

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN IZIN  
KELUAR KAPAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA  
AGEN KAPAL DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG  
SAMARINDA**

**Oleh :**

**SAMUEL KHATANTARAS**

**NRP. 461189699**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2022**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN IZIN KELUAR  
KAPAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA AGEN  
KAPAL DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG  
SAMARINDA**

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

**Oleh :**

**SAMUEL KHATANTARAS**

**NRP. 461189699**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : SAMUEL KHATANTARAS  
NRP : 461189699  
PROGRAM PENDIDIKAN : DIPLOMA IV  
JURUSAN : KALK  
JUDUL : PENGARUH WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN  
IZIN KELUAR KAPAL TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNA JASA AGEN KAPAL DI PT BAHARI  
EKA NUSANTARA CABANG SAMARINDA

Jakarta, Agustus 2022

**Dosen Pembimbing I**

**Dra. Puji Reknati, M.Pd.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19580828 198503 2 001

**Dosen Pembimbing II**

**Samsudin, M. T., M. Mar. E**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19720117 200212 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

**Dr. Vidya Selasdini, 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 TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : SAMUEL KHATANTARAS  
NRP : 18.9664/K  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN  
Judul : PENGARUH WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN IZIN KELUAR KAPAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA AGEN KAPAL DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG SAMARINDA

**Ketua Penguji**

**Penguji I**

**Penguji II**

**P.Dwikora Simanjuntak,M.M.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19640906 1999903 1 001

**Bon Saham.SE.,MM.**

**Dra. Puji Reknati, M.Pd.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19580828 198503 2 001

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan KALK**

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan kasih-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan teman-teman tersayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini berdasarkan pengalaman yang diperoleh penulis selama melaksanakan praktik kerja nyata di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan penulis, adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah:

**“PENGARUH WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN IZIN KELUAR KAPAL  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KEAGENAN KAPAL DI PT  
BAHARI EKA NUSANTARA CABANG SAMARINDA ”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Dengan ketulusan hati penulis, pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan kepada yang terhormat:

1. Bapak Capt. Sudiono, M.Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, M.MTr. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Ibu Sari Kusumaningrum, M.Hum. selaku Sekertaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Ibu Dra. Puji Reknati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan, serta inspirasi kepada penulis.
5. Bapak Samsudin, M.T.,M.Mar.E selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan waktu untuk membimbing materi skripsi ini.
6. Seluruh civitas akademik, staf, dan dosen pengajar KALK di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

7. Capt Jekson Hasudungan Tampubolon selaku *General Manager Agent* PT. Bahari Eka Nusantara yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang baru mengenai ilmu keagenan dan menambah wawasan penulis.
8. Seluruh karyawan PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda yang selama taruna melakukan penelitian selalu mendukung, mengajarkan, dan mendampingi penulis.
9. Untuk orang tua penulis yang tersayang dan tercinta, Bapak Teralias Bangun, Ibu Sehati Susanna Br Sitepu, Adik Adi Christopher Bangun dan Asa Naila yang selalu mendoakan, memberikan dorongan penuh dan mendukung dalam berbagai hal sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
10. Teruntuk senior dan junior yang sudah memberi dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman Angkatan LXI, rekan Drumband Gita Sapta Bahari LXI terkhusus untuk teman-teman bassdrum dan mayoret LXI terima kasih untuk dukungan selama ini.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan tanggapan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta,            Agustus 2022

Penulis

Samuel Khatantaras

NRP. 461189699

# DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I    PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH .....	3
C. BATASAN MASALAH .....	4
D. RUMUSAN MASALAH .....	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN .....	5
BAB II    LANDASAN TEORI	
A. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
B. KERANGKA PEMIKIRAN .....	21
C. HIPOTESIS.....	22
BAB III    METODE PENELITIAN	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN .....	23
B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	24
C. SUBJEK PENELITIAN.....	27
D. TEKNIK ANALISIS DATA .....	30
BAB IV    ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI DATA .....	35
B. ANALISIS DATA .....	40
BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN .....	52
B. IMPLIKASI .....	52
C. SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skala Likert Sebagai Tolak Ukur Penelitian..... 29
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen..... 32
Tabel 3.3	Tabel Rata-Rata Jawaban Responden..... 35
Tabel 4.1	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y ) Profesionalisme..... 38
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y ) Dimensi Biaya.....40
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Kapal ( Y ) Dimensi Hasil Kerja.....41
Tabel 4.4	Pengaruh Korelasi Variabel Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal ( X ) dan Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )..... 43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y ).....47
Tabel 4.6	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal (Y).....48
Tabel 4.7	Regresi X dan Y (Sederhana).....49
Tabel 4.8	Koefisiensi Determinasi X terhadap Y.....52



## DAFTAR BAGAN

	halaman
Bagan 2.1      Kerangka Pemikiran.....	.25

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....57
Lampiran 2	Hasil Uji Realibilitas, Uji Regresi, Uji Koefisiensi Determinasi, Uji Hipotesis.....59
Lampiran 3	Tabel Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal.....61
Lampiran 4	Tabel Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal (Y).....69

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Keagenan kapal menurut peraturan Menteri perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Pelaksanaan kegiatan keagenan kapal bertanggungjawab terhadap penyelesaian semua tagihan dan permasalahan yang timbul akibat dari perjanjian atau kontrak keagenan yang telah disepakati yang berkaitan dengan kegiatan kapal yang diageni selama berada di Indonesia.

Melihat betapa pentingnya peranan angkutan laut dan sistem transportasi, maka proses keluar masuknya kapal, dan kegiatan bongkar muat barang sangat menentukan dalam kelancaran arus keluar masuknya barang tersebut. Untuk menunjang kelancaran tersebut maka disuatu pelabuhan sangat menentukan sekali suatu instansi/lembaga yang melaksanakan proses kelancaran keluar masuknya kapal yaitu perusahaan keagenan maka demikian peran serta perusahaan keagenan sangat mementukan dalam hal kelancaran keluar masuknya kapal.

PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang keagenan kapal, yang mana melayani kapal *charter* (penyewa kapal). Kapal yang diageni oleh perusahaan tempat penulis praktek adalah kapal tipe kargo curah (*bulk carrier*) yang mengangkut muatan batu bara. *Shipper* (pengirim) yang mempercayakan agen dari PT Bahari Eka Nusantara sebagai agen yang akan mengurus kapal dari datang kapal sampai kapal akan berangkat kembali, dari pengurusan dokumen kapal yang kadaluarsa, pengurusan dokumen izin bongkar muat

kargo kapal, pengelolaan dokumen kapal yang kadaluarsa dan lainnya. Semuanya diserahkan kepada agen dan diharapkan agar pengelolaan itu semua dapat berjalan dengan cepat, tepat waktu, dan aman.

Dikarenakan banyaknya persaingan bisnis pelayanan jasa keagenan di Samarinda, maka perusahaan berusaha mengutamakan keinginan pelanggan, untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh sebab itu perusahaan tempat penulis praktek berusaha memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada pesaing bisnis jasa agen lainnya. Dengan demikian hanya perusahaan berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasaran. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan bersaing. Setiap perusahaan jasa agen wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Kepuasan yang dimaksud dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau menggunakan jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler (2006) kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan. Dari pihak pengguna jasa agen selalu mengharapakan kepada perusahaan tempat penulis praktek dapat memberikan pelayanan yang maksimal, mempunyai kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, dapat sigap dan tanggap disegala situasi baik di atas kapal maupun di kantor, memiliki rasa peduli dengan keadaan atau masalah yang dihadapi pihak *shipper* atau pengguna jasa agen.

Akan tetapi kenyataannya masih banyak kekurangan yang di dapati di kantor tempat penulis praktek, kurangnya kepedulian karyawan terhadap pekerjaan yang ada, kurang sigap dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di atas kapal, kerja sama yang belum optimal disaat agen di atas kapal dengan shipper yang di atas kapal juga, dan kurangnya pemahaman dalam berbahasa Inggris dalam penggunaan email sebagai sarana komunikasi dengan orang luar negeri. Karena hal tersebut kepala cabang perusahaan selalu melakukan evaluasi pekerjaan setiap pekannya agar dapat memperbaiki kekurangan yang didapat, agar kualitas pelayanan agen tidak menurun.

Pengurusan langkah terakhir perizinan keluar kapal di syahbandar diusahakan dapat cepat terselesaikan agar dokumen segera di kirim ke kapal. Akan tetapi dalam setiap pelaksanaannya di lapangan sering kali adanya hambatan disebabkan banyak hal. Seperti kurang dokumen penunjang kegiatan perizinan dari kapal, karena tidak terdapat di kapal, hal tersebut pernah terjadi disaat taruna praktek, maka pihak agen akan mengirimkan sebuah pesan menggunakan aplikasi bernama *outlook*, dengan memberitahukan bahwa diharuskan memberikan dokumen yang kurang tersebut segera mungkin, karena jika tidak maka pengurusan dokumen perizinan keluar kapal tidak dapat diteruskan. Jika hal tersebut terjadi maka kapal tidak akan pernah berlayar ke pelabuhan selanjutnya. Karena adanya info tersebut pihak *owner* (pemilik) segera memberikan dokumen dengan *scanning*. Setelah diterimanya dokumen tersebut agent akan melanjutkan kegiatan di Syahbandar.

Pengurusan dokumen perizinan keluar kapal juga menjadi terhambat ketika ada pembayaran yang belum terselesaikan seperti pembayaran jasa labuh, jasa Rencana Kedatangan Bongkar Muat (RKBM), jasa navigasi, dan jasa barang. Oleh sebab itu sebelum melanjutkan pengurusan di syahbandar, agen akan menghubungi pihak keuangan untuk segera mungkin melunasi pembayaran, agar pengurusan dokumen dapat terselesaikan.

Pihak *shipper* (pengirim) mengharapkan agen dalam pengurusan dokumen dapat berjalan dengan cepat dan lancar tanpa memakan waktu yang lama. Karena setelah

kapal selesai memuat kargo, dan *shipper* (pengirim) mendapatkan bukti *draught survey* dari petugas *shipper* (pengirim) yang berada di kapal ataupun dari agen langsung. Maka *shipper* (pengirim) akan mengurus PEB (pemberitahuan ekspor barang) yang akan diserahkan kepada agen untuk meneruskan kegiatan mengurus dokumen perizinan keluar kapal di Syahbandar dan otoritas pelabuhan lainnya.

