

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN DAN  
KOORDINASI PELAKSANAAN KERJA TERHADAP  
JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG DI AGENI OLEH  
PT. ADI BAHARI NUANSA MERAK**

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

**Oleh :**

**TINI RAHAYU  
NRP. 4.61.18.9644/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV  
JAKARTA  
2022**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : TINI RAHAYU  
**NRP** : 4.61.18.9644  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN DAN  
KOORDINASI PELAKSANAAN KERJA TERHADAP  
JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG DI AGENI OLEH  
PT. ADI BAHARI NUANSA MERAK

Jakarta, Juli 2022

**Pembimbing I**

**Dr. Drs. Bambang Sumali, M.Sc**

**Pembina Tk.I (IV/b)**

**NIP: 19601105 198503 1 001**

**Pembimbing II**

**Widianti Lestari, M.Pd**

**Penata (III/c)**

**NIP: 19830514 200812 2 001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Vidya Selsadini, M. MTr**

**PenataTk. I (III/d)**

**NIP. 19831227 200812 2 002**

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : TINI RAHAYU  
**NRP** : 4.61.18.9644  
**Program Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN DAN  
KOORDINASI PELAKSANAAN KERJA TERHADAP  
JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG DI AGENI OLEH  
PT. ADI BAHARI NUANSA MERAK

Ketua Penguji

Sari Kusumaningrum.S.S M.Hum  
Penata (III/c)  
NIP.19810106 201503 2 001

Anggota Penguji

Ir. Theod. Johannes Frans Kalangi, M.Si

Jakarta, Juli 2022

Anggota Penguji

Dr. Drs. Bambang Sumali, M.Sc  
Pembina Tk.I(IV/b)  
NIP.19601105 198503 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selas dini, M.MTr  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP.19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan nikmat dan anugrah serta dengan Kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dimana skripsi ini merupakan suatu syarat dalam menyelesaikan program D-IV 2022/2023.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di salah satu perusahaan Pelayaran di Merak. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN DAN KOORDINASI  
PELAKSANAAN KERJA TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG  
DI AGENI OLEH PT. ADI BAHARI NUANSA MERAK**

Namun, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi materi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi menyempurnakan skripsi ini

Dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Yth. Bapak Capt.Sudiono, M.Mar selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth. Ibu Dr. Vidya Selasdini, M.M.Tr selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Yth. Ibu Sari Kusumaningrum, S.S., M.HUM., selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
4. Yth. Bapak Dr. Bambang Sumali, M. Sc selaku Pembimbing Materi yang telah membimbing, mengarahkan, dan meluangkan waktu dan pikirannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Yth. Ibu Widianti Lestari, M. Pd selaku Pembimbing Penulisan yang selalu memberi saran dan nasehat pada proses penulisan skripsi ini.
6. Yth. Seluruh civitas akademik, staff dan Dosen Pengajar Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.

7. Yth. Seluruh pegawai PT. Adi Bahari Nuansa Merak, terimakasih atas bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika melaksanakan Praktek Darat.
8. Teruntuk Keluargaku tercinta Ibu (Sujiarti). Ayah (Suhardi), dan Saudaraku (Ardy Syura Patra Nanda) yang telah memberi doa, semangat, motivasi, kasih sayang baik berupa moril maupun materi.
9. Teruntuk yang terkasih Rio Riyadi Septiawan yang setiap harinya sudah banyak membantu, memberi dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semua jasa baik yang telah diberikan selama ini.
10. Kepada seluruh Angkatan 61 dan kelas KALK VIII E, terimakasih untuk cerita indahnyanya.
11. Untuk yang tersayang Anindya Putri Utami, Annisa Arum, dan Vigi Aindini, terimakasih sudah mau direpotkan dan memberi semangat selama ini.
12. Terkhusus untuk Kelompok 4 yaitu Aditya Permatasari, Afifah Ramadhani, Ajeng Triskaning Putri, Gigih Prastyan Toko, dan M Rubiansyah terimakasih sudah berjuang bersama disemester akhir ini.
13. Dan kepada Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran baik secara langsung maupun tidak langsung

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

Jakarta , Juli 2022

Penulis

**TINI RAHAYU**

**NRP. 461189644**

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi masalah :.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Pelayanan Jasa Keagenan .....	8
a. Pengertian .....	8
b. Faktor Membuat Pelanggan Puas dengan Pelayanan Jasa Keagenan.....	9
c. Karakteristik Jasa.....	10
d. Jenis-Jenis Keagenan .....	11
e. Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan.....	12
2. Koordinasi Pelaksanaan Kerja.....	15
a. Pengertian .....	15
b. Ciri-Ciri Koordinasi.....	16
c. Jenis-Jenis Koordinasi .....	16
d. Prinsip-Prinsip Koordinasi.....	17

e. Mekanisme dan Proses Koordinasi.....	18
f. Hambatan dalam Pengkoordinasian .....	18
3. Jumlah Kunjungan Kapal Keagenan .....	20
a. Pengertian .....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	29
B. Metode Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
C. Subjek Penelitian .....	31
D. Teknik Analisis Data .....	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas .....	32
3. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi ( $KD = R^2$ )	33
4. Uji Hipotesis .....	34
a. t hitung.....	34
b. F hitung.....	34
5. Regresi Linear Berganda .....	34
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Data .....	36
1. Profil Perusahaan .....	36
a. Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
b. Data Surat-Surat yang Dimiliki Perusahaan.....	40
2. Identitas Responden.....	40
B. Analisis Data.....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas .....	65
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4. Uji Koefisien Determinasi .....	67
5. Uji Hipotesis .....	68
C. Pembahasan .....	69
1. Pengaruh Parsial Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal .....	69

