, di mana hubungan sangat kuat dan negatif.

Tafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan adalah :

**Tabel 3.2**

**Kriteria Penilaian**

Intervensi Koefisien	Korelasi Antar Variabel
0.00 – 0.19	sangat lemah
0.20 – 0.39	lemah
0.40 – 0.59	cukup kuat
0.60 – 0.79	kuat
0.80 – 1.00	sangat kuat

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen secara presentase atau kontribusi antara variabel x dengan variabel y. Rumus indeks determinasi adalah sebagai berikut :

$KD = r^2 \times 100\%$
-------------------------

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Fungsi dari koefisien penentu adalah :

- a. Menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier. Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan
- b. Menentukan peranan variabel tak terikat dan mempengaruhi variabel terikat (%)

## 5. Analisa Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017: 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh antara variable x dengan variable y maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis statistika yang bersifat parametrik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran sekurang-kurangnya interval dan berdistribusi normal. Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2018:188) adalah :

$$Y = a + b X$$

Untuk menghitung nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

Dimana :

Y = variabel terikat (jumlah kunjungan kapal);

X = variabel bebas (waktu pelayanan *clearance* kapal);

a = merupakan titik potong sumbu y dengan garis regresi ( $Y = a + bX$ )

b = merupakan regresi, mengukur kenaikan yang sebenarnya dalam Y per satuan kenaikan X

n = jumlah sampel

## 6. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013: 153) Uji hipotesis yaitu suatu pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  untuk mengetahui nilai  $t_{hitung}$  digunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  digunakan tabel distribusi t pada  $n-2 : \alpha 0,05$ .

Dengan keterangan :

- 1)  $H_0$  = hipotesis semula atau hipotesis o, dimana tidak ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.
- 2)  $H_a$  = hipotesis statistik atau hipotesis analisis, dimana ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Sejarah PT. Buana Lintas Lautan**

PT. Buana Lintas Lautan Jakarta merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran niaga dalam dan luar negeri yang kegiatan usaha nya meliputi segala bentuk pelayanan pengapalan khususnya kapal berjenis tanker minyak, gas, dan kimia. Termasuk pelayanan jasa keagenan kapal yang menangani pengurusan pelayanan kapal, jenis muatan yang diangkut oleh kapal, kepengurusan crew kapal, serta pelayanan kebutuhan logistik kapal. PT. Buana Lintas Lautan Jakarta memiliki beberapa cabang yang tersebar di berbagai pelabuhan yang ada di Indonesia.

PT. Buana Lintas Lautan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

*Visi : To be the leader in energy shipping industry, offshore energy production and storage provider, and shipping agency services with a strong base in Indonesia and a global presence.* (Menjadi pemimpin dalam industri pengiriman energi, penyedia produksi dan penyimpanan energi lepas pantai, dan layanan keagenan kapal dengan basis yang kuat di Indonesia dan kehadiran global).

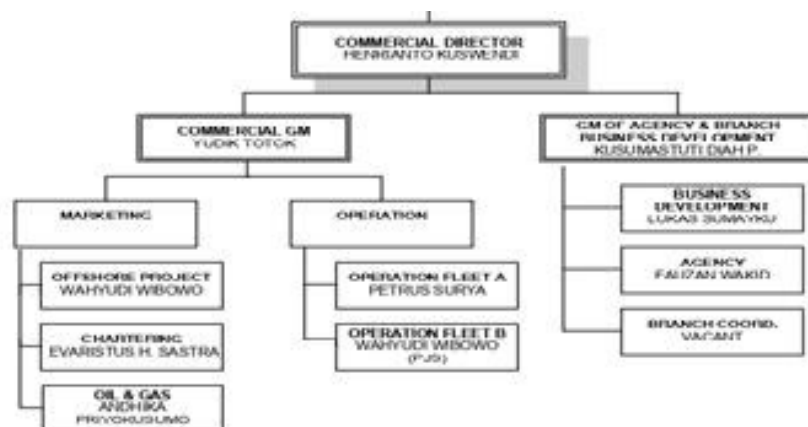
*Misi : To optimize stakeholder interest by satisfying the needs of customers in a safe, efficient, and competitive manner through professional services, quality vessels, and strong commitment to safety, security, and environmental protection.* (Mengoptimalkan kepentingan

pemangku kepentingan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara aman, efisien, dan kompetitif melalui pelayanan yang profesional, kapal yang berkualitas, dan komitmen yang kuat terhadap keselamatan, keamanan, dan perlindungan lingkungan).

## 2. Struktur Organisasi PT. Buana Lintas Lautan Divisi Keagenan

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi PT. Buana Lintas Lautan**



Perusahaan yang dijadikan sarana penulis dalam menyelesaikan Praktek Darat (Prada) merupakan divisi General Agent atau agen pusat yang memiliki tugas dan tanggung jawab mengawasi berjalannya kegiatan pengagenan yang dilaksanakan oleh agen lokal agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam divisi *General Agent* PT. Buana Lintas Lautan terdapat struktur jabatan yang terdiri dari :

### a. *General Manager (GM)*

- 1) Melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap seluruh *staff* divisi *agency* serta memonitoring kegiatan perusahaan cabang.
- 2) Mengelola sumber daya dan dana dalam lingkup kantor regional serta mengkoordinir kegiatan komersial perusahaan.
- 3) Melaksanakan rapat internal audit dengan pimpinan dari kantor agen cabang untuk mengadakan evaluasi kinerja.
- 4) Mengimplementasikan, mengkoordinasi, serta menganalisis seluruh kegiatan komersial perusahaan divisi agen .
- 5) Membuat peraturan internal divisi yang dapat dipertanggung jawabkan terhadap pimpinan perusahaan.

- 6) General manager bertanggung jawab terhadap *Comercial Director* perusahaan PT. Buana Lintas Lautan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan :
  - a) Laporan hasil kinerja divisi keagenan.
  - b) Laporan keuntungan serta kerugian dari hasil komersial perusahaan.