Karena banyaknya kendala yang di dapati dan seringkali pihak *shipper* (pengirim) memberikan kritik kepada perusahaan tempat taruna praktek, maka sering di lakukan evaluasi dalam bekerja bagi karyawan di kantor begitu juga taruna yang berperan dalam pekerjaan tersebut. Tidak hanya dari pihak *shipper* (pengirim), dari perwira di kapal juga sering kali menanyakan perihal dokumen kapal mereka setelah kegiatan memuat selesai, jam berapa estimasi dokumen akan dikirim dari darat ke kapal mereka. Agen yang bertugas di kapal hanya dapat memberikan waktu estimasi kepada perwira karena pengurusan dokumen perizinan keluar kapal membutuhkan waktu.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian terhadap masalah tersebut agar dapat mengetahui seberapa besar dampak dari lamanya pengurusan dokumen perizinan keluar kapal tersebut terhadap kepuasan konsumen maupun perusahaan keagenan tempat penulis melaksanakan praktek darat. Sehingga nantinya dapat memberikan masukan kepada perusahaan kekurangan dan kelebihan pada sistem kerja yang sedang di terapkan oleh perusahaan.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah rendahnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan keagenan di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda. Beberapa hal yang mempengaruhi:

1. Terjadinya keterlambatan dalam proses dokumen perizinan keluar kapal di KSOP Samarinda
2. Rendahnya kemampuan karyawan dalam berbahasa inggris dan menggunakan sarana komunikasi
3. Lamanya dikirimkan dokumen kapal dan surat izin berlayar ke kapal
4. Kerjasama antara *shipper* (pengirim) dan agen yang belum berjalan dengan baik
5. Kurang sigapnya manajemen dalam menghadapi permasalahan yang ada
6. Sering terjadi *down server* ketika agen memasukan *out ward manifest* untuk bea cukai

#### **C. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis membatasi permasalahan pada pengaruh lambatnya pengurusan dokumen izin keluar kapal di KSOP Samarinda terhadap kepuasan pengguna jasa agen di PT Bahari Eka Nusantara

#### **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang sebelumnya penulis merumuskan permasalahan antara lain:

Apakah keterlambatan pengurusan dokumen perizinan keluar kapal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa keagenan kapal PT bahari eka nusantara cabang Samarinda?

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

Tujuan dan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui apakah lamanya pengurusan dokumen perizinan keluar kapal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa keagenan kapal di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda.

##### **2. Manfaat penelitian**

Manfaat praktis: dapat memberikan masukan bagi PT Bahari Eka Nusantara untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan pada sistem kerja yang sedang di

terapkan saat ini dan dapat melakukan hal baik dalam mengambil suatu keputusan dan di dalam suatu perusahaan pelayanan jasa keagenan kapal.

- a. Manfaat teoritis: dapat menambah wawasan bagi penulis dan pembaca, terutama tentang jasa keagenan di perusahaan pelayaran.

## **F. SISTEMATIKA PENULIS**

Sistematika penulisan skripsi ini untuk memudahkan pembaca supaya dapat mengerti tentang uraian dan analisis permasalahan yang dibahas, sistematika ini dibagi dalam lima bab dan masing – masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang keseluruhan materinya merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal – hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara yang diperoleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Mengenai metode penelitian penulis menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang di teliti, meliputi waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara yang dilakukan untuk pengumpulan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.



**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas pokok masalah penelitian. Penulis akan membahas tentang deskripsi data, pengujian hipotesis laporan mengenai hasil – hasil yang diperoleh yaitu bagian pertama berisi uraian mengenai karakteristik tiap – tiap variabel dan bagian kedua memuat uraian tentang hasil pengujian hipotesis.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal**

###### **a. Pengertian waktu**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia ( KBBI ) edisi ke empat (2008 :1554 )waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan, atau keadaan berada atau berlangsung. Contoh : tidak seorang pun tahu apa yang akan terjadi pada waktu yang akan datang.

Menurut Toto Tasmara, ( 2002 : 142 ) dalam bukunya yang berjudul ” membudayakan etos kerja islami ” menjelaskan bahwa definisi waktu adalah aset yang paling berharga bagi hidup saya. Itulah sebabnya saya selalu membuat perencanaan dalam setiap tindakan saya. Tidak ada waktu luang kecuali diisi dengan hal yang bermanfaat.

Menurut Agustinus Purna Irawan ( 2017 : 51 ) menjelaskan waktu merupakan salah satu bentuk layanan yang dibutuhkan, dikehendaki dan diharapkan dapat dipenuhi dari perusahaan pengembang produk.

Syaikh Al Akbar Muhyiddin Ibn Al Arabi ( 2022 : 16 ) menjelaskan waktu adalah sebutan untuk ukuran yang ditetapkan untuk diperkirakan dalam sebuah perkara, di mana ukuran itu tidak menerima wujud entitas atau realitas aktual dari perkara tersebut.

###### **b. Pengertian dokumen**

Satori & Komariah ( 2012 : 148 ) ( dalam Albi Anggito & Johan Setiawan, 2018 : 145 ) menjelaskan dokumen adalah catatan kejadian yang sudah

lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk. Keegen ( 2009 : 99 ) dalam Albi anggito & Johan Setiawan ( 2018 : 145 ) menyatakan bahwa dokumen adalah data – data yang seharusnya mudah di akses, bisa di tinjau dengan mudah, agar kasus yang di teliti menjadi baik. Suatu dokumen yang mudah di akses mampu di gunakan untuk meninjau penelitian yang terdahulu sehingga penelitian itu sangat baik. Penelitian itu mampu mempengaruhi studi baru yang akan dilaksanakan, sehingga dokumen adalah data – data yang mudah di akses demi kelangsungan penelitian.

Dokumen merupakan kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis, berupa data yang akan ditulis, dilihat, disimpan, dan digulirkan dalam penelitian, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti yang rinci dan mencakup segala keperluan data yang diteliti, mudah di akses. Istilah dokumen merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, catatan harian, catatan kasus klinis dan memorabilia segala macam yang bisa di gunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara partisipasi.

Eddie Rinaldy, Denny Ikhlas, Ardha Utama ( 2021 : 118 ) menjelaskan dokumen adalah warkat – warkat yang dapat membuktikan bahwa telah terjadi suatu transaksi di dalam perdagangan internasional. Warkat – warkat tersebut memuat nilai uang, dijadikan bukti transaksi, dan diantaranya dapat diperdagangkan sebagai surat berharga. Dokumen mempunyai peranan yang sangat penting didalam transaksi perdagangan internasional, baik yang terkait dengan lalu lintas barang maupun lalu lintas pembayaran. Dokumen akan menerangkan tentang suatu barang atau komoditas tertentu, yang menjadi objek transaksi.

Di samping itu, terdapat dokumen – dokumen yang harus pula ada, terutama untuk menjelaskan bahwa barang atau produk yang diperdagangkan tidak merusak lingkungan dan telah memenuhi standar keamanan yang ditetapkan sebagai berikut:

1) Standar Nasional Indonesia

Adalah sertifikat yang menjelaskan atau berisi keterangan tentang suatu barang atau produk yang telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh instansi teknis pemerintah setelah mendapat persetujuan dari dewan standarisasi nasional dan berlaku secara nasional dan menjadi rujukan terhadap barang atau komoditas yang diperdagangkan secara internasional.

2) Eko Label

Eko label adalah sertifikat label hijau berwawasan lingkungan sebagai tanda yang dilekatkan pada produk – produk tertentu dalam perdagangan internasional yang menyatakan bahwa pembuatan produk tersebut tidak menimbulkan kerusakan pada lingkungan.

Dokumen dapat dikelompokkan berdasarkan urgensi atau terkait dengan tingkat kepentingannya terhadap lalu lintas barang atau komoditas yang diperdagangkan, baik yang menyangkut dengan kuantitas maupun kualitas. Jenis dokumen dalam perdagangan internasional sebagai berikut :

3) Dokumen utama

Dokumen utama merupakan dokumen penting yang wajib ada dan ditetapkan didalam perjanjian jual beli. Dokumen ini menjadi acuan dalam membuat dokumen lainnya untuk keperluan mekanisme lalu lintas barang dan lalu lintas pembayaran. Dokumen utama terdiri dari sebagai berikut :

a) Dokumen dasar

Terdiri dari beberapa dokumen sebagai berikut :

- (1) Surat pesanan adalah surat pesanan yang disampaikan oleh calon pembeli ( buyer ) kepada calon pembeli ( seller ) tentang sejumlah barang atau komoditas. Dokumen atau surat permintaan penawaran memuat permintaan keterangan mengenai barang atau komoditas, seperti jenis dan jumlah barang, kualitas, harga, syarat penyerahan, dan keterangan lainnya.

- (2) Surat penawaran adalah surat penawaran yang dibuat pemilik barang (*seller*) sebagai jawaban dari *inquiry letter*. Surat penawaran dapat juga dibuat atas inisiatif calon penjual (*seller*) yang disampaikan kepada calon pembeli (*buyer*). Surat penawaran memuat semua keterangan yang diminta oleh calon pembeli (*buyer*) atau dilengkapi dengan keterangan tambahan yang bersifat persuasif.
- (3) Surat pemesanan atau *purchase order* adalah surat pemesanan yang dikirimkan oleh calon pembeli (*importir*) mengenai barang atau komoditas yang ditawarkan oleh calon penjual (*eksportir*) dalam *offersheet*. Surat pemesanan merupakan dasar pembuatan *sales contract*. Jika tercapai kesepakatan antara penjual (*eksportir*) dan pembeli (*importir*) melakukan transaksi jual beli.

Kelengkapan dokumen yang disiapkan pihak kapal atau agen perusahaan pelayaran yang ditunjuk (*shipper*) selaku pengirim serta prosedur proses birokrasi yang panjang di Pelabuhan saat memproses dokumen tersebut, diduga menjadi penentu lama atau tidaknya waktu pengurusan dokumen sehingga akan berdampak pada lamanya waktu menunggu kapal di pelabuhan atau dermaga. (Wibowo, 2010) dalam Nadia, Choirul Janah (2020 : 11).

Pengurusan dokumen memegang peran yang sangat penting dalam membantu penyedia jasa pelabuhan dalam menentukan standar kinerja pelabuhan dan menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa kapal. Untuk menunjang kualitas layanan yang baik selain ditunjang dengan teknik dan prosedur yang benar sehingga fasilitas-fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik. Dengan adanya pesaing-pesaing pada bidang jasa yang sama, maka diperlukan strategi keunggulan bersaing. Keunggulan tersebut dapat dilakukan dengan cara penyedia jasa pelabuhan memahami apa yang diinginkan oleh pengguna jasa yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa kapal. Umagapi, dkk dalam Nadia, Choirul Janah ( 2020 : 12 )

Kecepatan pengurusan dokumen yang dirasakan oleh pengguna jasa kapal dapat menimbulkan respon positif bagi penyedia jasa berupa dukungan dan saling menguntungkan. Apabila sistem operasional lapangan dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan efisiensi dan produktifitas lapangan, dan dengan sendirinya akan meningkatkan pengurusan dokumen yang memakan waktu yang sedikit.