2. Pengaruh Parsial Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal.....	70
3. Pengaruh Parsial Pelayanan Jasa Keagenan dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1. 1</b>	Data Jumlah Kunjungan Kapal Januari 2020 – Oktober 2021 .....4
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu .....21
<b>Tabel 3. 1</b>	Skala Likert .....31
<b>Tabel 4.1</b>	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....40
<b>Tabel 4.2</b>	Data responden berdasarkan usia .....41
<b>Tabel 4.3</b>	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1) .....43
<b>Tabel 4.4</b>	Indikator Penampilan Pelayanan Jasa .....44
<b>Tabel 4.5</b>	Indikator Kenyamanan Tempat.....44
<b>Tabel 4.6</b>	Indikator Kemudahan Proses Pelayanan .....45
<b>Tabel 4.7</b>	Indikator Kedisiplinan Pelayan Jasa .....45
<b>Tabel 4.8</b>	Indikator Kecermatan Pelayan Jasa .....46
<b>Tabel 4.9</b>	Indikator Standar Pelayanan Yang Jelas .....46
<b>Tabel 4.10</b>	Indikator Kemampuan Pelayan Jasa Menggunakan Alat Bantu Pelayanan.....47
<b>Tabel 4.11</b>	Indikator Keahlian Pelayanan Jasa Menggunakan Alat Bantu Pelayanan.....46
<b>Tabel 4.12</b>	Indikator Karyawan Yang Terpercaya .....48
<b>Tabel 4.13</b>	Indikator Perasaan Aman Melakukan Traksaksi.....48
<b>Tabel 4.14</b>	Indikator Karyawan Yang Selalu Bersikap Sopan.....49
<b>Tabel 4.15</b>	Indikator Karyawan Yang Berpengetahuan Luas .....49
<b>Tabel 4.16</b>	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2).....49
<b>Tabel 4.17</b>	Indikator Ada Tidaknya Alur Informasi .....51
<b>Tabel 4.18</b>	Indikator Ada Tidaknya Informasi.....52
<b>Tabel 4.19</b>	Indikator Ada Tidaknya Teknologi Informasi .....52
<b>Tabel 4.20</b>	Indikator Penempatan Pegawai .....53
<b>Tabel 4.21</b>	Indikator Beban Kerja .....53
<b>Tabel 4.22</b>	Indikator Spesialisasi Pekerjaan.....54
<b>Tabel 4.23</b>	Indikator Ketepatan Waktu Datang.....54

<b>Tabel 4.24</b>	Indikator Ketepatan Jam Pulang .....	55
<b>Tabel 4.25</b>	Indikator Kepatuhan Terhadap Peraturan .....	55
<b>Tabel 4.26</b>	Indikator Penggunaan Seragam Kerja.....	56
<b>Tabel 4.27</b>	Indikator Tanggung Jawab Dalam Mengerjakan Tugas .....	56
<b>Tabel 4.28</b>	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y).....	57
<b>Tabel 4.29</b>	Indikator Percakapan.....	58
<b>Tabel 4.30</b>	Indikator Kerjasama .....	59
<b>Tabel 4.31</b>	Indikator Tindakan .....	59
<b>Tabel 4.32</b>	Indikator Kecermatan Pelayanan Jasa.....	60
<b>Tabel 4.33</b>	Indikator Kecermatan Pelayanan Jasa.....	60
<b>Tabel 4.34</b>	Indikator Pelayanan Jasa Yang Jelas.....	61
<b>Tabel 4.35</b>	Indikator Kemampuan Pelayanan Jasa Menggunakan Alat Bantu .....	62
<b>Tabel 4.36</b>	Indikator Karyawan Memiliki Pengetahuan .....	62
<b>Tabel 4.37</b>	Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1).....	63
<b>Tabel 4.38</b>	Uji Validitas Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2) .....	64
<b>Tabel 4.39</b>	Uji Validitas Variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y).....	64
<b>Tabel 4.40</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1).....	65
<b>Tabel 4.41</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2) ..	65
<b>Tabel 4.42</b>	Hasil Uji Reliabilitas Variabel JumlahKunjunganKapal (Y).....	66
<b>Tabel 4.43</b>	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
<b>Tabel 4.44</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	67
<b>Tabel 4.45</b>	Hasil Uji T Variabel X1 terhadap Y .....	68
<b>Tabel 4.46</b>	Hasil Uji T Variabel X2 terhadap Y .....	68
<b>Tabel 4.47</b>	Hasil Uji F Hitung.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	27
<b>Gambar 4.1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Hasil Kuesioner Penelitian Pelayanan Jasa Keagenan (X1)
- Lampiran 2.** Hasil Kuesioner Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2)
- Lampiran 3.** Hasil Kuesioner Pelayana Jasa Keagenan (Y)
- Lampiran 4.** Kuesioner

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan akan jasa transportasi laut semakin hari semakin meningkat, baik jumlahnya ataupun jenisnya. Upaya membangun fasilitas transportasi laut yang dilakukan selama ini merupakan suatu cerminan untuk memenuhi permintaan yang terus meningkat. Salah satu komponen dari sistem angkutan laut yaitu pelabuhan, dimana pelabuhan laut merupakan salah satu sub sistem transportasi laut yang mempunyai fungsi utama, yaitu sebagai berlabuh yang aman bagi kapal dan bertambatnya kapal-kapal serta sebagai terminal transfer barang dan penumpang melalui angkutan darat dan angkutan laut. Pelabuhan merupakan titik pusat dari sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda transportasi, maka pelabuhan harus disambung dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, antara lain tempat yang aman untuk berlabuhnya kapal, pelayanan kapal selama berlabuh dan ketika akan melanjutkan pelayaran, jasa terminal untuk muatan dalam proses peralihan dari kapal ke angkutan darat (truk, kereta api).

Jasa angkutan laut berperan sarana pengangkutan barang. Kebutuhan akan jasa angkutan laut saat ini memang cukup tinggi mengingatnya jumlah transaksi online di dalam dan di luar negeri. Penggunaan layanan laut di nilai lebih murah dan dapat mengangkut barang berukuran besar. Jasa angkutan laut mendominasi kegiatan perdagangan dunia. Alasan mengapa jasa angkutan masih laut di mendominasi diantaranya selain lebih murah juga mampu mengangkut barang yang lebih banyak. Setiap jasa dimanapun selalu terkait erat dengan sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelabuhan merupakan salah satu tempat pertukaran arus barang dari transportasi laut ke transportasi darat harus senantiasa dapat mengimbangi perkembangan tersebut baik dalam hal penyediaan sarana dan prasarana bagi kapal maupun dalam hal pemberian pelayanan untuk kapal. Menurut Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagai mana telah dirubah dalam Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2015 tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang mempunyai fungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan.

Untuk memenuhi kebutuhan kapal sebuah pelabuhan yang baik haruslah mempunyai perlengkapan yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan itu untuk berbagai keperluan, maka dari itu pihak pelabuhan dalam memberikan pelayanan tentu saja tidak dapat bekerja sendiri, diantaranya ada salah satu pihak yang cukup berpengaruh atas kelancaran bagi pelabuhan dalam memberikan pelayanan, yaitu adanya usaha keagenan dalam menyampaikan informasi dan data dari pemilik kapal maupun dari kapal itu sendiri.