**b. Staff Person In Charge (PIC)**

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pemenuhan kebutuhan kapal yang ditangani oleh agen lokal, melakukan koordinasi secara langsung terkait apa saja yang di butuhkan oleh pihak *owner* maupun *shipper* diantaranya pemenuhan kebutuhan muatan, *crew change*, pembaruan dokumen kapal, permintaan tug boat, tunda, bongkar-muat muatan, perawatan kapal, penyediaan air bersih, bahan bakar, logistik dan sebagainya .
- 2) Memonitoring secara keseluruhan kegiatan pengagenan kapal yang sedang dilaksanakan oleh agen lokal, *staff person in charge (PIC)* divisi *General Agent* harus mengetahui secara detail situasi dan kondisi pelabuhan tempat pengagenan kapal yang diageni oleh agen lokal. Situasi yang umum di hadapi agen lokal dalam melaksanakan tugasnya mengageni kapal yaitu cuaca buruk, dan kerusakan alat bongkar-muat. Oleh karena itu pihak *staff person in charge (PIC)* divisi *General Agent* diharuskan untuk selalu berkoordinasi dengan pihak agen di lapangan. Hal ini sangat penting untuk pengambilan keputusan dalam menangani situasi yang tidak terduga.
- 3) Mengajukan permohonan Pemberitahuan Pengagenan Kapal Asing (PKKA) untuk pelayanan Kapal berbendera asing, apabila perusahaan *agency* menerima *Appointment* dari *shipowner* yang berasal dari negara asing melalui website sistem informasi manajemen lalu lintas laut (SIMLALA). *Shipowner* atau *Principal* mengirimkan dokumen-dokumen kebutuhan pengajuan pemberitahuan keagenan kapal asing (PKKA) diantaranya *certificate of registry*, *certificate of classification*, *tonnage certificate*, *certificate of fitness*, *international oil pollution prevention (IOPP)*, *international ship security certificate*

(ISSC), *appointment to agency*, *crewlist*, *company security officer* (CSO), Q88, dan *ship security officer* (SSO).

- 4) Melakukan koordinasi secara langsung dengan *General Manager* terkait pengambilan keputusan serta komunikasi langsung dengan pihak *Shipper*, dan *Owner*.
- 5) Penagihan biaya *disbursement* kepada pihak *ship owner* atas biaya penanganan kapal serta pengajuan *disbursement* kepada pihak *Accounting* dan *Finance* yang telah disahkan oleh *General Manager* untuk keperluan penanganan kapal oleh pihak agen lokal.
- 6) Membuat laporan perhitungan *Estimate port disbursement account* (EPDA).
- 7) Membuat laporan hasil kinerja.

**c. Bagian operasional perusahaan cabang agen.**

- 1) Bertanggung jawab atas peningkatan pelayanan serta mempertahankan jumlah kunjungan kapal setiap bulan memasuki wilayah pelabuhan regional pada masing-masing cabang agen.
- 2) Berkoordinasi dengan agen untuk mencatat setiap jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal serta melaporkan perkembangan kegiatan pelayanannya kepada pihak yang bersangkutan.
- 3) Mempersiapkan dokumen atau surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia (Pelindo) serta menginformasikan mengenai rencana kedatangan kapal dengan memasukan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) kepada instansi pemerintah terkait sebelum kapal tiba 2 x 24 jam sebelumnya.
- 4) Monitoring kondisi pelabuhan sebelum kapal tiba serta mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk kapal yang diageni diantaranya adalah kebutuhan kepengurusan dokumen *clereance in* maupun *clearance out*, peralatan bongkar muat kapal, serta berbagai kebutuhan logistik yang dibutuhkan oleh kapal yang diageni. Melaporkan secara detail untuk setiap perkembangan yang terjadi atas kapalnya kepada pihak *ship owner* dan *general agent*

Berikut kegiatan yang rutin dilakukan bagian operasional seperti:

a) Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti:

(1) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Beberapa dokumen yang wajib dilaporkan adalah:

Surat Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut RKSP yang dilengkapi dengan surat PKKA (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing) untuk kapal asing, *Letter Appointment of Agency* (surat penunjukan keagenan).

(2) Bea dan Cukai

Adapun dokumen yang dilaporkan adalah:

Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dibuat dengan sistem EDI (*Electronic Data Interchange*) secara semi online. Manifest cargo yaitu surat atau dokumen yang berisi jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.

(3) Imigrasi

Dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) dan *crew list* (daftar kru kapal).

(4) Kesehatan dan Karantina

Dokumen yang dilaporkan berupa Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut RKSP. Berkas permohonan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) dapat di lihat di akhir skripsi ini pada Lampiran 1 Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*) ada beberapa dokumen kapal yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintah.

(5) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan KSOP

Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal antara lain:

- *Manning Certificate* atau surat keselamatan.
- *Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.
- *Last Port Clearence* atau surat izin berlayar dari pelabuhan



terakhir yang disinggahi.

- *Tonnage Certificate* atau surat ukur.
- *Safe Construcion Certificate*.
- *Cargo Safety Equipment Certificate* atau surat.sertifikat alat keselamatan.
- *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung.
- *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat alat pemadam kebakaran.
- *Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung kapal batas minimum dan maksimum.
- *Port State Control* dari Departemen Perhubungan Laut Indonesia.
- *Crew List dan Manifest*.

(6) Imigrasi (untuk kapal asing)

Dokumen yang harus diserahkan pada saat pemeriksaan diatas kapal yakni daftar jumlah kru kapal (*crew list*) dan surat identitas diri (*passport*) bila diperlukan buku pelaut (*seaman book*) dilaporkan.

(7) Bea dan Cukai (untuk kapal asing)

Dokumen yang harus dilaporkan antara lain *bonded store* dari kapal dan mengisi berita acara yang telah disiapkan oleh pihak Bea dan Cukai.

(8) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan

Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book* Indonesia (buku kesehatan), *derrating certificate*

b) Kapal berlayar meninggalkan pelabuhan

Apabila kapal di pelabuhan atau di daerah labuh jangkar sudah melakukan seluruh kegiatan bongkar muat dan kewajibannya sudah dipenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku maka kapal melalui agen akan mendapat surat *clearence out* yang dikeluarkan oleh pihak KSOP

(Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan), Bea dan Cukai, Imigrasi, Karantina dan Kesehatan. Kapal diperbolehkan berlayar apabila Syahbandar telah mengeluarkan Port Clearance atau Surat Ijin Berlayar (SIB) yang berlaku 1 x 24 jam setelah ditandatangani oleh pejabat terkait.