Nadia choirul janah ( 2020 : 13 ) menjelaskan lambatnya pengurusan dokumen tentu akan berdampak pula pada lambatnya pengurusan kapal masuk ke area dermaga. Sehingga jika hal ini terjadi cukup lama akan berdampak pada waktu tunggu kapal maupun antrian kapal di pelabuhan. Keberangkatan kapal yang sering terlambat bisa disebabkan karena kapal ketidak lengkapan dokumen seperti tidak memiliki Surat Perizinan Berlayar (SPB). Salah satu penyebab keterlambatan kapal berangkat di sebabkan oleh dokumen yang tidak lengkap, seperti tidak memiliki surat perizinan berlayar ( SPB ), oleh karena itu sebelum kapal berangkat syahbandar harus melakukan pengawasan terhadap kapal yang ingin meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan kemanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Dalam setiap pengurusan dokumen memerlukan biaya. Biaya yang dikeluarkan akan masuk kedalam kas negara yaitu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Setelah segala persyaratan administrasi dipenuhi oleh perusahaan pelayaran atau sebagai wakil pihak kapal, maka perizinan kapal masuk pun dapat terlaksana sesuai jadwal rencana kedatangan kapal. Jika salah satu persyaratan administrasi tidak dipenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap produktifitas kapal diarea lego jangkar dan menambah waktu tunggu kapal.

#### c. Pengertian Dokumen Izin Keluar Kapal

Menurut Herman Budi Sasono ( 2021 : 147 ) menjelaskan tentang tata cara penerbitan surat persetujuan berlayar (*port clearence*) adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak

kapal dan muatan teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Dalam menangani kegiatan ( *clearence out /in* ) izin keluar dan masuk kapal seorang agen akan berhadapan dengan beberapa instansi. Menurut suyono (2007:19) diantaranya :

- 1) PT. Pelabuhan Indonesia ( PELINDO )  
PT. Pelabuhan Indonesia menyediakan dan mengusahakan fasilitas pelabuhan yang memungkinkan kapal dapat berlabuh dengan aman dan dapat melakukan kegiatan bongkar muat, serta menetapkan alokasi tempat tambatan dan waktu kapal bertambah dan menetapkan target produksi kegiatan bongkar atau memuat
- 2) Kantor syahbandar dan otoritas pelabuhan ( KSOP )  
Syahbandar adalah badan yang melaksanakan ( *port clearence* ) izin pelabuhan. yaitu memeriksa surat-surat kapal, agar kapal dapat keluar masuk pelabuhan dan syahbandar adalah penegak hukum dalam ketertiban Bandar dan pengawasan keselamatan pelayaran kapal-kapal harus memiliki Dokumen yang menyatakan bahwa kapal layak laut serta telah memenuhi syarat dan ketentuan keselamatan pelayaran
- 3) Bea dan cukai  
Tugas bea dan cukai di pelabuhan :
  - a) Melakukan pemeriksaan terhadap keluar / masuk barang di daerah bea dan cukai
  - b) Pemeriksaan terhadap barang - barang muatan barang di kapal maupun di gudang
  - c) Menetapkan bea masuk sesuai tarif untuk jenis barang berdasarkan tarif yang ditetapkan pemerintah
  - d) Mengawal barang yang belum terkena bea masuk dan pelabuhan ke entreport atau sebaliknya

- 4) Imigrasi
  - a) Mengawasi keluar masuk orang sesuai ketentuan dari keimigrasi
  - b) Memeriksa penumpang dan awak kapal dalam hal penumpang asing yang hendak masuk atau keluar hukum indonesia
  - c) Memeriksa passport penumpang asing apakah sudah memenuhi ketentuan
  - d) Memeriksa pasport ABK ( anak buah kapal )
  - e) Memeriksa izin imigrasi ( *imigration clearence* )
- 5) Dinas karantina dan dinas kesehatan
  - a) Melakukan pelayanan kesehatan
  - b) Memeriksa dan meneliti buku kesehatan, daftar awak kapal dan penumpang
  - c) Memberikan *healt certificate dan healt clearence*
  - d) Mengawasi tumbuh - tumbuhan dan hewan yang dibawa keluar masuk pelabuhan melalui kapal.

Untuk memenuhi prosedur serta ketentuan peraturan perundang - undangan nasional maupun konvensi internasional, nahkoda kapal wajib di atas kapalnya menyimpan dokumen - dokumen sebagai berikut. ( D.A. Lasse 2015 : 110 )

1. *Certificate of registry*
2. *International tonnage certificate*
3. *Cargo ship's safety contruction*
4. *Cargo ship's safety equipment*
5. *Cargo ship's safety radio*
6. *Safe manning certificate*
7. *Hull classification certificate*
8. *Manchinary classification certificate*
9. *Load line certificate*
10. *International oil pollution prevention certificate (IOPP)*
11. *Certificate of non oil pollution prevention (NOPP)*
12. *Certificate of noxious liquid substance (NLS)*
13. *Ship sanitation control exemption certificate*



14. *Oil record book*
15. *Crew list*
16. *Pasport*
17. *Safety management certificate (ISM CODE)*
18. *Document of compliance*
19. *International ship security certificate (ISPS CODE)*
20. *Ship security officer certificate*
21. *Continous synopsis record (CSR)*
22. *Healt certificate*
23. *Last port state control*
24. *Last port cleareance*
25. *Life raft certificate*
26. *Fire extinguisher certificate*
27. *CO2 certificate*
28. *Out going port clearence*
29. *Store list / bonded list*
30. *Personal effect list*
31. *Dangerous goods manifest (IMDG CODE )*
32. *Ship declaration*
33. *Arrival / departure condition*
34. *Certificate of enty ( P&I club )*

Dokumen tersebut diwajibkan ada di kapal dan ketika kapal memasuki pelabuhan untuk melaksanakan bongkar atau muat, dokumen tersebut semuanya akan dibawa oleh pihak agen agar dilakukan pengecekan di otoritas pelabuhan.

Berdasarkan teori di atas penulis menyimpulkan waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal dalam penelitian ini adalah jumlah waktu yang dibutuhkan oleh perusahaan agen untuk mengurus dokumen yang akan di serahkan kepada otoritas pelabuhan. Terdiri dari waktu pengurusan dokumen surat perizinan berlayar di syahbandar, perizinan ekspor barang (PEB) di bea cukai, buku hijau (*green book*) di karantina.

## 2. Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan

### a. Pengertian Kepuasan pelanggan

Merupakan keseluruhan waktu, loyalitas, kepuasan, dan kualitas mempunyai hubungan erat dengan kesetiaan dengan harga yang lebih menguntungkan konsumen ( Johanes 2014 : 14 ).

Gaspersz ( 2015 : 34 ) menjelaskan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dialami konsumen secara keseluruhan berlaku stabil sepanjang waktu. Kusaeri ( 2012 : 162 ) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ( hasil ) suatu produk dan harapannya.

Indikator kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

#### 1) Kecepatan

Kecepatan pelayanan termasuk dalam kualitas pelayanan

#### 2) Ketepatan

Ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalam waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran

#### 3) Keramah tamahan

Perilaku seseorang pada saat berinteraksi yang dilakukan dengan sopan, baik, ramah, kepada pengguna jasa

Menurut Wilkie dalam Eswika dan Istiatin ( 2015 : 4 ) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dimensi pengukuran kepuasan menurut Simamora ( dalam Eswika dan Istiatin 2015 : 4 ) dalam melayani konsumen adalah :

#### 1) Ketanggapan

Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

#### 2) Keandalan

Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

3) Empati

Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.

4) Jaminan

Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

5) Bukti langsung

Meliputi bukti fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Philip Kotler dalam Eswika dan Istiatin ( 2015 : 5 ) teknik pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara :

1.) Kepuasan langsung

Ungkapan yang disampaikan secara langsung tentang kepuasan dirinya terhadap pelayanan yang diterimanya.

2.) Ketidakpuasan yang didapat

Responden diberikan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

3.) Analisa masalah

Responden diminta menuliskan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan - perbaikan yang mereka sarankan.

4.) Pentingnya peringkat kinerja

Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen ( atribut ) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen.

b. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Harapan Pelanggan

Menurut Sri Mulyani dalam Eswika dan Istiatin ( 2015 : 5 ) model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa dipengaruhi oleh faktor - faktor sebagai berikut :

1) *Enduring service intensifiers*

Merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap jasa. faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.

2) *Kebutuhan pribadi*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraan nya juga sangat memerlukan harapannya. misalnya kebutuhan fisik, sosial, psikologi

3) *Perceived service alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

4) *Self perceived service role*

Merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa melimpahkan kesalahannya sepenuhnya kepada pihak penyedia jasa.

c. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Zeithaml dan Bitner ( dalam Eswika dan Istiatin 2015 : 6 ) antara lain adalah :

1) *Fitur produk dan jasa*

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa.

2) *Emosi pelanggan*

Emosi pelanggan juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk dan jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

Pelanggan akan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produk baik. Kualitas produk adalah driver

kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Kualitas produk atau jasa ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada enam elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *realibility*, *consistency* dan *design*. Irawan dalam Indra Aditia Suhaji ( 2012 : 5).

- 1) Dimensi pertama adalah *performance*  
ini adalah dimensi yang paling berisik dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk.
- 2) Dimensi yang kedua adalah *reliability*  
*reliability* adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu dimensi *performance* dan *reability* seintas terlihat mirip tetapi memiliki perbedaan yang jelas *reliability* lebih yang menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya.
- 3) Dimensi yang ketiga adalah *feature* atau fitur  
Fitur adalah kateristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk, dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder
- 4) Dimensi yang keempat adalah *durability*  
*Durability* menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk
- 5) Dimensi yang kelima adalah *conformance*  
Dimensi ini menunjukkan Seberapa jauh suatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu. produk yang mempunyai komponen setinggi berarti produknya Sesuai dengan standar yang telah ditentukan. salah satu aspek dari *conformance* adalah konsistensi
- 6) Dimensi yang keenam adalah desain.  
Dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *service quality*, *service quality* sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. *Service quality* yang populer adalah *servqual* yang di yakini mempunyai lima dimensi yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiveness*,

*assurance*, dan *emphaty* menurut Irawan dalam Indra Aditia Suhaji (2012:6).

1) Dimensi pertama adalah *tangible*

Karena suatu service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

2) Dimensi kedua adalah *reliability*

Dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

3) Dimensi ketiga adalah *responsiveness*

Dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecendrungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi responsiveness adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya.