Menurut Peraturan Pemerintahan (PP) No. 82 tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.33 tahun 2001, perusahaan pelayaran asing yang mengoperasikan kapalnya ke pelabuhan Indonesia, wajib menunjuk perusahaan pelayaran nasional sebagai agen umum. Secara garis besar jenis keagenan kapal dibagi menjadi :

1. General agent (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia.

2. Sub-agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan tertentu kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari general agent.

Usaha keagenan yang dilakukan oleh perusahaan untuk principal dengan menyediakan jasa dalam pengurusan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal, muatan, *container* dan *freight* dari *principal*. Sedangkan usaha lainnya adalah kegiatan di luar bidang usaha tersebut, tetapi menunjang usaha pelayaran baik dalam bentuk fisik maupun dalam bentuk keuntungan yang diperoleh.

PT. Adi Bahari Nuansa Merak merupakan perusahaan jasa di bidang keagenan. Keagenan pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran. Kegiatan bisnis keagenan di daerah merak merupakan kegiatan bisnis yang sangat menjanjikan, namun dengan bertambahnya perusahaan keagenan yang baru semakin tingginya tingkat persaingan antar perusahaan meningkat dan memaksa setiap perusahaan untuk membangun strategi pemasaran yang tepat dan maksimal. Dengan luasnya pangsa pasar yang ada, maka PT. Adi Bahari Nuansa Merak dapat ikut mengambil porsi keuntungan dari bisnis jasa pengurusan dokumen kapal. Namun, kegiatan operasional tersebut belum sepenuhnya beroperasi dikarenakan belum maksimalnya pelayanan jasa keagenan kapal sehingga tidak mampu menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan jasa keagenan kapalnya agar mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Jumlah kunjungan kapal yang belum teratur dan stabil setiap bulannya menjadi salah satu *point* yang perlu di tingkatkan oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak. Keterbatasan yang sering dialami oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak dalam hal mengenai mempertahankan jumlah kunjungan kapal antara lain seperti, kurangnya koordinasi antar pekerja dan masih minimnya kapal- kapal yang diageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan penyedia jasa keagenan di Indonesia, maka persaingan usaha di bidang tersebut juga semakin ketat. Perusahaan keagenan kapal yang menyediakan jasa keagenan kapal harus melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai fungsi perusahaan keagenan kapal itu sendiri. Sebagai pihak perusahaan pemilik kapal,

perusahaan keagenan harus mempersiapkan segala sesuatu untuk melancarkan kegiatan operasional kapal di pelabuhan dimana kapal tersebut berlabuh.

**Tabel 1. 1**

**Data Jumlah Kunjungan Kapal Januari 2020 – Oktober 2021**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Kunjungan Kapal</b>
<b>1</b>	<b>Januari</b>	<b>18</b>
<b>2</b>	<b>Februari</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>Maret</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>April</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Mei</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>Juni</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>Juli</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Agustus</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>September</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>Oktober</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>		<b>166</b>

PT. Adi Bahari Nuansa Merak memiliki target jumlah kedatangan kapal perbulannya sebanyak 15 kapal. Dari tabel diatas dapat diketahui pada bulan Februari, September, dan Oktober tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karena Kurang maksimalnya pelayanan jasa keagenan kapal serta kurang adanya koordinasi dalam pelaksanaan kerja yang menyebabkan minimnya jumlah kedatangan kapal yang diageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba mengangkat masalah tersebut dalam judul skripsi

**“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN DAN  
KOORDINASI PELAKSANAAN KERJA TERHADAP JUMLAH  
KEDATANGAN KAPAL KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. ADI  
BAHARI NUANSA MERAK “**

## **B. Identifikasi masalah :**

Dengan memperhatikan uraian dan latar belakang dan data kelengkapan yang didapat maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Kurang maksimalnya pelayanan jasa keagenan kapal
2. Minimnya jumlah kedatangan kapal yang diageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak
3. Sumber daya manusia yang kurang berkompeten.
4. Kurang adanya koordinasi pelaksanaan kerja
5. Terbatasnya prasarana penunjang kegiatan operasional pada perusahaan PT Adi Bahari Nuansa Merak

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penyusunan skripsi ini ada beberapa masalah yang teridentifikasi , maka batasan penelitian ini adalah :

1. Kurang maksimalnya pelayanan jasa keagenan kapal
2. Kurang adanya koordinasi pelaksanaan kerja
3. Minimnya jumlah kedatangan kapal yang diageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kedatangan kapal?
2. Apakah ada pengaruh koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kedatangan kapal?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kedatangan kapal secara bersama sama?

## **E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang didapat, maka penulis mempunyai tujuan yaitu:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kedatangan kapal
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kedatangan kapal
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antarpelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja secara bersama-sama terhadap jumlah kedatangan kapal

### **2. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :**

- a. Sebagai masukan bagi PT. Adi Bahari Nuansa Merak untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia kemaritiman dan pelayaran.
- c. Sebagai tambahan informasi serta pengetahuan guna dijadikan bahan acuan untuk penelitian berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang keagenan, serta juga dapat memberikan wawasan tambahan bagi pembaca.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman mengikuti alur penyajian skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam 5 (lima) bab, dimana sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian , serta sistematika penulisan.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini diuraikan tentang pengertian dan dasar teori-teori yang berasal dari buku-buku panduan, serta hal-hal pokok yang terdapat kerangka pemikiran teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan juga hipotesis yang berupa gambaran hubungan masalah yang diangkat.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang kapan dan dimana (waktu dan tempat) penulis dalam mengamati dan melakukan penelitian melalui teknik pengumpulan data yang penulis pilih. Teknik tersebut dapat berupa populasi, sampel, serta teknik analisis.

### **BAB IV      ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisa masalah dan pembahasan atas apa yang didapatkan pada waktu peneliti melaksanakan praktek darat. Bab ini membahas gambaran umum perusahaan, analisa masalah dari rumusan masalah dan pembahasan masalah. Dengan pembahasan, maka permasalahan akan terpecahkan dan dapat diambil kesimpulan.