**d. Staff Sekretariat dan Administrasi**

1. Bertugas untuk membantu kegiatan surat-menyurat, pencatatan laporan pembukuan secara umum, pensortiran dokumen baik dalam bentuk fisik maupun digital, mengatur dan menyediakan dokumen, laporan informasi serta penyelesaian masalah administrasi dengan mengkoordinir penyusunan laporan, menganalisis data dan mencari solusi.
2. Bertugas Sebagai jembatan penghubung divisi Agency dengan departemen eksternal dan internal perusahaan.
3. Membantu mempersiapkan akomodasi untuk keperluan kegiatan keluar kantor atau luar kota.

**3. Data Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset yang memiliki peranan penting bagi sebuah organisasi maupun perusahaan. *General Agent* bertugas menilai kinerja *sub-agent* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan keagenan kapal. *Sub-agent* yang merupakan agen cabang dari perusahaan PT. Buana Lintas Lautan dituntut agar menunjukkan performa yang baik guna meningkatkan pelayanan jasa keagenannya pada masing-masing regional. Disini penulis akan menjelaskan jumlah personil pendukung dalam divisi *General Agent* yang berjumlah 5 orang yang masing-masing memiliki tanggung jawab dibagian komersial dan administrasi, yaitu sebagai berikut :

a. Kedudukan masing-masing pegawai

*General Manager Agency* : Kusumastuti Diah Pratiwi

*Junior Manager General Agency* : Fauzan Wakid

*Staff Person In Charge (PIC)* : Ade Cahyani

Rani Ekawati

#### 4. Identitas Responden

Penulis dalam melakukan penelitian ini mengambil sample sebanyak 30 orang responden, responden yang peneliti ambil merupakan sample populasi dari karyawan yang bekerja sebagai agen lapangan pada divisi *sub-agent*. Kuisioner tersebut kemudian dibagikan kepada 30 orang responden untuk memperoleh hasil dari penelitian yang diteliti untuk meneliti seberapa besar pengaruh dari variabel x dan variabel y dari permasalahan yang ada. berdasarkan indikator yang telah ditentukan. 30 responden pada divisi *sub-agent* untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan pembahasan dari analisis variabel X (kinerja agen) dan variabel Y (pelayanan jasa keagenan).

**Tabel 4.1**  
**Data responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	26	87,5%
2	Perempuan	4	12,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil pengolahan kuisioner*

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 26 orang dan responden perempuan sebanyak 4 orang atau dengan tingkat presentase responden laki-laki sebesar 87,5% dan responden perempuan sebesar 12,5%.

**Tabel 4.2**  
**Data responden berdasarkan usia**

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17-25 tahun	14	43,8%
2	26-37 tahun	12	37,5%
3	38-50 tahun	4	18,7%
4	>51 tahun	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil pengolahan kuisioner*

Dari tabel di atas, diketahui jika konsumen PT. Buana Lintas Lautan

yang berusia di bawah 17-25 tahun yaitu berjumlah 14 orang atau 43,8%, yang berusia 26-37 tahun berjumlah 12 orang atau 37,5%, yang berusia 38-50 tahun berjumlah 4 orang atau 18,7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan PT. Buana Lintas Lautan yaitu berusia di antara 17 sampai dengan 25 tahun.

**Tabel 4.3**  
**Data responden berdasarkan pendidikan terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	8	31,3%
2	DIPLOMA (D3/D4)	3	9,4%
3	SARJANA (S1)	18	56,3%
4	PASCA SARJANA (S2)	1	3%
5	DOCTOR (S3)	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Hasil pengolahan kuisioner*

Dari data diatas diketahui bahwa responden yang mempunyai pendidikan terakhir SMA berjumlah 8 orang atau 31,3%, Diploma berjumlah 3 orang atau 9,4% Sarjana berjumlah 18 orang atau 56,3%, Pasca Sarjana berjumlah 1 orang atau 3%. Sehingga dapat di simpulkan bahwa mayoritas Pendidikan dari responden adalah sarjana (S1) sebesar 18 orang atau 56,3%.

## **5. Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kinerja Agen Terhadap Pelayanan Jasa Keagenan di PT. Buana Lintas Lautan.**

Dalam penelitian ini tanggapan responden mengenai pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan di PT. Buana Lintas Lautan antara lain :

### **a. Kinerja Agen**

Kinerja didefinisikan sebagai hasil *output* yang di hasilkan oleh agen sesuai dengan peran agen dalam melayani jasa keagenan di pelabuhan.

Berikut adalah data yang di peroleh dari hasil penelitian berupa rekapitulasi hasil dari jawaban responden yang dilakukan pada 30 agen dan karyawan pada tiap regional di perusahaan PT. Buana Lintas Lautan dapat dilihat

sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Agen (X)**

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-
		SS	S	KS	TS	STS	Bobot	rata
Berdasarkan Kualitas								
1	Kinerja agen dalam pelayanan jasa sangat minim kesalahan.	13	9	2	5	1	118	3,93
2	Kinerja agen dalam pelayanan jasa selalu sesuai prosedur.	12	9	4	2	3	115	3,83
Berdasarkan Kuantitas								
3	Agen rata-rata membutuhkan waktu Sembilan (9) jam dalam pelayanan kepengurusan dokumen per kapal	17	6	5	1	1	127	4,2
4	Agen menguasai segala bentuk permasalahan yang ada dalam kepengurusan dokumen kapal.	16	9	3	1	1	128	4,26
Berdasarkan Penggunaan Waktu								
5	Jarak antara kantor dengan pelabuhan yang jauh dapat mempengaruhi waktu pelayanan keagenan kapal.	13	9	2	5	1	118	3,9

6	Antrian pemeriksaan dokumen kapal pada instansi-instansi terkait membutuhkan waktu yang cukup lama.	16	9	3	1	1	128	4,26
<b>Berdasarkan keterlambatan waktu efektif /jam kerja hilang</b>								
7	Kekurangan personil agen dalam pelayanan keagenan kapal dapat mempengaruhi keterlambatan jasa pengagenan kapal.	20	10	0	0	0	140	4,66
8	Keterlambatan agen dalam memberitahukan informasi kedatangan kapal dapat mempengaruhi kinerja keagenan kapal.	16	9	3	1	1	128	4,26
9	Kesalahan agen dalam penginputan <i>Inaportnet</i> dapat berpengaruh pada ketepatan waktu pelayanan jasa.	17	6	5	1	1	127	4,2
<b>Berdasarkan Kerjasama</b>								
10	Komunikasi antara boarding agent dengan staff clearance sudah terlaksana dengan baik	13	9	2	5	1	118	3,93
Jumlah		143	85	33	25	14	1218	4,08