4) Dimensi keempat adalah *assurance*

Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front - line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

5) Dimensi kelima adalah *emphaty*

Secara umum dimensi ini memang dipersepsikan kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness dimata kebanyakan pelanggan

### 3. **Jasa Keagenan**

a. Pengertian Keagenan

Engkos Kosasih ( 2012 : 471 ) keagenan umum ( general agent ) adalah perusahaan pelayaran yang di tunjuk oleh perusahaan lain di Indonesia atau perusahaan asing di luar negeri ( principal ) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya. Jadi, perusahaan dapat menunjuk agen dalam hal pelayanan terhadap kapalnya, tetapi juga dapat di tunjuk sebagai agen dalam hal pelayanan terhadap kapal milik perusahaan lain.

b. Fungsi dari agen

Menurut Nur khaerat nur et.al. ( 2021 : 33 ) menjelaskan beberapa fungsi dari agen, sebagai berikut :

1) General agen

Perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya ( baik kapal milik charter maupun kapal yang dioperasikan )

2) Sub agen

Perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani keperluan - keperluan kapal keagenannya dimasing-masing pelabuhan yang disinggahi kapal tersebut di mana perusahaan itu berada

3) Untuk melaksanakan tugas - tugas keagenan mempunyai fungsi :

- a) menyusun Program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan baik untuk pelayaran liner atau maupun tramper
- b) memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayanan kegiatan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal
- c) mengadministrasikan kegiatan keagenan
- d) memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan
- e) mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulan terhadap kegiatan pokok perusahaan
- f) melaporkan kedatangan atau keberangkatan kapal dan menyerahkan dokumen kapal kepada administrator Pelabuhan atau kepala kantor Pelabuhan setempat
- g) penunjukan perusahaan bongkar muat atau (PBM) untuk kepentingan pemilik kapal
- h) menyelesaikan ke dokumen kapal yang habis masa berlakunya atas beban pemilik kapal
- i) memungut uang jasa angkut ( *freight* ) atas perintah pemilik kapal
- j) menerbitkan konosemen atau *bill of lading* dan atas nama pemilik kapal

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna jasa agen merupakan tanggapan emosional dari pelanggan terhadap perbandingan dari harapan pelanggan terhadap kenyataan. Seperti yang diharapkan pelanggan yaitu harga dari bayaran penyedia jasa yang murah, kecepatan pengerjaan dokumen, tanggapnya pekerja agen, royalti dan tanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan, dan hasil baik diterima kepada pengguna jasa.

## **B. KERANGKA PEMIKIRAN**

Menurut Ismail Nurdin ( 2019 : 125 ) kerangka pemikiran merupakan dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta - fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu kerangka pikir memuat teori, dalil atau konsep - konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel - variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian. Penelitian ini menjelaskan tentang apakah ada pengaruh dari waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

Waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal adalah lamanya waktu yang dibutuhkan oleh perusahaan agen untuk mengurus dokumen yang akan diserahkan kepada otoritas pelabuhan. Seperti pengurusan surat perizinan berlayar kapal di syahbandar, dokumen buku hijau ( *green book* ) di karantina, pengurusan perizinan ekspor barang di bea cukai.

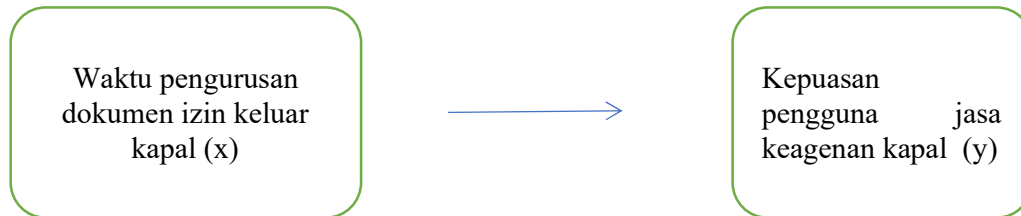
Kepuasan pengguna jasa agen merupakan tanggapan emosional dari pelanggan dengan perbandingan harapan dan kenyataan yang terjadi. Seperti harga dari penyedia jasa yang murah, tanggapnya pekerja, royalti dan tanggungjawab dari agen terhadap pekerjaan, dan hasil yang diberikan penyedia jasa kepada pengguna jasa.

Dari kerangka pikir penelitian maka penulis berasumsi diduga bahwa ketepatan waktu mengurus dokumen kapal disetiap otoritas pelabuhan, merupakan salah satu faktor kepuasan pengguna jasa agen. Oleh karena



itu diduga cepatnya pengurusan dokumen perizinan keluar kapal akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa agen

### Kerangka pemikiran



**Bagan 2.1**

### C. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono ( 2014 : 134 ) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Setelah hipotesis tersusun, peneliti menguji melalui penelitian, oleh karena itu, hipotesis disajikan hanya sebagai suatu pemecahan masalah yang sementara atau dugaan, dengan pengertian bahwa penelitian yang dilaksanakan tersebut dapat berakibat penolakan atau penerimaan hipotesis yang disajikan.

Dengan demikian, berdasarkan perumusan masalah, kajian teori serta kerangka pikir di atas, maka penulis mendapatkan hipotesis sementara sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh lamanya waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan kapal

Ho: Tidak terdapat pengaruh lamanya waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa keagenan kapal.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Waktu penelitian merupakan selama melaksanakan praktek darat di PT. Bahari Eka Nusantara, cabang Samarinda terhitung 12 bulan mulai dari 14 Agustus 2020 sampai dengan 18 Agustus 2021

##### **2. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda. Berikut data dari PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

Nama perusahaan	Ben Line Agencies ( PT Bahari Eka Nusantara ) cabang Samarinda, Kalimantan Timur
Alamat perusahaan	Jalan. Mulawarman Gg.1 No.43A RT.02 Kel. Karang Mumus, Kec. Samarinda Kota, Kota Kota Samarinda. Kode Pos 75113
Telephone	+62 541 - 733 - 148
Fax	-
E-mail	smd-portservice@benline.co.id

## **B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Metode Pendekatan Penelitian**

Adapun metode pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini adalah menggunakan teknik analisis korelasi regresi sederhana. Sugiyono ( 2013 : 2 ) menjelaskan metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang bagaimana penelitian dilakukan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan. Menurut Creswell ( dalam Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, Taofan Ali Achmadi 2020 : 10 ) metode penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel - variabel biasanya diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka- angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik.

Diah Wijayanti Sutha ( 2021 : 172 ) menjelaskan korelasi sederhana merupakan suatu teknik statistik yang dipergunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, dan juga untuk dapat mengetahui bentuk hubungan keduanya dengan hasil yang bersifat kuantitatif. Kekuatan hubungan antara dua variabel yang dimaksud adalah apakah hubungan tersebut erat, lemah, ataupun tidak erat.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Eko Sudarmanto ( 2021 : 140 ) menjelaskan teknik pengumpulan data merupakan proses yang dilakukan peneliti dalam upaya mengumpulkan sejumlah data lapangan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Pengumpulan data adalah satu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan. Kesalahan dalam melaksanakan pengumpulan data dalam suatu penelitian, akan berakibat langsung terhadap proses dan hasil suatu penelitian. Tujuan dari langkah pengumpulan data dan teknik pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data yang valid, sehingga hasil dan kesimpulan penelitian tidak akan diragukan kebenarannya.

Untuk menyelesaikan penelitian, penulis mengumpulkan informasi data menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner.

#### **a. Teknik Kuesioner**

Menurut Vivi Herlina ( 2019 : 2 ) kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Kegunaan dari kuesioner yaitu untuk memperoleh data yang diinginkan. Oleh karena itu, dalam membuat pertanyaan atau pernyataan dalam sebuah kuesioner harus jelas agar bisa dipahami oleh responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan terbuka atau tertutup, dapat diberikan secara langsung atau dikirim melalui internet.

Untuk variabel waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal menggunakan studi dokumentasi, sedangkan variabel kepuasan pengguna jasa agen kapal menggunakan kuesioner.

Pada penelitian ini kuesioner tentang variabel kepuasan pengguna jasa agen kapal ( Y ) diberikan kepada 84 penanggung jawab dari pihak kapal yang berada di Samarinda. Dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari 10 pertanyaan.

Masing - masing pertanyaan akan diberikan pilihan jawaban dan diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Fadila ( 2020 : 56 ) skala likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuesioner dan merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam evaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Untuk menjawab pertanyaan - pertanyaan yang diajukan, responden diberikan lima alternatif jawaban yang berbeda satu sama lain. Setiap jawaban diberi skor, skor terdiri dari jawaban sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skala likert sebagai tolak ukur penelitian**

No	Keterangan	skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup	3
4	Kurang Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

**b. Teknik Studi Dokumentasi**

Penulis juga menggunakan studi dokumentasi untuk waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal ( X ). Menurut Sugiyono ( 2005 : 82 ) studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dapat berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang, atau juga suatu tehnik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data seperti : informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Terdapat dua jenis dokumen yang digunakan dalam studi dokumentasi yaitu :

1. Dokumen primer yaitu dokumen yang ditulis langsung oleh orang yang mengalami peristiwa.
2. Dokumen sekunder yaitu dokumen yang ditulis kembali oleh orang lain yang tidak langsung mengalami peristiwa tetapi berdasarkan informasi yang diperoleh dari orang yang langsung mengalami peristiwa.

Pada penelitian ini penulis menggunakan dokumen sekunder yaitu dokumen *time sheet* didapat dari hasil laporan yang di arsipkan di kantor PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

## C. SUBJEK PENELITIAN

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono ( 2017 : 80 ) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kapal yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda selama satu tahun dengan jumlah sebanyak 106 kapal. Sampel yang digunakan adalah dengan mengambil populasi kapal yang diageni PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda yang diambil secara acak sederhana.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{106}{1 + 106 (0,05)^2}$$

$$= 84 \text{ sampel}$$

### 2. Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan sebagai berikut :

#### a. Definisi waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal

Disimpulkan bahwa waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal dalam penelitian ini adalah jumlah waktu yang dibutuhkan perusahaan agen untuk menyelesaikan perizinan dokumen kapal di otoritas pelabuhan. Terdiri waktu pengurusan dokumen surat perizinan berlayar di syahbandar, perizinan ekspor barang di bea cukai, buku hijau di karantina, dan paspor untuk awak kapal asing di imigrasi.

Untuk variabel X digunakan tabel ceklis sehingga ditemukan total waktu yang digunakan mengurus dokumen izin keluar kapal.

b. Variabel kepuasan pengguna jasa agen kapal ( Y )

Untuk variabel kepuasan pengguna jasa agen kapal ( Y ) digunakan instrumen kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Definisi konseptual

Kepuasan pengguna jasa agen kapal adalah tanggapan emosional dari pelanggan terhadap perbandingan dari harapan pelanggan terhadap kenyataan tentang harga dari bayaran penyedia jasa, kecepatan pengerjaan dokumen, tanggapan pekerja agen, royalti, tanggungjawab terhadap pekerjaan, dan hasil yang diterima pengguna jasa.