### **BAB V      PENUTUP**

Pada bab ini, penulis akan menyimpulkan hasil bahasan dari skripsi ini yang berisi tentang jawaban yang telah ditemukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak PT. Adi Bahari Nuansa Merak serta pembaca skripsi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Di dalam bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa buku-buku referensi, internet, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli, sebagai berikut :

##### **1. Pelayanan Jasa Keagenan**

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

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jasa menurut Lupiyoadi 2006 :6 adalah sikap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Sedangkan jasa menurut Adrian Payne adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa jasa adalah keseluruhan aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik), tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan bagi konsumen sesuai yang diinginkannya.

Menurut R.P Suyono (2005:223) dalam bukunya “*shipping*” keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk melayani berbagai keperluan tersebut. keagenan dapat diartikan sebagai perwakilan atau kuasa dari pihak lain, dalam pelaksanaannya tidak semua perusahaan asing dapat melaksanakan kegiatan dipelabuhan tujuan seperti pengisian bahan bakar, bahan makanan, penggantian nakhoda, anak buah kapal (ABK) dan lain-lain.

**b. Faktor Membuat Pelanggan Puas dengan Pelayanan Jasa Keagenan**

Mengutip dari buku karya Suharto Abdul Majid yg berjudul Customer Service. Dalam Bisnis Jasa Transportasi, menurut Irawan (2002), salah satu pencetus *Indonesia Customer Satisfaction Award* (ICSA), ada lima driver utama (faktor-faktor pendorong) yang membuat pelanggan merasa puas, yaitu :

- 1) Driver pertama adalah kualitas produk yang terdiri dari enam elemen, yaitu *performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design*.
- 2) Driver kedua adalah harga. Untuk pelanggan yang sensitif dengan harga, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) Driver ketiga adalah *service quality*. *Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia.
- 4) Driver keempat adalah *emotional factor*. Pelanggan puas terhadap produk tertentu karena produk tersebut memberikan *emotional value* yang terpancar dari brand image yang baik.
- 5) Driver kelima adalah berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau jasa tersebut.

### c. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki karakteristik untuk yang membedakannya dengan barang. Fandy Tjiptono (2005;18) menyatakan lima karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Kelima karakteristik tersebut yaitu :

1) *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen memperhatikan tanda-tanda atau bukti-bukti kualitas jasa tersebut dari tempat, orang, peralatan, materi komunikasi, simbol dan harga yang mereka amati. Oleh karena itu perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk mengelola keterangan atau informasi untuk mewujudkan produk yang tidak berwujud.

2) *Inseparability* (Tidak Dapat Dipisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari proses produksi dan konsumsinya. Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan konsumen mempengaruhi hasil dari jasa tersebut, sehingga perusahaan jasa perlu memperhatikan proses rekrutmen, kompensasi serta pelatihan dan pengembangan karyawan. Selain itu juga memberi perhatian khusus kepada tingkat partisipasi konsumen dalam proses jasa, penyediaan fasilitas jasa dan pemilihan lokasi yang tepat.

3) *Variability* (berubah-ubah)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4) *Perishability* (Kurangnya daya tahan)

*Perishability* berarti jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Bila permintaan bersifat konstan, kondisi ini tidak menjadi masalah karena *staff* penyedia jasa bisa direncanakan untuk memenuhi permintaan.

5) *Lack of ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau

menjualnya. Di pihak lain pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal terhadap suatu jasa dalam jangka waktu terbatas.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan jasa yaitu aktivitas/ manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen, baik yang berwujud atau tidak berwujud.

#### **d. Jenis-Jenis Keagenan**

Menurut R.P. Suyono,(2007: 223-224) jenis-jenis keagenan ada tiga macam, adalah sebagai berikut :

##### *1. General Agent*

Agen umum adalah perusahaan pelayaran nasional yang di tunjuk oleh perusahaan pelayaran asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Adapun persyaratan sebagai *General Agent* :

- a) Perusahaan Pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran minimal 5.000 GT.
- b) Memiliki bukti Perjanjian Keagenan Umum (*Agency Agreement*) atau Surat Keagenan Umum (*Letter of Appointment*)

Salah satu tugas *General Agent* adalah menunjuk *sub agent* yang berada di luar wilayah *General Agent* dengan mengeluarkan surat PKK (Penunjukan Keagenan Kapal)

##### *2. Sub agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Adapun tugas sub agent, yaitu :

- a) Pelayanan kapal (*ship's husbanding*), contoh pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal dan sebagainya.
- b) Operasi keagenan (*cargo operation*), contoh operasi keagenan adalah pengurusan bongkar dan muat, *stowage* , *lashing*, dan dokumen muatan.
- c) Cabang agen adalah cabang dari general agent di pelabuhan tertentu.

#### **e. Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan**

##### **1) Fungsi Unit Keagenan**

Menurut Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007 : 204), unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan liner service maupun tramper.
- b) Memonitor pelaksanaan penanganan/ pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal.
- c) Mengadiministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- d) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya.
- e) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

##### **2) Fungsi Pokok Cabang**

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewedo (2007 : 186) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

- a) Mewakili dan melindungi perusahaan dalam daerah masing.
- b) Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik atau charter yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (survey, repair, maintenance, supply kebutuhan kapal, crewing) pengisian ruang pemutan kapal, dan pengoperasian kapal.
- c) Bertindak sebagai sub agent atau port agent dalam melayani kapal keagenan.

### 3) Fungsi Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007 :188) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

- a) Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- b) Merencanakan, mengatur dan melaksanakan penyandaran kapal.
- c) Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal.
- d) Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal, seperti bunker air, perbekalan, repair dan lain-lain.
- e) Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- f) Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal.
- g) Memberitahu kepada principal mengenai situasi dan perkembangan pelabuhan beserta fasilitasnya.
- h) Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

### 4) Fungsi Bidang Keuangan

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007 :189) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

- a) Melaksanakan *freight collection* dan mengadakan administrasi *freight* yang baik sesuai dengan petunjuk kantor pusat.
- b) Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat
- c) Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai dengan *imprest fund system* (pengendalian *cash flow* dari pusat).
- d) Melaksanakan verifikasi atau nota *disbursement* yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang akan diberikan kantor pusat
- e) Menyusun anggaran *overhead* cabang dan anggaran *cash flow* dan mengatur penyediaan dana dan pembayaran-pembayarannya.
- f) Menyampaikan laporan biaya *overhead* ke kantor pusat disertai dengan bukti pengeluarannya.