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil jawaban responden Sangat Setuju (SS) sebanyak 143, Jawaban Setuju (S) 85 Jawaban Kurang Setuju (KS) 33 Jawaban Tidak Setuju (TS) 25 dan Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

14 Skor jawaban responden paling banyak yaitu Sangat Setuju (SS) sebanyak 143.

b. Pelayanan jasa keagenan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 30 karyawan terhadap pelayanan jasa keagenan pada PT. Buana Lintas Lautan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (Y)**

No	Pernyataan Berdasarkan Dimensi	Jawaban					Total Bobot	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Tangibles (Berwujud)								
1	Fasilitas penunjang operasional perusahaan sudah memenuhi standar untuk menunjang kegiatan operasional agen.	16	11	3	0	0	133	4,43
Realibility (Keandalan)								
2	Staff Person In Charge (PIC) diharuskan untuk selalu sigap dalam pelayanan usaha memenuhi kebutuhan kapal.	16	9	3	1	1	128	4,26
3	Agen operasional diharuskan tepat	16	11	3	0	0	133	4,43

	waktu dalam pelayanan kebutuhan kapal.							
<b>Responsive (Ketanggapan)</b>								
4	Agen yang berkompeten memiliki banyak pengalaman dinilai mampu mengefisiensikan waktu pelayanan keagenan kapal.	13	9	2	5	1	133	4,43
5	Agen harus lebih teliti dalam penginputan data daily report untuk meminimalisir kesalahan penginputan data.	12	9	4	2	3	115	3,83
6	Agen diharuskan mengecek kembali dokumen kesiapan kapal agar proses pelayanan kapal tidak terkendala.	13	9	2	5	1	118	3,93
<b>Assurance (Jaminan)</b>								
7	agen selalu menerapkan SOP yang diterapkan perusahaan dalam pelayanan dokumen kapal.	16	9	3	1	1	128	4,26
8	Agen telah memahami alur pelayanan kepengurusan dokumen kapal	16	11	3	0	0	133	4,43



	pada instansi- instansi terkait							
<b>Emphaty (Empati)</b>								
9	<i>Staff Person In Charge (PIC)</i> selalu siap melayani setiap kebutuhan dan komplain terkait pelayanan jasa keagenan yang diajukan oleh pelanggan.	13	9	2	5	1	118	3,93
10	<i>Staff Person In Charge (PIC)</i> telah mempelajari dan memahami seluruh kebutuhan pelanggan dalam pelayanan keagenan kapal.	14	10	3	2	1	114	3,8
Jumlah		145	97	28	21	9	1248	4,17

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil jawaban responden Sangat Setuju (SS) sebanyak 145, Jawaban Setuju (S) 97 Jawaban Kurang Setuju (KS) 28 Jawaban Tidak Setuju (TS) 21 dan Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) 9 Skor jawaban responden paling banyak yaitu Sangat Setuju (SS) sebanyak 145 Maka dapat dinyatakan indikator faktor yang mempengaruhi kinerja agen positif.

## B. ANALISIS DATA

### 1. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan

membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 30, dengan taraf signifikansi 5%. Metode uji validitas yang penulis gunakan yaitu korelasi Pearson dengan mengkorelasikan skor tiap pertanyaan dengan total skor pertanyaan yang ada pada kuesioner. Total skor pertanyaan adalah jumlah seluruh pertanyaan yang ada pada suatu variabel (Gunawan, 2020) Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* (dalam SPSS 26) lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Dalam hal ini didapatkan  $r_{tabel}$  sebesar 0,371. Apabila hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,371 maka data tersebut dapat dikatakan valid.

a. Kinerja Agen (X)

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Agen (X)**

<b>Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner</b>			
<b>No item</b>	<b>Corrected Item Total Correlation (<math>r_{hitung}</math>)</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Validitas</b>
item 1	0,663	0,371	VALID
item 2	0,439	0,371	VALID
item 3	0,663	0,371	VALID
item 4	0,914	0,371	VALID
item 5	0,778	0,371	VALID
item 6	0,914	0,371	VALID
item 7	0,439	0,371	VALID
item 8	0,663	0,371	VALID
item 9	0,914	0,371	VALID
item 10	0,818	0,371	VALID

*Sumber: Data Primer Diolah*

b. Pelayanan Jasa Keagenan (Y)

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (Y)**

<b>Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner</b>			
<b>No item</b>	<b>Corrected Item Total Correlation (<math>r_{hitung}</math>)</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Validitas</b>
item 1	0,911	0,371	VALID
item 2	0,826	0,371	VALID
item 3	0,465	0,371	VALID
item 4	0,858	0,371	VALID
Item 5	0,911	0,371	VALID
Item 6	0,377	0,371	VALID
Item 7	0,377	0,371	VALID
Item 8	0, 826	0,371	VALID
item 9	0,465	0,371	VALID
item 10	0,911	0,371	VALID

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.6 uji variabel pada kinerja agen dan table 4.7 uji validitas pada pelayanan keagenan, dimana didapat nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai r tabel didapatkan dengan menghitung *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30, ( $df$ ) =  $30-2 = 28$  sehingga nilai r tabel yang didapatkan yaitu sebesar 0,374 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{hitung}$  ternyata semua data dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian, secara umum keandalan  $> 0,60$  baik. Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaanya variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 26 dengan rumus *Cronbach's Alpha*.

a. Variabel X

**Tabel 4.8**  
**Realibility Statistics**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10

Berdasarkan perhitungan SPSS table 4.8 diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* variabel faktor yang mempengaruhi kinerja agen (X) sebesar 0,897 > 0,60 . berdasarkan pernyataan (Ghozali, 2016 :43) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha> 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pengaruh kinerja agen memiliki reabilitas yang baik karena 0,897 > 0,60. Artinya pernyataan yang digunakan pada kuesioner tetap konsisten apabila dihitung secara terus menerus.

b. Variabel Y

**Tabel 4.9**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	10

Berdasarkan perhitungan SPSS table 4.9 diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* variabel faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa (Y) sebesar 0,889 > 0,60 . berdasarkan pernyataan (Ghozali, 2016 :43) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha> 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pengaruh kinerja agen memiliki reabilitas yang baik karena 0,889 > 0,60. Artinya pernyataan yang digunakan pada kuesioner tetap konsisten apabila dihitung secara terus menerus.