2) Definisi operasional

Hasil dari pengukuran dengan angket tentang tanggapan emosional dari pelanggan terhadap perbandingan dari harapan pelanggan terhadap kenyataan tentang harga dari bayaran penyedia jasa, kecepatan pengerjaan dokumen, tanggapan pekerja agen, royalti, tanggungjawab terhadap pekerjaan, dan hasil yang diterima pengguna jasa

Adapun kisi - kisi kuesioner kepuasan pengguna jasa agen kapal dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Kisi - kisi instrumen**

variabel	dimensi	Indikator	pertanyaan
Kepuasan pengguna jasa agen kapal	1. Profesionalisme	a. Kualitas kerja b. Loyalitas c. Tanggung jawab d. Kerja sama	1,6,8,9,10
	2. Biaya	a. Tarif pembayaran	5,7,
	3. Hasil kerja	a. Hasil pekerjaan b. Standar kerja	2,3,4

## 1. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur itu mengukur karakteristik tertentu yang ingin dihitung. Yang dimaksud pengukuran yaitu untuk menunjukkan kevalidan alat ukur itu dalam kemampuan yang akan diukur. Menurut Ghazali ( 2006 : 45 ) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikasi dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$ , hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom (df) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.

### b. Uji Reliabilitas

Ghozali ( 2006 : 41 ) menjelaskan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsisten jawaban responden dari waktu ke waktu yang diperoleh dengan cara menghitung koefisien alpha dengan menggunakan metode alpha cronbach's. menguji reabilitas dengan cara menghitung nilai  $r$  alpha ( koefisien ) dengan rumus ( sugiyono 2005 : 122 )

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ii}$	= Reliabilitas instrumen
$k$	= Banyaknya butir pertanyaan
$N$	= Banyaknya responden
$\sum \sigma_b^2$	= Jumlah butir varian
$\sigma_t^2$	= Varian total

Dengan kriteria pengujian tersebut, apabila hasil  $\sigma_t^2 >$  dengan  $\alpha$  (Alfa Crounbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut dinyatakan handal ( reliable ), dan sebaliknya jika hasil  $\sigma_t^2 <$  dengan  $\alpha$  (Alfa Crounbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut adalah tidak andal ( reliable ). uji realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS ver 25.00 *for windows*.



Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara, sebagai berikut :

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang objek

Peneliti akan diberikan soal yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah jawabannya sama atau tidak.

2. *One shot* atau pengukuran sekali saja

Pengukurannya hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Software SPSS menyediakan fasilitas ini dengan uji statistik cronbach alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ .

#### **D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Menurut Sugiyono ( 2013 : 206 ) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan, untuk menjawab perumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan Teknik analisis statistik yang meliputi:

##### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono ( 2013 : 206 ) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskriptifkan atau melampirkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisa deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri responden dan variabel penelitian. Penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5 yaitu:

1. Sangat Setuju : Skor 5
2. Setuju : Skor 4
3. Cukup : Skor 3
4. Tidak Setuju : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju : Skor 1

Dalam mengukur penilaian per responden menjawab mengenai seluruh item pernyataan variabel yang telah diberi bobot, dengan menggunakan rumus penilaian interval kelas rata - rata sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{rentang}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Keterangan :

Rentang : nilai tertinggi - nilai terendah

Banyak kelas interval : 5

Berdasarkan rumus di atas, maka kita dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut:

$$P = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel 3.3**

**Tabel Rata-rata Jawaban Responden**

4,20-5,00	Sangat Tinggi
3,40-4,19	Tinggi
2,60-3,39	Sedang
1,80-2,59	Rendah
1,00-1,79	Sangat Rendah

Penulis menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menganalisis data dengan cara menyampaikan data-data yang ada dengan sejelas- jelasnya beserta masalah yang ada di dalam skripsi ini, selain itu penulis juga menggunakan teknik analisis verikatif untuk menjawab pertanyaan penelitian yang mengungkapkan hubungan dan pengaruh antara variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik. Adapun alat verifikatif yang digunakan adalah program SPSS

## **2. Uji Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kelinearan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengajuan ini menggunakan rumus regresi linier sederhana ( Riduwan 2005 : 145 ) sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana :

$\hat{Y}$  = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

$a$  = Harga Y bila  $X = 0$  (harga konstan)

$b$  = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b (+)$  maka naik, dan bila  $b (-)$  maka terjadi penurunan.

$X$  = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

## **3. Analisis Koefisien Korelasi**

Analisis korelasi digunakan untuk mencari apakah terdapat keeratan hubungan antara variabel bebas ( independent variabel ) dan variabel tidak bebas ( dependent variabel.

Adapun rumus koefisien korelasi sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Banyaknya data

r = Besarnya pengaruh antara variable X dan Y

X= waktu tunggu kapal *tug boat and barge*

Y= keterlambatan waktu pembongkaran batu bara

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

- 1) Bila  $r = +1$  atau mendekati 1 , ada hubungan antara variable x dan variable y, dimana hubungan sangat kuat dan positif.
- 2) Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variable x dan variable y atau sangat lemah.
- 3) Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variable x dan variable y, dimana hubungan sangat kuat dan negative.

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan adalah :

- 0,00 - 0,19 = korelasi sangat rendah
- 0,20 - 0,39 = korelasi rendah
- 0,40 - 0,59 = korelasi cukup kuat
- 0,60 - 0,79 = korelasi kuat
- 0,80 - 1,00 = korelasi sangat kuat

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) atau koefisien penentu (KP) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak perubahan variabel independen ( X ) terhadap dependen ( Y ) digunakan perhitungan koefisien determinasi, yaitu :

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinasi

## 5. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono ( 2013 : 153 ) menjelaskan analisis uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun semula dapat diterima berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Uji hipotesis yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah uji satu sisi ( *one tail* ), untuk melengkapi hasil perhitungan dengan menggunakan regresi dan korelasi, maka akan dilakukan hipotesis.

Analisis ini menggunakan uji signifikan parameter individual (uji statistik) yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2013:98). Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara tingkat signifikansi  $t$  dari hasil pengujian dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05).

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

### a. Membandingkan antara $t_{hitung}$ dengan $t_{tabel}$

bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen (  $X$  ) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (  $Y$  )

### b. Berdasarkan probabilitas

Jika probabilitas  $\text{sig} < 0,05$  ( $\alpha$ ), maka variabel independen ( $X$ ) secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

Jika probabilitas  $\text{sig} > 0,05$  ( $\alpha$ ), maka variabel independen ( $X$ ) secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen ( $Y$ )

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. DESKRIPSI DATA

dalam penelitian ini penulis menggunakan variable kepuasan pengguna jasa agen kapal ( Y ), Variabel waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal ( X ). Dalam menganalisa data penelitian, penulis menggunakan pengumpulan data yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden melalui *google form*. Penjabaran setiap variabel. Untuk variabel X penulis menggunakan data studi dokumentasi.

**Tabel 4.3**

**Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal (Y) Dimensi**

#### Profesionalisme

No	Item	Skala	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
<b>Kualitas Kerja</b>						
1	Agen dapat menyelesaikan dokumen kapal yang bermasalah	ST	4	20	3,47	Tinggi
		S	33	132		
		C	46	138		
		TS	1	2		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	292		
<b>Tanggung Jawab</b>						
6	Agen mengutamakan tugas kantor	ST	0	0	3,3	Sedang
		S	25	100		

	dibandingkan kepentingan pribadi di atas kapal, maupun di kantor	C	59	177		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	277		
<b>Kerja Sama</b>						
8	Agen dapat melakukan kerja sama yang baik dengan pihak <i>shipper</i> ( pemilik barang )	ST	0	0	3,23	Sedang
		S	21	84		
		C	62	186		
		TS	1	2		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	272		
<b>Loyalitas</b>						
9	Setiap pekerjaan agen mengerjakan dengan penuh loyalitas	ST	0	0	3,30	Sedang
		S	27	108		
		C	56	168		
		TS	1	2		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	278		
<b>Kualitas Kerja</b>						

10	Agen tidak melakukan kesalahan saat input dokumen inaportnet untuk izin keluar kapal	ST	9	45	3,5	Tinggi
		S	27	108		
		C	48	144		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	297		

Pada tabel 4.3 didapati bahwa variabel y dari dimensi profesionalisme. Pada pertanyaan no 1 terdapat sangat setuju sebanyak 4, setuju sebanyak 27, cukup sebanyak 48, dengan total skor 292 dengan rata-rata 3,47. Pertanyaan no 6 terdapat setuju sebanyak 25, cukup sebanyak 29 dengan total skor 277 dengan rata-rata 3,3. Pertanyaan no 8 terdapat setuju sebanyak 21, cukup sebanyak 62, tidak setuju sebanyak 1 dengan total skor 272 dengan rata-rata 3,23. Pada pertanyaan no 9 terdapat setuju sebanyak 27, cukup 56, tidak setuju 1, total skor 278, dengan nilai rata-rata 3,30. Pada pertanyaan no 10 terdapat sangat setuju sebanyak 9, setuju sebanyak 27, cukup sebanyak 48, dengan total skor 297, dengan rata-rata 3,5.

Dari hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan no 10 dengan indikator kualitas kerja dan dimensi profesionalisme memiliki rata-rata tinggi dengan rata-rata 3,5 dan pada pertanyaan no 8 dengan indikator kerja sama dimensi profesionalisme memiliki rata-rata rendah dengan rata-rata 3,23.



**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal (Y ) Dimensi Biaya**

No	Item	Skala	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
<b>Tarif Pembayaran</b>						
5	Tarif yang ditetapkan perusahaan agen tidak mahal dengan kualitas baik	ST	0	0	3,4	Tinggi
		S	32	128		
		C	52	156		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	284		
<b>Tarif Pembayaran</b>						
7	Setiap dokumen kapal yang kadaluarsa ataupun tidak ada. Pembuatan dokumen tersebut, tarif yang diberikan tidak tinggi atau mahal.	ST	0	0	3,42	Tinggi
		S	36	144		
		C	48	144		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	288		

Pada tabel 4.4 didapati bahwa variabel y dari dimensi biaya. Pada pertanyaan no 5 terdapat setuju berjumlah 32, cukup berjumlah 52, dengan total skor 284 dan jumlah rata-

rata 3,4. Pada pertanyaan no 7 didapati setuju berjumlah 36, cukup berjumlah 48, dengan total skor berjumlah 288, dengan rata-rata 3,42.