Dari penjelasan diatas, yang dimaksud dengan Pelayanan Jasa Keagenan serangkaian usaha dalam mengurus suatu kegiatan yang ditentukan dalam satuan waktu tertentu(simetris). Adapun dimensinya adalah :

1. Bukti Fisik

Bukti fisik adalah dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi. Bukti fisik mempunyai indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Penampilan pelayan jasa dalam melayani pengguna jasa.
- b. Kenyamanan tempat.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan pelayan jasa dalam melakukan pelayanan.

2. Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan mempunyai indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Kecermatan pelayan jasa dalam melayani pengguna jasa.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan pelayan jasa dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian pelayan jasa dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Jaminan

Jaminan adalah kepastian, pengetahuan, kemampuan, dan kesopansantunan para pegawai dari suatu perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan mempunyai indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Karyawan yang terpercaya.
- b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pengguna jasa.
- d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pengguna jasa.

## 2. Koordinasi Pelaksanaan Kerja

### a. Pengertian

Menurut Pearce II dan Robinson yang dimaksud dengan koordinasi adalah integrasi dari kegiatan-kegiatan individual dan unit-unit ke dalam satu usaha bersama yaitu bekerja ke arah tujuan bersama (Silalahi, 2013). Sedangkan menurut Stoner (dalam Sugandha, 2011:212), koordinasi adalah proses penyatupaduan sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit yang terpisah (bagian atau bidang fungsional) dari sesuatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Dari pendapat di atas, dapat dipahami bahwa koordinasi merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mempunyai tujuan bersama yang menjadi sasaran dari kegiatan tersebut. Sedangkan Brech, memberikan pengertian koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya diantara para anggota itu sendiri (Hasibuan, 2011).

Fayol, menjelaskan bahwa *coordinate* (koordinasi) dalam bahasa Arab “Tanssiq”: yaitu usaha untuk mengharmoniskan dalam rangkaian struktur yang ada. Pada hakekatnya, yang dikoordinir itu adalah manusianya (Arsyad, 2002). Fayol juga menambahkan bahwa koordinasi yang merupakan salah satu unsur manajemen mengartikan bahwa koordinasi adalah penggabungan usaha dan peraturan semua kegiatan perusahaan agar sesuai dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan (Moekijat, 2005). Dalam melakukan koordinasi, diperlukan adanya kerja sama antar anggota yang pada akhirnya menimbulkan keharmonisan kerja sehingga tidak adanya pekerjaan yang tumpang tindih antara yang satu dengan yang lain dan semua usaha dan kegiatan yang dilakukan berjalan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Dari beberapa pengetahuan koordinasi di atas dapat disimpulkan bahwa koordinasi adalah kerjasama antar unit atau bagian yang menciptakan keharmonisan kerja dalam melakukan proses kegiatan dalam mencapai tujuan bersama.

Dari ciri-ciri di atas, dapat disimpulkan bahwa yang merupakan ciri-ciri koordinasi adalah suatu usaha kerjasama yang dilakukan secara terus-

menerus yang didukung adanya kesatuan usaha atau tindakan yang ditanggungjawab oleh pimpinan.

**b. Ciri-Ciri Koordinasi**

Handyaningrat (2006) mengatakan yang menjadi ciri-ciri koordinasi adalah sebagai berikut. Yang pertama adalah tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan. Oleh karena itu, koordinasi adalah menjadi wewenang dan tanggung jawab dari pimpinan. Dikatakan bahwa pimpinan yang berhasil, karena telah melakukan koordinasi dengan baik. Yang kedua adalah koordinasi adalah suatu usaha kerjasama. Hal ini disebabkan karena kerjasama merupakan syarat mutlak terselenggaranya koordinasi dengan sebaik-baiknya. Lalu koordinasi adalah proses kerja yang terus-menerus, artinya suatu proses yang bersifat kesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

Selanjutnya, adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur. Hal ini disebabkan koordinasi adalah konsep yang diterapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu tetapi sejumlah individu yang bekerja sama di dalam kelompok untuk tujuan bersama dan didukung oleh adanya konsep kesatuan tindakan. Kesatuan tindakan adalah inti dari koordinasi. Hal ini berarti bahwa pimpinan harus mengatur usaha-usaha/tindakan-tindakan dari setiap kegiatan individu yang bekerjasama sehingga diperoleh adanya keserasian didalam mencapai hasil bersama dan memiliki tujuan organisasi, yaitu tujuan bersama (*common purpose*). Kesatuan usaha/ tindakan manusia/ pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok dimana mereka bekerja.

**c. Jenis-Jenis Koordinasi**

Menurut Sugandha (2011), beberapa jenis koordinasi sesuai dengan lingkup dan arah jalurnya yaitu menurut lingkungannya, terdapat koordinasi intern, yaitu koordinasi antar pejabat antar unit di dalam suatu organisasi dan koordinasi ekstern, yaitu koordinasi antar pejabat dari berbagai organisasi atau antar organisasi.

Kemudian menurut arahnya, terdapat koordinasi horizontal yaitu koordinasi antar pejabat atau antar yang mempunyai tingkat hierarki yang

sama dalam suatu organisasi dan antar pejabat dari organisasi-organisasi yang setingkat, koordinasi vertikal yaitu koordinasi antar pejabat dari unit-unit tingkat bawah oleh pejabat atasannya atau unit tingkat atasannya langsung, juga cabang-cabang suatu organisasi oleh organisasi induknya, koordinasi diagonal koordinasi antar pejabat atau unit yang berbeda fungsi dan berbeda tingkatan hierarkinya dan koordinasi fungsional yaitu koordinasi antar pejabat, antar unit atau antar organisasi yang didasarkan atas kesamaan fungsi, atau karena koordinatornya mempunyai fungsi tertentu.

#### **d. Prinsip-Prinsip Koordinasi**

Menurut Sugandha (2011), beberapa prinsip yang perlu diterapkan dalam menciptakan koordinasi antara lain adanya kesepakatan dan kesatuan pengertian mengenai sasaran yang harus dicapai sebagai arah kegiatan bersama, adanya kesepakatan mengenai kegiatan atau tindakan yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak, termasuk target dan jadwalnya, setelah itu adanya ketaatan atau loyalitas dari setiap pihak terhadap bagian tugas masing-masing serta jadwal yang telah diterapkan.