### 3. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengukur keterkaitan antara variabel X dengan variabel Y . Untuk mengukur keterkaitan antara variabel peneliti menggunakan Teknik pengolahan data dengan aplikasi SPSS.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Correlations		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Data primer diolah*

**Tabel 4.11**  
**Hubungan Interval Koefisien Korelasi**

Intervensi Koefisien	Korelasi Antar Variabel
0.00 – 0.19	sangat lemah
0.20 – 0.39	lemah
0.40 – 0.59	cukup kuat
0.60 – 0.79	kuat
0.80 – 1.00	sangat kuat

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui nilai r adalah 0,924 dimana berdasarkan tabel hubungan interval koefisien korelasi nilai r berada di interval 0,8-1,00 dimana korelasi antar variabelnya adalah sangat kuat. Menurut Siregar (2017: 337) Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya.

Berikut hasil koefisien determinasi dari R square menggunakan aplikasi SPSS:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi X terhadap Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 <sup>a</sup>	.853	.848	2.93276

a. Predictors: (Constant), X

*Sumber: Data primer diolah*

Dengan melihat hasil perhitungan di atas dimana R square sebesar 0,853 atau sebesar 85,3% . Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan sebesar 85,3% sedangkan sisanya 14,7% merupakan pengaruh faktor lainnya yang tidak diteliti.

#### 5. Analisa Regresi Linear Sederhana

Bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinieran antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Regresi X terhadap Y (sederhana)

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Regresi X terhadap Y (sederhana)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.300	2.743		.013
	X	.845	.066	.924	.000

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data primer diolah*

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 7.300 dan b sebesar 0.845 bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 7.300 + (0.845) X$$

Menurut Sugiyono (2017: 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh antara variable x dengan variable y maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan adalah positif, hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0.845 yang mengandung arti bahwa setiap kinerja agen 1 satuan akan diikuti dengan meningkatnya pelayanan keagenan terhadap konsumen sebesar 0,845 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika kinerja agen mengalami penurunan 1 satuan maka keterlambatan pelayanan keagenan terhadap konsumen akan cenderung mengalami penurunan sebesar -0,845 satuan. Dan nilai koefisien a (intercept) adalah sebesar 7,300 yang mempunyai arti apabila kinerja agen meningkat ( $X=0$ ), diperkirakan peningkatan pelayanan keagenan sebesar 7,300 satuan.

## **6. Uji Hipotesis**

Digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variabel tergantungnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tergantungnya atau tidak.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji t Hitung**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.300	2.743		2.661	.013
	Kinerja Keagenan	.845	.066	.924	12.751	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Jasa Keagenan  
Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.14 didapati hasil sebagai berikut:

Variabel kinerja agen (X) terhadap variable pelayanan jasa keagenan (Y) diperoleh nilai thitung sebesar 12,751 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada hasil ini menunjukkan nilai signifikansinya  $0,00 < 0,05$  sehingga nilai signifikansi memenuhi persyaratan dari uji hipotesis t dan diperoleh nilai t sebesar  $12,751 > 1,701$  yang berarti nilai uji T lebih besar dari thitung yang berarti bahwa uji hipotesis t dapat di terima. Hasil ini berarti terdapat pengaruh yang positif dari variabel X terhadap variabel Y jika kinerja keagenan mengalami peningkatan maka pelayanan jasa keagenan akan semakin meningkat sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap kinerja agen maka pelayanan jasa keagenan mengalami penurunan. Dapat di simpulkan bahwa uji hipotesis dapat di terima.



### C. PEMECAHAN MASALAH

Penelitian ini berusaha untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan kapal PT. Buana Lintas Lautan. Dari hasil pengujian diperoleh pembahasan sebagai berikut

1. Berdasarkan tabel 4.6 uji variabel pada kinerja agen dan table 4.7 uji validitas pada pelayanan keagenan , dimana didapat nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r$  tabel didapatkan dengan menghitung *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30, ( $df$ ) =  $30-2 = 28$  sehingga nilai  $r$  tabel yang didapatkan yaitu sebesar 0,374 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{hitung}$  ternyata semua data dinyatakan valid.
2. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian, secara umum keandalan  $> 0,60$  baik. Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaanya variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 26 dengan rumus Cronbach's Alpha.
  - a. Berdasarkan perhitungan SPSS tabel 4.8 diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* variabel faktor yang mempengaruhi kinerja agen (X) sebesar  $0,897 > 0,60$  . berdasarkan pernyataan (Ghozali, 2016 :43) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pengaruh kinerja agen memiliki reabilitas yang baik karena  $0,897 > 0,60$ . Artinya pernyataan yang digunakan pada kuesioner tetap konsisten apabila dihitung secara terus menerus.
  - b. Berdasarkan perhitungan SPSS tabel 4.9 diatas, diperoleh nilai *Cronbach Alpha* variabel faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa (Y) sebesar  $0,889 > 0,60$  . berdasarkan pernyataan (Ghozali, 2016 :43) Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pengaruh kinerja agen memiliki reabilitas yang baik karena  $0,889 > 0,60$ . Artinya pernyataan yang digunakan pada kuesioner tetap konsisten apabila dihitung secara terus menerus.
3. Dari hasil perhitungan analisa koefisien korelasi dapat diketahui nilai  $r$  adalah 0,924 dimana berdasarkan tabel hubungan interval koefisien korelasi

nilai r berada di interval 0,8-1,00 dimana korelasi antar variabelnya adalah sangat kuat. Menurut Siregar (2017: 337) Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel.