Dari hasil di atas disimpulkan pada pertanyaan no 7 dengan dimensi biaya indikator tarif pembayaran memiliki nilai rata-rata tinggi yaitu dengan rata-rata 3,42. Pada pertanyaan no 5 dengan dimensi biaya indikator tarif pembayaran memiliki rata-rata rendah. Dengan rata-rata berjumlah 3,4

**Tabel 4.5**

**Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal (Y ) Dimensi Hasil Kerja**

No	Item	Skala	Frekuensi	Skor	Mean	Kategori
<b>Standar Kerja</b>						
2	Agen dapat menyelesaikan Bill of loading untuk pemberitahuan banyak muatan yang termuat di atas kapal	ST	1	5	3,32	Sedang
		S	25	100		
		C	58	174		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	279		
<b>Hasil Pekerjaan</b>						
3	Dokumen yang diterima pihak pengirim barang tidak mengalami rusak	ST	1	5	3,4	Tinggi
		S	31	124		
		C	52	156		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	285		
<b>Standar kerja</b>						

4	Dokumen kapal dan laporan tidak ada kesalahan Ketika dikirim	ST	1	5	3,34	Sedang
		S	27	108		
		C	56	168		
		TS	0	0		
		STS	0	0		
	Jumlah		84	281		

Pada tabel 4.5 didapati bahwa variabel y dari dimensi hasil kerja pada pertanyaan no 2 terdapat sangat setuju berjumlah 1, setuju berjumlah 25, cukup berjumlah 58 dengan total skor berjumlah 279 dan jumlah rata-rata 3,32. Pada pertanyaan no 3 didapati sangat setuju berjumlah 1, setuju berjumlah 31, cukup berjumlah 52 dengan total skor 285, dengan rata-rata berjumlah 3,4. Pada pertanyaan no 4 didapati sangat setuju 1, setuju 27, cukup 56, dengan jumlah skor 281 dengan rata-rata 3,34.

Dari hasil di atas disimpulkan pada pertanyaan no 3 dengan dimensi hasil kerja dan indikator hasil pekerjaan memiliki nilai rata-rata tinggi yaitu 3,4. Pada pertanyaan no 2 dengan dimensi hasil kerja dan indikator standar kerja memiliki nilai rata-rata rendah yaitu 3,32.

## B. ANALISIS DATA

### 1. Analisis Data

**Tabel 4.6**

**Pengaruh Korelasi Variabel Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal ( X ) dan Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )**

No Responden	X waktu pengurusan dokumen	Y (Total jawaban responden	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X.Y
--------------	-------------------------------------	-------------------------------------	----------------	----------------	-----

	<b>kapal ( dalam bentuk Jam )</b>	<b>terhadap angket kepuasan pengguna jasa agen kapal )</b>			
1	9	36	81	1296	324
2	7	34	49	1156	238
3	3	33	9	1089	99
4	4	33	16	1089	132
5	6	34	36	1156	204
6	4	31	16	961	124
7	6	31	36	961	186
8	3	34	9	1156	102
9	8	32	64	1024	256
10	3	35	9	1225	105
11	4	35	16	1225	140
12	9	33	81	1089	297
13	2	30	4	900	60
14	12	31	144	961	372
15	9	36	81	1296	324
16	6	34	36	1156	204
17	6	34	36	1156	204
18	6	29	36	841	174
19	9	33	81	1089	297
20	12	39	144	1521	468
21	12	35	144	1225	420

22	12	32	144	1024	384
23	4	36	16	1296	144
24	6	34	36	1156	204
25	6	34	36	1156	204
26	8	35	64	1225	280
27	8	35	64	1225	280
28	9	32	81	1024	288
29	12	33	144	1089	396
30	5	33	25	1089	165
31	4	35	16	1225	140
32	2	30	4	900	60
33	5	37	25	1369	185
34	4	32	16	1024	128
35	4	35	16	1225	140
36	3	31	9	961	93
37	5	34	25	1156	170
38	8	29	64	841	232
39	5	32	25	1024	160
40	5	34	25	1156	170
41	2	31	4	961	62
42	3	34	9	1156	102
43	6	32	36	1024	192
44	6	37	36	1369	222
45	4	35	16	1225	140
46	5	34	25	1156	170
47	12	31	144	961	372

48	7	37	49	1369	259
49	4	37	16	1369	148
50	6	35	36	1225	210
51	7	36	49	1296	252
52	4	32	16	1024	128
53	6	33	36	1089	198
54	6	34	36	1156	204
55	6	36	36	1296	216
56	16	38	256	1444	608
57	10	35	100	1225	350
58	9	35	81	1225	315
59	6	34	36	1156	204
60	11	34	121	1156	374
61	10	35	100	1225	350
62	4	38	16	1444	152
63	7	37	49	1369	259
64	7	37	49	1369	259
65	3	33	9	1089	99
66	13	32	169	1024	416
67	3	31	9	961	93
68	11	34	121	1156	374
69	10	32	100	1024	320
70	4	30	16	900	120
71	8	35	64	1225	280
72	3	32	9	1024	96
73	8	35	64	1225	280

74	8	33	64	1089	264
75	5	33	25	1089	165
76	6	32	36	1024	192
77	5	30	25	900	150
78	7	33	49	1089	231
79	10	35	100	1225	350
80	9	36	81	1296	324
81	9	35	81	1225	315
82	5	32	25	1024	160
83	9	35	81	1225	315
84	3	32	9	1024	96
Total	558	2832	4452	95864	18939

Dari tabel ini disimpulkan bahwa  $\Sigma n = 84$ ,  $\Sigma X = 558$ ,  $\Sigma Y = 2832$ ,  $\Sigma X^2 = 4452$ ,  $\Sigma Y^2 = 95864$ , dan  $\Sigma X.Y = 18939$

Pada variabel x untuk menentukan mean, median, dan modus digunakan jumlah waktu yang digunakan disetiap sampel kapal.

Mean :  $\bar{x} = \Sigma x / n$

$$\bar{x} = \frac{558}{84}$$

$$\bar{x} = 6,6$$

Waktu rata-rata pengurusan dokumen izin keluar kapal adalah 6,6 jam

Median

Median atau waktu tengah dari variabel x yang di dapati pada no 44 dengan nama kapal MV De Yuan dengan lama pengurusan dokumen izin keluar kapal adalah 6 jam.

Modus

Pada variabel x didapati lama waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal yang paling banyak terjadi dengan jumlah 15 kapal dan lama waktu pengurusan adalah 6 jam.

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (ghozali 2013 : 52 ). Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk  $n$ , hal ini adalah jumlah sampel jenuh dengan taraf signifikansi 5%. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung yang merupakan nilai corrected item – total correlation ( dalam spss ) lebih besar daripada  $r$  tabel. Dalam penelitian ini didapati  $r$  tabel sebesar 0,214. Apabila hasil  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel yaitu 0,214 maka data tersebut dapat dikatakan valid.

- 1) Variabel kepuasan pengguna jasa agen kapal ( Y )

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )**

No item	Corrected Item Total Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Validitas
Item 1	0,389	0,214	VALID
Item 2	0,325	0,214	VALID
Item 3	0,515	0,214	VALID
Item 4	0,459	0,214	VALID
Item 5	0,334	0,214	VALID
Item 6	0,354	0,214	VALID
Item 7	0,430	0,214	VALID
Item 8	0,291	0,214	VALID
Item 9	0,484	0,214	VALID



Item 10	0,498	0,214	VALID
---------	-------	-------	-------

Tabel di atas terdapat r tabel sebesar 0,214 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan r hitung dapat dibuktikan semua pernyataan valid.

#### b. 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 kelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penentuan tingkat realibilitas suatu instrument penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran  $> 0,60$  s/d  $0,80$  baik, serta dalam kisaran  $> 0,80$  s/d  $1,00$  dianggap sangat baik ( Santoso 2001 : 227 ). Untuk menentukan realibilitas terhadap butir-butir pertanyaan variabel dilakukan pengujian dengan komputer program spss dengan rumus *Cronbach's Alpha*.

1) Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal  
( Y )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
0,661	11

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar  $0,661 > 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

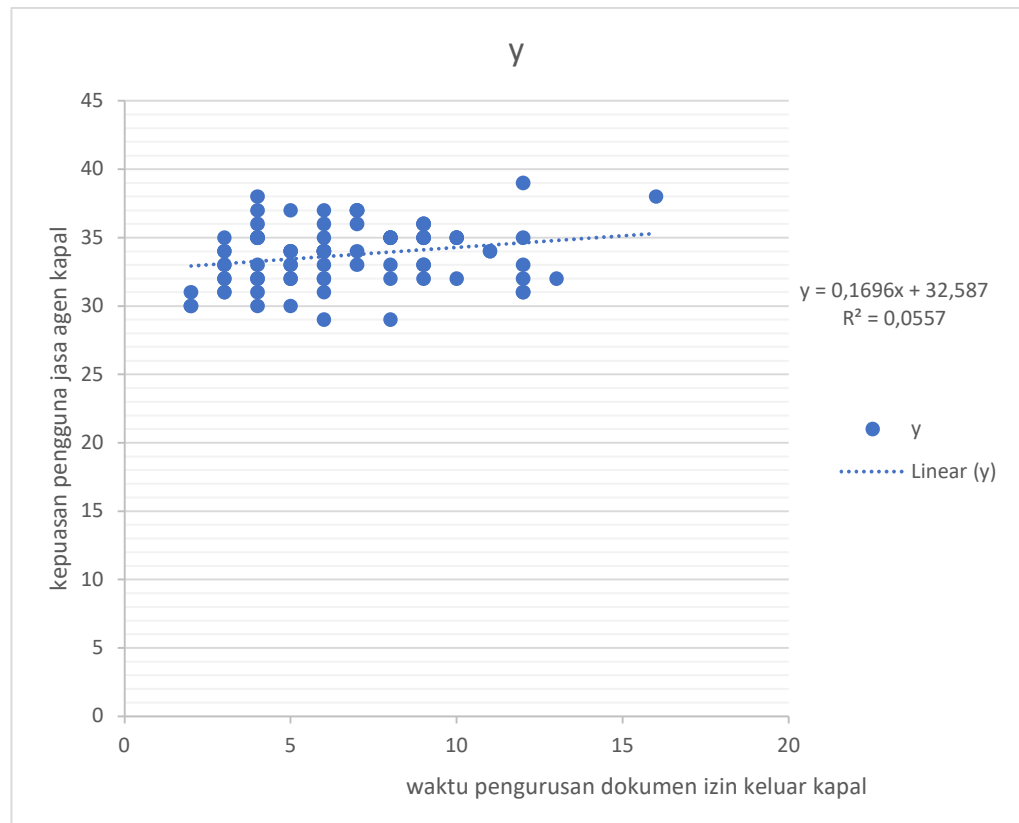
### 3. Uji Regresi

Uji regresi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak kelinieran antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel 4.9**  
**Regresi X dan Y ( sederhana )**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,587	0,562		58,024	<0,001
	Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal	0,170	0,077	0,236	2,199	0,031

a. Dependent variabel : Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )



berdasarkan perhitungan yang dilakukan diperoleh a sebesar 32,587 dan b sebesar 0,170 bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 32,587 + 0,170X$$

Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal adalah searah ( positif ). Hal tersebut terlihat pada koefisiensi regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,170 yang artinya bahwa setiap kenaikan waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pengguna jasa agen kapal sebesar 0,170. Demikian sebaliknya jika waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal mengalami penurunan 1 satuan maka kepuasan pengguna jasa agen kapal akan mengalami penurunan sebesar 0,170 satuan. Nilai konstanta a ( *intercept* ) adalah 32,587. Jika variabel waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal bernilai nol, (  $X = 0$  ), maka kepuasan pengguna jasa agen kapal akan bernilai sebesar 32,587. Disimpulkan bahwa tanpa adanya variabel waktu pengurusan

dokumen izin keluar kapal maka kepuasan pengguna jasa agen kapal sebesar 32,587 dan menunjukkan hasil yang positif.