Kemudian adanya saling tukar informasi dari semua pihak yang bekerja sama mengenai kegiatan dan hasilnya pada suatu saat tertentu, termasuk masalah-masalah yang dihadapi masing-masing, didukung dengan adanya koordinator yang dapat memimpin dan menggerakkan serta memonitor kerjasama tersebut, serta memimpin pemecahan masalah bersama, dan adanya informasi dari berbagai pihak yang mengalir kepada koordinator sehingga koordinator dapat memonitor seluruh pelaksanaan kerjasama dan mengerti masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh semua pihak, serta dilengkapi dengan adanya saling hormat menghormati terhadap wewenang fungsional masing-masing pihak tercipta semangat untuk saling bantu.

Dari pendapat Sugandha di atas, dapat dipahami bahwa prinsip-prinsip koordinasi adalah adanya tindakan dalam menyatukan informasi yang disertai dengan ketaatan terhadap peraturan dan kepemimpinan.

**e. Mekanisme dan Proses Koordinasi**

Menurut Sugandha, mekanisme koordinasi (2011) yaitu adanya kesadaran dan kesediaan sukarela dari semua anggota organisasi atau pemimpin-pemimpin organisasi (untuk kerjasama antarinstansi, adanya komunikasi yang efektif, tujuan kerjasamanya dan peranan dari tiap pihak yang terlibat, harus dapat menciptakan organisasinya sendiri sedemikian rupa sehingga menjadi suatu organisasi yang mampu memimpin organisasi-organisasi lainnya, meminta ketaatan, kesetiaan, dan disiplin kerja tiap pihak yang terlibat, terciptanya koordinasi di dalam suatu organisasi akan menunjukkan bahwa organisasi tersebut benar-benar bergerak sebagai suatu sistem, dan pemimpin akan bertindak sebagai fasilitator dan tenaga pendorong.

Siagian (2011) berpendapat mengenai cara-cara yang dapat dilakukan dalam mengkoordinasi, yaitu dengan melakukan *briefing* staf untuk memberitahukan kebijaksanaan pimpinan organisasi kepada staf yang dalam waktu sesingkat mungkin harus diketahui dan mendapat perumusan. Setelah itu diadakan rapat staf untuk mengadakan pengecekan terhadap kegiatan yang telah dan sedang dilakukan oleh staf serta mengadakan integrasi dari pada pokok-pokok hasil pekerjaan staff. Lalu mengumpulkan laporan-laporan mengenai pelaksanaan keputusan pimpinan organisasi. Selanjutnya mengadakan kunjungan serta inspeksi mengenai pelaksanaan keputusan pemimpin organisasi serta memberikan petunjuk-petunjuk sesuai dengan pedoman atau ketentuan yang telah diterapkan oleh pemimpin organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa mekanisme dan proses koordinasi bertujuan untuk menjaga komunikasi dan hubungan antara pimpinan dengan bawahannya dalam kegiatan koordinasi.

**f. Hambatan dalam Pengkoordinasian**

Menurut Handyaningrat (2011), yang menjadi hambatan-hambatan dalam mengkoordinasi adalah sebagai berikut, yaitu hambatan-hambatan dalam koordinasi vertical (struktural). Dalam koordinasi vertical (struktural) sering terjadi hambatan-hambatan, disebabkan perumusan tugas, wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap satuan kerja (unit) kurang jelas. Di samping itu

adanya hubungan dan tata kerja yang kurang dipahami oleh pihak-pihak yang bersangkutan dan kadang-kadang timbul keragu-raguan diantara yang mengkoordinasi dan yang dikoordinasi ada hubungan dalam susunan organisasi yang bersifat hierarki.

Dari penjelasan di atas, yang dimaksud dengan koordinasi pelaksanaan kerja adalah suatu hal yang sangat penting dalam mengarahkan para bawahan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan oleh organisasi(simetris). Adapun dimensinya adalah :

#### 1. Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Komunikasi juga mempunyai indikator sebagai berikut :

- a. Ada tidaknya alur informasi
- b. Ada tidaknya informasi
- c. Ada tidaknya teknologi informasi

#### 2. Pembagian Kerja

Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Adapun indikator pembagian kerja adalah sebagai berikut :

- a. Penempatan Pegawai
- b. Beban Kerja
- c. Spesialisasi Pekerjaan

#### 3. Disiplin

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Jadi jelasnya bahwa disiplin menyangkut pada suatu sikap dan tingkah laku, apakah itu perorangan atau kelompok yang untuk tunduk dan patuh terhadap peraturan suatu organisasi. Adapun indikator disiplin adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu datang ketempat kerja.
- b. Ketepatan jam pulang kerumah.

- c. Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.
- d. Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan.
- e. Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas.

### **3. Jumlah Kunjungan Kapal Keagenan**

#### **a. Pengertian**

Kunjungan Kapal adalah kapal yang datang di pelabuhan baik untuk berlabuh di perairan maupun bersandar di dermaga (internet <https://www.kamusbesar.com>). Adapun dalam konteks penulisan skripsi ini, penulis mengambil pendapat tentang definisi kunjungan kapal yaitu jumlah kedatangan kapal (ship's call) dalam jangka waktu tertentu yang diageni oleh perusahaan.

Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut, sungai dan sebagainya, kapal merupakan satu alat transportasi laut yang dioperasikan oleh perusahaan pelayaran baik dia pemilik maupun agen atau sebagai pencharter. Kapal menurut UU No. 17 Tahun 2008 adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun yang digerakan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau ditunda termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah pindah. Alat-alat apung tersebut merupakan alat penghubung antara pulau ke pulau lainnya.