4. Menurut Ghazali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan melihat hasil perhitungan di atas dimana  $R$  square sebesar 0,853 atau sebesar 85,3%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan sebesar 85,3% sedangkan sisanya 14,7% merupakan pengaruh faktor lainnya yang tidak diteliti.
5. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 7.300 dan b sebesar 0.845 bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 7.300 + (0.845) X$$

Menurut Sugiyono (2017: 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen untuk mengetahui arah hubungan dan seberapa besar pengaruh antara variable x dengan variable y maka pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan adalah positif, hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0.845 yang mengandung arti bahwa setiap kinerja agen 1 satuan akan diikuti dengan meningkatnya pelayanan keagenan terhadap konsumen sebesar 0,845 satuan. Demikian pula sebaliknya, jika kinerja agen mengalami penurunan 1 satuan maka keterlambatan pelayanan keagenan terhadapkonsumen akan cenderung mengalami penurunan sebesar -0,845 satuan. Dan nilai koefisien a (intercept) adalah sebesar 7,300 yang mempunyai arti apabila kinerja agen meningkat ( $X=0$ ), diperkirakan peningkatan pelayanan keagenan sebesar 7,300 satuan.

6. Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.14 didapati hasil sebagai berikut:

Variabel kinerja agen (X) terhadap variable pelayanan jasa keagenan (Y) diperoleh nilai thitung sebesar 12,751 dan nilai signifikasi sebesar 0,000. Pada hasil ini menunjukkan nilai signifikansinya  $0,00 < 0,05$  sehingga nilai signifikansi memenuhi persyaratan dari uji hipotesis t dan diperoleh nilai t sebesar  $12,751 > 1,701$  yang berarti nilai uji T lebih besar dari thitung yang berarti bahwa uji hipotesis t dapat di terima. Hasil ini berarti terdapat pengaruh yang positif dari variabel X terhadap variabel Y jika kinerja keagenan mengalami peningkatan maka pelayanan jasa keagenan akan semakin meningkat sebaliknya, jika terjadi penurunan terhadap kinerja agen maka pelayanan jasa keagenan mengalami penurunan. Dapat di simpulkan bahwa uji hipotesis dapat di terima.

7. Dari identifikasi masalah yang diuraikan penulis, dari hasil perhitungan koefisien determinasi sesuai teori yang dikemukakan Ghazali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Didapati 85,3% merupakan hasil dari pengukuran hubungan variabel kinerja agen (x) dan pelayanan jasa keagenan (y). sedangkan 14,7% yang merupakan faktor lainnya antara lain :
  - a. Lamanya proses kepengurusan dokumen clearance in dan out kapal pada instansi-instansi terkait.
  - b. Lamanya proses bongkar muat di pelabuhan regional yang diageni perusahaan.
  - c. Faktor cuaca yang tidak dapat diprediksi menghambat proses keagenan kapal.
  - d. Maintenance pada system inaportnet menghambat kinerja agen dalam melayani jasa keagenan.

Hal tersebut merupakan faktor diluar kendali yang dapat di tangani oleh pihak perusahaan keagenan, dikarenakan faktor yang berengaruh terhadap pelayanan merupakan kinerja dan pelayanan yang di berikan berpengaruh sebesar 85,3%, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa keagenan adalah kinerja agen dan pelayanan jasa keagenan itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pelayanan jasa keagenan

pada perusahaan untuk menutupi kekurangan yang merupakan faktor lainya dari rumusan masalah yang diambil.

8. Berdasarkan pernyataan kuesioner variabel kinerja agen (x) pada tabel 4.5 poin 7, terdapat pernyataan terkait kekurangan personil mendapatkan skor pengaruh paling tinggi yaitu sebesar 4,66 jika di rata-ratakan. Hal ini menunjukan bahwa kekurangan personil agen sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa keagenan kapal menurut responden di PT.Buana Lintas Lautan cabang pada masing-masing regional .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil analisis uji hipotesis terdapat nilai uji signifikansi yang dihasilkan dari pengaruh variabel kinerja agen (x) terhadap pelayanan jasa keagenan (y). terbukti bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan karena  $\text{Sig. } 0,00 < 0,05$  kinerja agen dengan pelayanan jasa keagenan. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, didapati 85,3% merupakan hasil dari pengukuran hubungan variabel kinerja agen (x) dan pelayanan jasa keagenan (y). sedangkan 14,7% didapati merupakan faktor lainnya. Demikian dapat diartikan, bahwa pengaruh kinerja agen berpengaruh positif terhadap pelayanan jasa keagenan di PT. Buana Lintas Lautan.

Kemudian, berdasarkan pernyataan kuesioner variabel kinerja (x) pada tabel 4.5 poin 7, terdapat pernyataan terkait kekurangan personil mendapatkan skor pengaruh dengan dimensi tertinggi yaitu sebesar 4,66 jika di rata-ratakan. Hal ini menunjukkan bahwa kekurangan personil agen sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa keagenan kapal menurut para responden di PT.Buana Lintas Lautan cabang pada masing-masing regional Dapat disimpulkan bahwa, peningkatan kualitas kinerja agen berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan dalam jasa keagenan.

#### **B. SARAN**

Saran untuk meningkatkan kinerja agen dan pelayanan jasa keagenan pada perusahaan PT. Buana Lintas Lautan adalah sebagai berikut :

##### **1. Saran untuk Agen Operasional**

- a) Agen diharuskan mengecek kembali dokumen kesiapan kapal agar proses pelayanan kapal tidak terkendala untuk mengurangi resiko pada waktu pelayanan dokumen kapal.

- b) Agen operasional diharapkan selalu tepat waktu dalam pelayanan kebutuhan kapal.
- c) Agen diharapkan untuk selalu teliti dalam hal penginputan data pada sistem karena dapat berpengaruh pada waktu pelayanan serta *financial* perusahaan yang disebabkan oleh kesalahan penginputan angka yang dapat mempengaruhi kesesuaian jumlah muatan yang berujung pada denda yang di tanggung oleh perusahaan.
- d) Agen harus selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dalam pengagenan kapal yang ditanganinya, agen harus selalu melaporkan setiap kegiatan kapal yang diageninya mulai dari proses kapal memasuki area pelabuhan, melakukan kegiatan bongkar muat, sampai kapal keluar dari area pelabuhan.
- e) Agen diharuskan untuk selalu menaati prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan serta prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi-instansi terkait dalam pelayanan jasa keagenan kapal.