#### 4. Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui kuatnya atau lemahnya pengaruh antara variabel X dan variabel Y, maka dengan analisis ini akan diketahui nilai r ( koefisien korelasi ) yaitu dengan rumus :

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

$$r = \frac{84(18939) - (558)(2832)}{\sqrt{84(4452) - (558)^2} \sqrt{84(95864) - (2832)^2}}$$

$$r = \frac{1.590.876 - 1.580.256}{\sqrt{373.968 - 311.364} \sqrt{8.052.576 - 8.020.224}}$$

$$r = \frac{10.620}{\sqrt{62.604} \sqrt{32.352}}$$

$$r = \frac{10.704}{(250,21)(179,86)}$$

$$r = \frac{10.704}{45002}$$

$$r = 0,236$$

Dari perhitungan di atas maka diketahui bahwa r ( korelasi ) adalah 0,236 hal itu berarti adanya hubungan korelasi rendah antara waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal. Dengan hasil korelasi yang positif, maka hubungan waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal dapat diartikan cepat pengurusan dokumen dan tidak ada kesalahan dalam pengurusan akan membuat pengguna jasa agen kapal semakin puas.

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi koefisiensi determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Angka koefisien determinasi dilihat dari hasil perhitungan spss.

Berikut hasil koefisien determinasi dari R square :

**Tabel 4.11**  
**Koefisiensi Determinasi X terhadap Y**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,236 <sup>a</sup>	0,056	0,44	2,106

- a. predictors : ( constant ), waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal

dengan melihat hasil perhitungan dimana R square 0,056 atau 56 %. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal sebesar 56 %, sedangkan sisanya 44% merupakan pengaruh faktor lain.

## 6. Uji Hipotesis

Uji t hitung

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

Sedangkan hasil t tabel adalah :

$$Df = n - 2$$

$$= 84 - 2$$

$$= 82$$

$$\text{Tabel } t = 1,663$$

- 1) Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- 2) Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Hasil pengolahan data pada tabel di atas :

Diketahui nilai sig untuk Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal ( X ) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y ) adalah sebesar  $0,031 < 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung } 2,199 > 1,663$ . Disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal ( X ) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )

Dari hasil kuantitatif di atas dapat dinyatakan jika Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal semakin lama maka kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal semakin menurun.

Sebaliknya jika waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal semakin cepat terselesaikan maka semakin tinggi kepuasan pengguna jasa agen kapal.

## **7. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian memiliki keterbatasan, keterbatasan tersebut penyebaran kuesioner dilakukan setelah penulis selesai praktek darat. Untuk mengurangi kelupaan dari pihak responden, penulis menyertakan bukti dokumen loading kepada responden yang menerima kuesioner agar dapat mengingat kembali kapal apa saja yang diageni PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Setelah memperhatikan uraian data, analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat dikemukakan kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi terhadap populasi yang telah dipaparkan diperoleh angka korelasi sebesar 0,236 berarti adanya hubungan korelasi lemah antara waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal. Untuk menguji hipotesis diperoleh  $t$  hitung ( 2,199 )  $>$   $t$  tabel ( 1,663 ) sehingga  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima, berarti ada korelasi antara variabel  $x$  ( waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal ) dengan variabel  $y$  ( kepuasan pengguna jasa agen kapal )
2. Dari hasil analisis pengaruh waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal dengan penggunaan analisis koefisiensi regresi diperoleh persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh  $\hat{Y} = 32,587 + 0,170X$  dengan arti jika peningkatan terjadi atau terjadi kenaikan atau penurunan satu skor terhadap waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal maka akan diikuti dengan kenaikan atau penurunan skor kepuasan pengguna jasa agen kapal. Besar kenaikan atau penurunan tersebut rata – rata sebesar 0,170 pada konstanta 32,587.
3. Hasil analisis koefisien determinasi  $R^2 = 56 \%$  yang menunjukkan bahwa waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal sebesar  $R^2 = 56\%$  sisanya 44% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

#### **B. IMPLIKASI**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan maka konsekuensi yang harus diterapkan jika ingin menaikkan kepuasan pengguna jasa agen maka perusahaan agen harus

meningkatkan waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal agar lebih cepat dalam pengurusan dokumen izin keluar kapal di Otoritas Pelabuhan Samarinda

### C. SARAN

Dari kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, maka ada beberapa saran penulis tertera yang berhubungan dengan waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal, antara lain:

1. PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda harus memperhatikan waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa agen kapal. PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda harus memperhatikan fasilitas kantor untuk menunjang kegiatan pengurusan izin keluar kapal seperti kebutuhan sinyal wifi yang harus memadai, sebuah fasilitas kendaraan untuk mengirim dokumen ke kantor otoritas pelabuhan yang jaraknya jauh dari kantor agen.
2. Petugas agen diharuskan memperhatikan persyaratan yang akan diajukan di Syahbandar Samarinda. Agar dilengkapi dokumen surat permohonan perizinan keluar kapal ( *clearance out* ), *master sailing* yang sudah ditandatangani dan diberikan stempel oleh kapten kapal, *crew list* kapal yang sudah di stempel imigrasi, *out ward manifest*, surat pernyataan karantina, dan *vessel traffic service*.
3. Agen harus memastikan setiap sertifikat kapal, karena ketika didapati sertifikat kapal expired di haruskan sertifikat tersebut diperbarui. Karena sertifikat yang expired tidak dapat diajukan ke syahbandar. Seperti dari karantina adalah sertifikat Kesehatan, *ship sanitation certificate*, buku hijau edisi terbaru. Untuk bea cukai agen harus memastikan out ward manifest bea cukai sudah sesuai. Untuk imigrasi agen harus memperhatikan daftar *crew* kapal dan jumlah paspor sesuai dengan jumlah crew kapal. Pada paspor agen juga harus memperhatikan masa expired 6 bulan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra, dan Suhaji. ( 2012 ) “ *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang.* ”. Riau : Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini.
- Albi Anggito, J. S. (2018). "*Metodologi penelitian kualitatif-Albi Anggito, Johan Setiawan.*" Jakarta: CV. Jejak 214
- Alvin, Agustinus Purna Irawan, and Frans Jusuf Daywin. (2017): 46-51 "*Perancangan Konstruksi Pada Segway.*" Jakarta: *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin POROS* 12.1.
- Anggito, Albi John, dan Johan Setiawan. ( 2018 ) ” *Metodologi Penelitian Kualitatif* “. Jakarta: CV Jejak
- Bambang Sudaryana, Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Deepublish
- Damanik, Darwin, Eko Sudarmanto. ( 2021). “ *Ekonomi Manajerial* . Medan : Yayasan Kita Menulis
- Fadila. ( 2020 ).” *Efektifitas Penyuluhan Menggunakan Media Audiovisual Terhadap Perubahan Pengetahuan Dan Sikap Remaja Melakukan Skrining Faktor Risiko Penyakit Tidak Menular (Ptm) Di Posbindu Ptm Kelurahan Mengger Kota Bandung*” Bandung : Universitas Aisyiyah
- Gaspersz. ( 2015 ). “ *Total Quality Manajemen* “. Jakarta : PT.Gramedia Pusaka Utama
- Ghozali. ( 2006 ). “ *Aplikasi Analisis Program Spss* “. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendra, Hendra, et al. (2021). *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta:Yayasan Kita Menulis
- Herlina, Vivi. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Jakarta Pusat: Elex Media Komputindo,
- Herman Budi Sasono. (2021). *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*. Jakarta: penerbit Andi
- Istiatin, Eswika Nilasari. (2015) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo.*" Surakarta: *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta* 13.01
- Johanes. ( 2014 ). “ *Inovasi Kreatif Manajemen Kelas dan Pengajaran Efektif* “. Jogjakarta : Diva Press

- Kosasih, Engkos. ( 2012 ). “ *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Keagenan Tanker Di PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Surabaya.*”. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kusaeri dan Suprananto. (2012). *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kusumastuti, Adhi, Ahmad Mustamil Khoiron, and Taofan Ali Achmadi. (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Deepublish,
- Kusumaswati, Adhi, Ahmad Mustamil Khoiron, & Taofan Ali Achmadi. ( 2020 ). “ *Metode Penelitian Kuantitatif* ”Yogyakarta : Deepublish
- Maknun, Meihsa Khairul & Syaikh Al Akbar Muhyiddin Ibn Al Arabi. ( 2022 ) “ *Identitas Manusia Dalam Konsep Insan Al Kamil*”. El Waroqoh : Jurnal Ushuluddin
- Maliota, Beny Jackson, David A.Lasse. ( 2015 ). “ *Tata Kelola Kapal dan Kinerja Keselamatan Pelayaran*”. Jakarta : Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik
- Nadia, choiril janah. (2020). "*analisis faktor pelayanan dokumen, jasa pemanduan, kapasitas dermaga terhadap waktu tunggu kapal (Studi Kasus di Dermaga Berlian Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya).*" Surabaya : SKRIPSI.
- Nur, Khaerat. ( 2021 ). “ *Perancangan Pelabuhan Laut* “. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya:Media Sahabat Cendekia.
- Republik Indonesia ( 2008 ). “ *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi IV*”. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. ( 2005 ). “*Skala Pengukuran Variabel Penelitian*”. Bandung : CV Alfabeta
- Rinaldy, Eddie, Denny Ikhlis, and Ardha Utama. (2021) *Perdagangan Internasional: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. ( 2005 ). “ *Memahami Studi Dokumentasi* “. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. ( 2013 ). “ *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*”. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. ( 2017 ). “ *Metode Kuantitatif* “. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media
- Surya, ady pratama. (2021). "*memahami fungsi sertifikat kapal demi menunjang kelaiklautan kapal km spring mas oleh pt. Temas shipping line.*" karya tulis