Dari penjelasan di atas, yang dimaksud dengan Jumlah Kunjungan Kapal adalah kapal yang datang di pelabuhan baik untuk berlabuh di perairan maupun bersandar di dermaga. Adapun dimensi untuk meningkatkan jumlah kunjungan kapal adalah :

#### **1. Interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa**

Interaksi adalah suatu jenis tindakan yang terjadi ketika dua atau lebih objek mempengaruhi atau memiliki efek satu sama lain. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Percakapan
- b. Bekerjasama
- c. Tindakan
- d. Empati

## 2. Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan mempunyai indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Kecermatan pelayan jasa dalam melayani pengguna jasa.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan pelayan jasa dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya. Sehingga akan memperkaya persepektif dalam setiap penelitian yang dilakukan. Berikut ini merupakan tabel penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian/ Sumber	Persamaan Variabel	Perbedaan Variabel	Hasil Penelitian
1	TRI INDAH CORRIYAH / 2021	PENGARUH PELAYANAN DAN SARANA PENUNJANG JASA KEAGENAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL YANG DIAGENI PT. ANDHIKA LINES CABANG	Jumlah Kunjungan Kapal	Pengaruh Sarana Penunjang Jasa Keagenan	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hipotesis Pengaruh Pelayanan dan Sarana Penunjang Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal yang Diageni PT. Andhika Lines Cabang Merak dapat ditarik kesimpulan

		MERAK			<p>sebagai berikut :</p> <p>1) Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal, dimana <math>t</math> hitung untuk <math>X_1</math> sebesar 2,911 lebih besar dari <math>t</math> table 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel pelayanan mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak. Sehingga <math>H_1</math> yang menyatakan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal diterima</p>
--	--	-------	--	--	--

					<p>2) Sarana penunjang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal, dimana thitung untuk X2 sebesar 2,458 lebih besar dari t tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel sarana penunjang mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kunjungan kapal pada perusahaan PT. Andhika Lines cabang Merak. Sehingga H2 yang menyatakan sarana penunjang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan kapal diterima.</p>
--	--	--	--	--	--

2	MUHAMMAD YUSUF BACHTIAR/ 2021	STRATEGI MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL MELALUI PELAYANAN DOKUMEN CLEARANE KAPAL DI PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BANJARMASIN	Jumlah Kunjungan Kapal	Pelayanan Dokumen Clearance	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hipotesis Strategi meningkat kan jumlah kunjungan kapal melalui pelayanan dokumen clearane kapal di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin dapat ditarik kesimpulan : Penyebab pelayanan dokumen clearance kapal yang kurang optimal disebabkan mulu pelayanan pada karyawan operasional yang kurang ber-kompeten dalam pengurusan dokumen clearance kapal serta kurangnya sarana dan prasarana yang di miliki seperti kendaraan yaitu mobil dan alat scan membuat proses pelayanan dokumen
---	-------------------------------	--	------------------------	-----------------------------	---

					clearance kapal menjadi kurang optimal dan untuk meningkatkan jumlah kunjungan kapal sebaiknya PT. Bahari Eka Nusantara cabang Banjarmasin selalu menjaga kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja di seluruh bagian unsur perusahaan khususnya dalam hal pelayanan dokumen clearance kapal.
3.	Igriva/2019	Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT. Pertamina TBBM Cabang Pontianak	Jumlah Kunjungan Kapal	Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan	Berdasarkan hasil penelitian hasil penelitian dan pembahasan hipotesis Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT. Pertamina TBBM Cabang Pontianak dapat ditarik kesimpulan :

					<p>Dalam perekrutan sumber daya manusia harus sesuai dengan kualifikasi yang di persyaratkan perusahaan serta meningkatkan kualitas karyawan yang bukan dari latar belakang pelayaran. Pelatihan yang harus di berikan kepada kaaryawan PT. Pertamina TBBM Cabang Pontianak untuk meningkatkan kualitas kinerja adalah di bidang keagenan.</p>
--	--	--	--	--	--

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran pustaka. Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai :

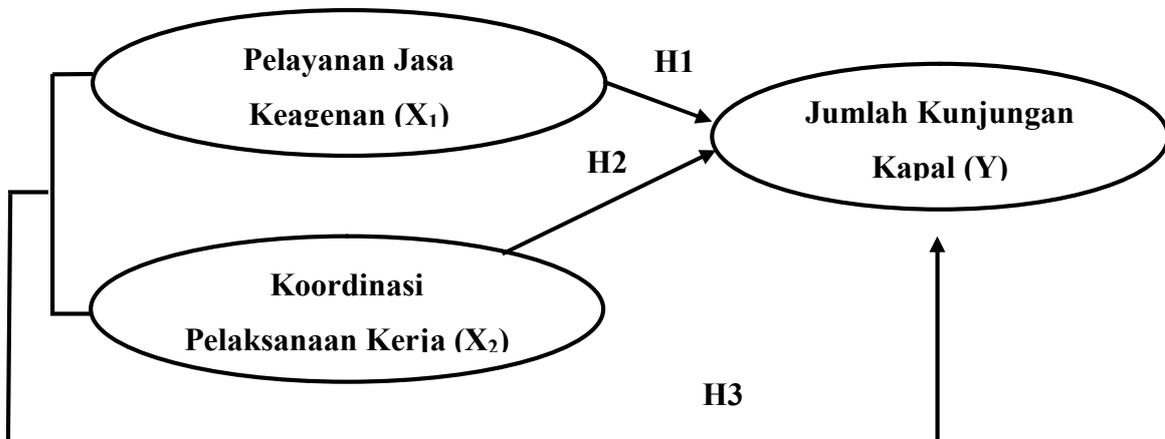
**"Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kedatangan Kapal Kapal Yang Diageni Oleh PT Adi Bahari Nuansa Merak"**

Setelah penulis mengungkapkan materi yang berkaitan dengan masalah penelitian pada tinjauan pustaka, maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut maka diperoleh sebab sebab "Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kedatangan Kapal Kapal Yang Diageni Oleh Pt. Adi Bahari Nuansa Merak" dikarenakan kurang maksimalnya pelayanan jasa

keagenan yang menyebabkan minimnya jumlah kedatangan kapal yang di ageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

Berdasarkan masalah tersebut maka akan dikemukakan sebagai alternatif penyelesaian masalah sehingga muncul solusi yang menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Pengaruh Simultan :

1. H1 = diduga adanya Pengaruh dari variabel (X<sub>1</sub>) Pelayanan Jasa Keagenan terhadap variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y)
2. H2 = diduga adanya Pengaruh dari variabel (X<sub>2</sub>) Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y)
3. H3 = diduga adanya Pengaruh dari variabel (X<sub>1</sub>) Pelayanan Jasa Keagenan dan (X<sub>2</sub>) Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap variabel (Y) Jumlah Kunjungan Kapal

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengajukan hipotesis :

Ho1 : tidak ada pengaruh antara Pelayanan Jasa Keagenan terhadap Jumlah Kedatangan Kapal

Ha1 : terdapat pengaruh antara Pelayanan Jasa Keagenan terhadap Jumlah Kedatangan Kapal

Ho2 : tidak ada pengaruh antara Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap Jumlah Kedatangan Kapal

Ha2 : terdapat pengaruh antara Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap Jumlah Kedatangan Kapal

Ho3 : tidak ada pengaruh antara Pelayanan Jasa Keagenan dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap Jumlah Kedatangan Kapal

Ha3 : terdapat pengaruh antara Pelayanan Jasa Keagenan dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap Jumlah Kedatangan Kapal

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Tempat Penelitian**

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat melakukan praktek darat (Prada) di merak, selama 6 bulan terhitung dari bulan 14 Agustus 2020 – 29 Januari 2021.