## **2. Saran untuk Perusahaan**

- a) Perusahaan diharapkan mampu memenuhi segala kebutuhan agen dalam kegiatan pelayanan keagenan seperti kendaraan operasional, komputer dengan spesifikasi yang mumpuni, peralatan alat tulis kantor, koneksi internet stabil serta ruangan kantor yang nyaman agar pelayanan jasa keagenan dapat berjalan dengan lancar serta agen mendapat kenyamanan dalam bekerja.
- b) Perusahaan diharapkan mampu bersaing dengan perusahaan kompetitor lain dengan memperluas koneksi pemasaran jasa serta membangun hubungan baik dengan pelanggan dalam jasa keagenan kapal.
- c) Perusahaan diharapkan memperhatikan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan keagenan cabangnya. Memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan sesuai dengan Tupoksinya masing-masing serta menambah jumlah karyawan agar tidak terjadi tumpang-tindih tanggungjawab karyawan yang akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Capt. R. P. Suyono, M.Mar, 2007, Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV, Jakarta: PPM
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas Komariyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Engkos, Kosasih., Hananto, Soewedo.(2007). Manajemen Perusahaan Pelayaran : Suatu Pendekatan Praktis Dalam Bidang Usaha Pelayaran. Jakarta: Raja Garfindo Persada.
- Fahmi, Irham. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Moh. Nazir. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal.
- Kajian Pustaka. (2020), Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus). Diakses Agustus 8, 2022,

<https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>.

Sampara (2011), 11 pengertian pelayanan menurut para ahli. Diakses Agustus 10, 2022.

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>.

Simamora, Fransisca, (2015). Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan, Jom FEKON, Vol, 2 No.1. Yogyakarta: STIE YPKN.

Siregar, Sofyan. (2014). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarmanto. (2014). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alphabeta.

Sutrisno, Edy. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.

Undang undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayanan.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 SIUPAL PT. Buana Lintas Lautan



#### BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

##### SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)

(Berdasarkan PP No. 20 Tahun 2010 Jo. PP No. 22 Tahun 2011 tentang Angkutan di Perairan)

NOMOR : 24 /1/SIUPAL/PMDN/2018

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. 18BULL0004/II/CY Tanggal 15 Februari 2018 dan Surat Direktur Jenderal Perhubungan Laut No. AL.004/07/14/DA-2018 tanggal 07 Maret 2018 Diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada:

Nama Perusahaan	: PT. BUANA LINTAS LAUTAN TBK
Alamat Kantor Perusahaan	: Danatama Square II Lt. 1-3, Jl. Mega Kuningan Timur Blok C6 Kav. 12A Kawasan Mega Kuningan, Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta Selatan 12950
Nama Direktur Utama/Penanggung Jawab	: Wong Kevin
Alamat Direktur/Penanggung Jawab	: Apt. Kusuma Chandra Tower 3/3 AL, RT. 005/RW. 003, Kel. Senayan, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
Nomor Pokok Wajib Pajak	: 02.466.873.3-081.000
Nilai Modal Perusahaan	: Rp. 4.400.000.000.000
Status Perusahaan	: PMDN

#### Kewajiban Pemegang SIUPAL :

1. Mematuhi seluruh perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan dan perlindungan lingkungan maritim.
2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan perusahaan, susunan Direksi/Komisaris, domisili perusahaan, NPWP perusahaan dan pengurangan serta penambahan kapal.
4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan SIUPAL ini.
5. Mengumumkan jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur atau tramper melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan.
6. Menyampaikan laporan tahunan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
7. Menyampaikan laporan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
8. Menyampaikan laporan kinerja keuangan perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
9. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna/calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut), bagi kapal yang berukuran GT. 750 keatas.
10. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.

SIUPAL ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan yang membahayakan keamanan Negara, mengoperasikan kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin usaha secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.

Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usaha.

Ditetapkan di : J A K A R T A

Pada tanggal : 15 MAR 2018

a.n. Menteri Perhubungan  
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal  
u.b.

Dit. Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal  
Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman  
Modal

Penanggung Jawab



Wong Kevin  
Direktur Utama



M. M. Azhar Lubis  
19560615 198202 1 001

## Lampiran 2 Kuesioner Variabel Kinerja Agen (x)

Angket pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan di PT. Buana Lintas Lautan.

### Petunjuk pengisian

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

KS = Kurang Setuju (Skor 3)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Pertanyaan

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir : SMA

Diploma (D3/D4)

### Sarjana (S1)

Pasca Sarjana (S2)

Doctor (S3)

### Kuesioner Variabel Kinerja Agen (x)

No	Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-
		SS	S	KS	TS	STS	Bobot	rata
<b>Berdasarkan Kualitas</b>								
1	Kinerja agen dalam pelayanan jasa sangat minim kesalahan.							
2	Kinerja agen dalam pelayanan jasa selalu sesuai prosedur.							
<b>Berdasarkan Kuantitas</b>								

3	Agen rata-rata membutuhkan waktu Sembilan (9) jam dalam pelayanan kepengurusan dokumen per kapal							
4	Agen menguasai segala bentuk permasalahan yang ada dalam kepengurusan dokumen kapal.							
<b>Berdasarkan Penggunaan Waktu</b>								
5	Jarak antara kantor dengan pelabuhan yang jauh dapat mempengaruhi waktu pelayanan keagenan kapal.							
6	Antrian pemeriksaan dokumen kapal pada instansi-instansi terkait membutuhkan waktu yang cukup lama.							
<b>Berdasarkan keterlambatan waktu efektif /jam kerja hilang</b>								
7	Kekurangan personil agen dalam pelayanan keagenan kapal dapat mempengaruhi keterlambatan jasa pengagenan kapal.							
8	Keterlambatan agen dalam memberitahukan informasi kedatangan kapal dapat mempengaruhi kinerja keagenan kapal.							

9	Kesalahan agen dalam penginputan <i>Inaportnet</i> dapat berpengaruh pada ketepatan waktu pelayanan jasa.							
<b>Berdasarkan Kerjasama</b>								
10	Komunikasi antara boarding agent dengan staff clearance sudah terlaksana dengan baik							
Jumlah								

*Sumber: Data primer diolah*

### Lampiran 3 Kuesioner Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (y)

Angket pengaruh kinerja agen terhadap pelayanan jasa keagenan di PT. Buana Lintas Lautan.