- Sutha, Diah Wijayanti. ( 2021 ). “ *Penelitian Kuantitatif* “. Sidoarjo : Indomedia Pustaka
- Tasmara, Toto. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press
- Wulandari, Deffi Puji. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syariah. Yogyakarta: (Studi Pada PT. Phintraco Sekuritas)."
- Zulmiyetri, dan Sugiyono. ( 2014 ). “ *Penulisan Karya Ilmiah* “. Jakarta : Prenada Media

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### Lampiran 1

### **KUESIONER PENELITIAN PENGARUH WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN IZIN KELUAR KAPAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KEAGENAN KAPAL DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG SAMARINDA**

---

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Pengaruh Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal Di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda”**. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D-4 di Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan STIP Jakarta. Atas kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Samuel khatantaras

#### **A. Petunjuk pengisian**

1. Berikan tanda *checklist* (✓) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang sejujurnya.

#### A. Identitas Responden

4. No Responden : (diisi oleh peneliti)
5. Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan \*
6. Usia : 20 - 25 tahun ( ) 26 - 35 tahun ( )  
36 - 45 tahun ( )  
46 - 50 tahun ( )
7. Pendidikan Terakhir :
8. Jabatan :
9. Masa Kerja : tahun

#### B. Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini disajikan dalam bentuk pernyataan, yang di dalamnya tidak ada ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan Bapak/Ibu untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan pendapat atau pengalaman Anda. Pilihan jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut:

#### Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	C	KS	STS
1	Agen dapat menyelesaikan dokumen kapal yang bermasalah					
2	Agen dapat menyelesaikan Bill of loading untuk pemberitahuan banyak muatan yang termuat di atas kapal					
3	Dokumen yang diterima pihak pengirim barang tidak mengalami rusak					
4	Dokumen kapal dan laporan tidak ada kesalahan ketika dikirim					
5	Tarif yang ditetapkan perusahaan agen tidak mahal dengan kualitas baik					
6	Agen mengutamakan tugas kantor dibandingkan kepentingan pribadi di atas kapal, maupun di kantor					
7	Setiap dokumen kapal yang kadaluarsa, ataupun tidak ada. Pembuatan dokumen tersebut tarif yang diberikan tidak tinggi atau mahal					
8	Agen dapat melakukan kerja sama yang baik dengan pihak <i>shipper</i> ( pemilik barang )					

9	Setiap pekerjaan agen mengerjakannya dengan penuh loyalitas					
10	Agen tidak melakukan kesalahan saat input dokumen inapornet untuk izin keluar kapal					

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Pengaruh Waktu Pengurusan Dokumen Izin Keluar Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal Di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda”**. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D-4 di Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan STIP Jakarta. Atas kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

## Lampiran 2 hasil uji reliabilitas, Uji Regresi, Uji koefisien determinasi, Uji Hipotesis

### Uji regresi

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	32.587	.562		.000
	waktu pengurusan dokumen kapal	.170	.077	.236	.031

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna jasa agen kapal

## Uji koefisien determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.236 <sup>a</sup>	.056	.044	2.106

a. Predictors: (Constant), waktu pengurusan dokumen kapal

## reliabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	11

## Uji Hipotesis

### Hasil Uji t Hitung

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,587	0,562		58,024	0,01
	Waktu Pengurusan	0,170	0,077	0,236	2,199	0,031

	dokumen kapal					
--	------------------	--	--	--	--	--

- a. Dependent variable : kepuasan pengguna jasa agen kapal

Lampiran 3 tabel waktu pengurusan dokumen izin keluar kapal

### **SAMPEL KAPAL**

NAMA KAPAL	KEDATANGAN	KEBERANGKATAN	WAKTU URUS DOKUMEN IZIN KELUAR KAPAL ( HITUNGAN JAM )
MV. GREAT FORTUNE	04-Aug-20	14-Aug-20	9
MV. NEW GALAXY	06-Aug-20	10-Aug-20	7
MV. ABDUL HAMID	11-Aug-20	15-Aug-20	3
MV. SAMI	15-Aug-20	19-Aug-20	4
MV. MARIA	22-Aug-20	26-Aug-20	6



NASHWAH			
MV. KAREEM	23-Aug-20	27-Aug-20	4
MV. GUNALEILA	27-Aug-20	31-Aug-20	6
MV. ABDUL HAMID	29-Aug-20	05-Sep-20	3
MV. MADONNA III	06-Sep-20	11-Sep-20	8
MV. MARIA NASHWAH	13-Sep-20	20-Sep-20	3
MV. GUNALEILA	19-Sep-20	22-Sep-20	4
MV. ALL STAR ATLAS	01-Oct-20	05-Oct-20	9
MV. MARIA NASHWAH	21-Oct-20	26-Oct-20	2
MV. MEDI OKINAWA	29-Oct-20	03-Nov-20	12
MV. ELINA	02-Nov-20	11-Nov-20	9

MV. NAMERA	03-Nov-20	08-Nov-20	6
MV. RASHAD	05-Nov-20	08-Nov-20	6
MV. MARIA NASHWAH	10-Nov-20	21-Nov-20	6
MV. MARIA NASHWAH	21-Nov-20	21-Nov-20	6
MV. SARAH S	10-Nov-20	25-Nov-20	9
MV. GENOA	25-Nov-20	01-Dec-20	12
MV. IGNAZIA	26-Nov-20	04-Dec-20	12
MV. MEDI OKINAWA	29-Nov-20	14-Oct-20	12
MV. MARIA NASHWAH	07-Dec-20	11-Dec-20	4
MV. AEOLIAN GRACE	27-Dec-20	05-Jan-21	6
MV. MAGIC SUN	07-Jan-21	29-Jan-21	6

MV. MARIA NASHWAH	09-Jan-21	19-Jan-21	8
MV. NORD COLORADO	09-Jan-21	15-Jan-21	8
MV. ORIENT LUCKY	09-Jan-21	14-Jan-21	9
MV. TASOS	09-Jan-21	25-Jan-21	12
MV. NATASCHA	16-Jan-21	31-Jan-21	5
MV. MADONNA III	17-Jan-21	26-Jan-21	4
MV. NAZIHA	20-Jan-21	27-Jan-21	2
MV. STEEL LADY	24-Jan-21	30-Jan-21	5
MV. MARIA NASHWAH	04-Feb-21	10-Feb-21	4
MV. NAZIHA	11-Feb-21	20-Feb-21	4
MV. SAMI	24-Feb-21	03-Mar-21	3

MV. SANTARLI	24-Feb-21	02-Mar-21	5
MV. ZALEHA FITRAT	06-Mar-21	13-Mar-21	8
MV. STAR ERACLE	07-Mar-21	17-Mar-21	5
MV. XIN DONG GUAN 3	07-Mar-21	11-Mar-21	5
MV. NAZIHA	15-Mar-21	16-Mar-21	2
MV. MARIA NASHWAH	17-Mar-21	22-Mar-21	3
MV. DE YUAN	18-Mar-21	23-Mar-21	6
MV. ORIENT LOONG	19-Mar-21	26-Mar-21	6
MV. EVANS	21-Mar-21	26-Mar-21	4
MV. INDIGO DEVOTION	03-Apr-21	11-Apr-21	5

MV. ZORINA	03-Apr-21	07-Apr-21	12
MV. COREFORTUNE OL	06-Apr-21	18-Apr-21	7
MV. HAKUKATA	06-Apr-21	12-Apr-21	4
MV. NAMEERA	09-Apr-21	21-Apr-21	6
MV. NATASCHA	09-Apr-21	13-Apr-21	7
MV. MARIA NASHWAH	16-Apr-21	20-Apr-21	4
MV. SAMI	18-Apr-21	24-Apr-21	6
MV. ANNA K	21-Apr-21	23-Apr-21	6
MV. MARIA NASHWAH	05-May-21	16-May-21	6
MV. ASIAN CHAMPION	07-May-21	18-May-21	16
MV. HC BEAUTY	07-May-21	11-May-21	10

MV. TAIKO BRILIANCE	08-May-21	15-May-21	9
MV. NAZIHA	14-May-21	20-May-21	6
MV. GIANT CAUSEWAY	17-May-21	22-May-21	11
MV. QUEEN SAPPHIER	18-May-21	24-May-21	10
MV. IONIC SPIRIT	02-Jun-21	10-Jun-21	4
MV. XIN RUN	08-Jun-21	11-Jun-21	7
MV. NORDIC HARBIN	11-Jun-21	17-Jun-21	7
MV. SARAH S	11-Jun-21	15-Jun-21	3
MV. SPRING TIDE	15-Jun-21	19-Jun-21	13
MV. MARIA NASHWAH	19-Jun-21	25-Jun-21	3

MV. VIET THUAN 56-01	20-Jun-21	26-Jun-21	11
MV. ANIMA	12-Jul-21	13-Jun-21	10
MV. NAZIHA	12-Jul-21	11-Jun-21	4
MV. VIET THUAN 32-02	14-Jul-21	17-Jun-21	8
MV. NADHIF	15-Jul-21	15-Jun-21	3
MV. AFRIANIE AYU	18-Jul-21	19-Jun-21	8
MV. ANTERO	27-Jul-21	25-Jun-21	8
MV. MARIA NASHWAH	27-Jul-21	19-Jun-21	5
MV. VIET THUAN 32-01	29-Jul-21	26-Jun-21	6
MV. NAZIHA	05-Aug-21	08-Aug-21	5
MV. STAR LUTAS	07-Aug-21	14-Aug-21	7

MV. SPRING SHINE	08-Aug-21	11-Aug-21	10
MV. MEDI MANILA	12-Aug-21	20-Aug-21	9
MV. VIET THUAN 32-01	20-Aug-21	24-Aug-21	9
MV. AFRIANIE AYU	23-Aug-21	28-Aug-21	5
MV. GRACE MILD	23-Aug-21	28-Aug-21	9

Lampiran 4 tabel hasil kuesioner variabel y

### Hasil Kuesioner Variable Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal ( Y )

No Responden	Y ( Total Jawaban Responden Terhadap Angket Kepuasan Pengguna Jasa Agen Kapal )
1	36



2	34
3	33
4	33
5	34
6	31
7	31
8	34
9	32
10	35
11	35
12	33
13	30
14	31
15	36
16	34
17	34
18	29
19	33
20	39
21	35
22	32
23	36

24	34
25	34
26	35
27	35
28	32
29	33
30	33
31	35
32	30
33	37
34	32
35	35
36	31
37	34
38	29
39	32
40	34
41	31
42	34
43	32
44	37
45	35

46	34
47	31
48	37
49	37
50	35
51	36
52	32
53	33
54	34
55	36
56	38
57	35
58	35
59	34
60	34
61	35
62	38
63	37
64	37
65	33
66	32
67	31

68	34
69	32
70	30
71	35
72	32
73	35
74	33
75	33
76	32
77	30
78	33
79	35
80	36
81	35
82	32
83	35
84	32
Total	2832