Petunjuk pengisian

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

KS = Kurang Setuju (Skor 3)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Pertanyaan

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir : SMA

Diploma (D3/D4)

Sarjana (S1)

Pasca Sarjana (S2)

Doctor (S3)

### Kuesioner Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (y)

No	Pernyataan Berdasarkan Dimensi	Jawaban					Total Bobot	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Tangibles (Berwujud)								
1	Fasilitas penunjang operasional perusahaan sudah memenuhi standar untuk menunjang kegiatan operasional agen.							
Realibility (Keandalan)								
2	Staff Person In Charge (PIC) diharuskan untuk							

	selalu sigap dalam pelayanan usaha memenuhi kebutuhan kapal.							
3	Agen operasional diharuskan tepat waktu dalam pelayanan kebutuhan kapal.							
<b>Responsive (Ketanggapan)</b>								
4	Agen yang berkompeten memiliki banyak pengalaman dinilai mampu mengefisiensikan waktu pelayanan keagenan kapal.							
5	Agen harus lebih teliti dalam penginputan data daily report untuk meminimalisir kesalahan penginputan data.							
6	Agen diharuskan mengecek kembali dokumen kesiapan kapal agar proses pelayanan kapal tidak terkendala.							
<b>Assurance (Jaminan)</b>								
7	agen selalu menerapkan SOP yang diterapkan perusahaan dalam pelayanan							

	dokumen kapal.							
8	Agen telah memahami alur pelayanan kepengurusan dokumen kapal pada instansi-instansi terkait							
<b>Emphaty (Empati)</b>								
9	<i>Staff Person In Charge (PIC)</i> selalu siap melayani setiap kebutuhan dan komplain terkait pelayanan jasa keagenan yang diajukan oleh pelanggan.							
10	<i>Staff Person In Charge (PIC)</i> telah mempelajari dan memahami seluruh kebutuhan pelanggan dalam pelayanan keagenan kapal.							
Jumlah								

*Sumber: Data primer diolah*

#### Lampiran 4 Tabel uji validitas variabel X

[illegible]



X07	Pearson Correlation	.153	.086	.068	.124	.153	1.000*	1	.086	.068	.153	.377*
	Sig. (2-tailed)	.420	.651	.723	.512	.420	.000		.651	.723	.420	.040
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	.803**	1.000*	.126	.700*	.803**	.086	.086	1	.126	.803**	.826*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.506	.000	.000	.651	.651		.506	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X09	Pearson Correlation	.221	.126	1.000*	.361*	.221	.068	.068	.126	1	.221	.465*
	Sig. (2-tailed)	.240	.506	.000	.050	.240	.723	.723	.506		.240	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	1.000*	.803**	.221	.842*	1.000*	.153	.153	.803**	.221	1	.911*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.240	.000	.000	.420	.420	.000	.240		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.911**	.826**	.465**	.858*	.911**	.377*	.377*	.826**	.465**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010	.000	.000	.040	.040	.000	.010	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 5 Tabel uji validitas variabel Y

[illegible]

Y07	Pearson Correlation	.169	1.000*	.169	.236	.140	.236	1	.169	.236	.194	.450*
	Sig. (2-tailed)	.429	.000	.429	.267	.515	.267		.429	.267	.363	.028
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Y08	Pearson Correlation	1.000*	.169	1.000*	.394	.236	.394	.169	1	.394	.334	.613*
	Sig. (2-tailed)	.000	.429	.000	.057	.267	.057	.429		.057	.111	.001
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Y09	Pearson Correlation	.394	.236	.394	1.000*	.767*	1.000*	.236	.394	1	.813*	.927*
	Sig. (2-tailed)	.057	.267	.057	.000	.000	.000	.267	.057		.000	.000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Y10	Pearson Correlation	.334	.194	.334	.813**	.647*	.813**	.194	.334	.813**	1	.811*
	Sig. (2-tailed)	.111	.363	.111	.000	.001	.000	.363	.111	.000		.000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Y11	Pearson Correlation	.613**	.450*	.613**	.927**	.761*	.927**	.450*	.613**	.927**	.811*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.028	.001	.000	.000	.000	.028	.001	.000	.000	
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Penelitian dengan SPSS Variabel (X)

Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner			
No item	Corrected Item Total Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Validitas
item 1	0,663	0,374	VALID
item 2	0,439	0,374	VALID
item 3	0,663	0,374	VALID
item 4	0,914	0,374	VALID
item 5	0,778	0,374	VALID
item 6	0,914	0,374	VALID
item 7	0,439	0,374	VALID
item 8	0,663	0,374	VALID
item 9	0,914	0,374	VALID
item 10	0,818	0,374	VALID

Sumber: Data Primer Diolah

**Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (Y)**

<b>Validitas Butir-Butir Pernyataan Kuesioner</b>			
<b>No item</b>	<b>Corrected Item Total Correlation (<math>r_{hitung}</math>)</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Validitas</b>
item 1	0,911	0,374	VALID
item 2	0,826	0,374	VALID
item 3	0,465	0,374	VALID
item 4	0,858	0,374	VALID
Item 5	0,911	0,374	VALID
Item 6	0,377	0,374	VALID
Item 7	0,377	0,374	VALID
Item 8	0, 826	0,374	VALID
item 9	0,465	0,374	VALID
item 10	0,911	0,374	VALID

*Sumber: Data primer diolah*

## Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian dengan SPSS

Uji realibilitas variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	10

Uji realibilitas variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	10

## Lampiran 9 Hasil Uji Korelasi, Determinasi, Regresi dengan SPSS

### a. Analisa koefisien korelasi

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### b. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 <sup>a</sup>	.853	.848	2.93276

a. Predictors: (Constant), X

### c. Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.300	2.743		2.661	.013
	X	.845	.066	.924	12.751	.000

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 10 Hasil Uji T Hitung dengan SPSS

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.300	2.743		2.661	.013
	Kinerja Keagenan	.845	.066	.924	12.751	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Jasa Keagenan

Sumber: Data primer diolah



# Lampiran 11 Tabel Uji Validitas R

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

Lampiran 12 Tabel Uji T

dk	$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576