##### 2. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian tersebut, adalah pada PT. Adi Bahari Nuansa Merak. Berikut adalah data-data perusahaan:

Nama Perusahaan	: PT. Adi Bahari Nuansa
Alamat perusahaan	: Jl. Arga Welirang Blok A6, Komplek Arga Baja Pura, RT. 001 RW. 009, Kel. Kotasarai Kec. Grogol, Cilegon-Banten
Jenis Usaha	: Keagenan Kapal
Telp	: 0254-570-689
Fax	: 0254-572-013
Email	: <a href="mailto:abnindonesia@indo.net.id">abnindonesia@indo.net.id</a>

#### **B. Metode Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Metode Pendekatan

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Jadi pemecahan masalahnya didominasi oleh peran statistik.

Menurut Kasiram(2008 : 149) Metode kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka metode pendekatan yang di gunakan dalam skripsi ini adalah metode kuantitatif.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam membahas dan meneliti suatu masalah dibutuhkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, kemudian disusun dan dianalisa sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas guna memudahkan penulis untuk menyelesaikan masalah tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan didapat melalui :

### a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan meneliti dokumentasi yang sudah menjadi arsip perusahaan. Hal tersebut dapat berupa data-data fasilitas yang dimiliki, data kunjungan kapaldan data-data lainnya yang terkait dengan pelayanan jasa keagenan yang terdapat di bagian operasional PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

### b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung seluruh kegiatan di lapangan melalui praktek kerja nyata yang dilaksanakan kurang lebih 8 bulan di PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

Teknik ini mengacu pada kegiatan pelayanan jasa keagenan PT. Adi Bahari Nuansa Merak dalam melayani *clearance in* dan *out* terhadap kapal-kapal yang diageni selama berada di kawasan Pelabuhan Merak.

### c. Angket

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan instrumen penelitian yaitu angket atau kuesioner. Menurut Sugiyono (2019:199). Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Angket ini disusun menggunakan skala *Likert* yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Jawaban setiap item yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat

negatif. Dalam keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti tabel berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Skala *Likert***

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Singkatan</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

*Sumber : Sugiyono (2015:107)*

### **C. Subjek Penelitian**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam hal ini, penulis menggunakan populasi karyawan PT. Adi Bahari Nuansa Merak

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2005), sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber dalam penelitian, yang mana adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, yang merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasinya. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan secara *Purpose Sampling* yaitu populasi yang dijadikan sampel adalah populasi yang memenuhi kriteria dengan tujuan agar sampel yang diambil bisa lebih representatif dengan kriteria yang telah ditentukan.

### **D. Teknik Analisis Data**

#### **1. Uji Validitas**

“Sebuah uji atau tes dikatakan valid apabila tes tersebut dapat tepat mengukur apa yang hendak diukur” (Arikunto, 2013 : 80). Jika peneliti menggunakan

kuesioner atau angket dalam pengumpulan data, maka alat tersebut harus mengukur apa yang diukurnya. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan/pernyataan. Untuk menghitung setiap uji validitas setiap item soal instrumen dapat menggunakan rumus teknik kolerasi pearson product moment yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum_{xy} - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- $\sum_{xy}$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
- $\sum X^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X
- $\sum Y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y
- $(\sum X)^2$  = Jumlah nilai X kemudian di kuadratkan
- $(\sum Y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian di kuadratkan

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002 : 154). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus *alpha a*, karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus *alpha a*. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin Azwar, 2000 : 3). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu yang diperoleh dengan cara menghitung koefisien *alpha* dengan menggunakan metode *alpha Cronbach's*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *r alpha* (koefisien) dengan rumus (Sugiyono, 2005:122).

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

Keterangan:

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$N$  = Banyaknya responden

$\sum \sigma^2$  = Jumlah butir varian

$\sigma^2$  = Varian total

Dengan kriteria pengujian tersebut, apabila hasil  $\sigma^2 > \alpha$  (Alfa Cronbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut dinyatakan handal (reliable), dan sebaliknya apabila hasil  $\sigma^2 < \alpha$  (Alfa Cronbach  $\alpha = 0,60$ ) maka alat ukur tersebut adalah tidak handal (reliable).

### 3. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Dterminasi ( $KD = R^2$ )

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel *independent* ( $X_1$   $X_2$ ) terhadap variabel *dependent* (Y) digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi X dan Y

Fungsi dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara lain :

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

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik). Jadi hipotesis nol adalah pernyataan tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik (Sugiyono, 2013:221).

Ada dua cara perhitungan, yaitu dengan t hitung dan F hitung

##### a. t hitung

Persamaannya, yaitu :

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

Dapat diambil kesimpulan :

Jika t hitung < t table, maka Ho = diterima dan Ha ditolak, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X dan Y. (Ho : p = 0)

Jika t hitung > t table, maka Ho ditolak dengan Ha diterima, artinya ada hubungan signifikan antara X dan Y. (Ha : p ≠ 0)

##### b. F hitung

Menentukan kriteria pengujian

1. Bila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ; Maka Ho diterima dan Ha ditolak, sebaliknya
2. Bila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ; Maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Rumus nilai statistik F ( $F_{hitung}$ ) dengan rumus :

$$F = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n-k-1)}$$

Dengan keterangan :

JK reg = Jumlah kuadrat regresi

JK res = Jumlah kuadrat residu (sisa)

(n-k-1) = Derajat kebebasan

#### 5. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu metode statistika yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel penjelasan terhadap variabel respon. secara umum, model regresi linear yang sering digunakan dapat dibagi dalam dua model yaitu regresi linear berganda dan regresi *partial least square* (PLS). Model regresi linear berganda PLS merupakan salah satu metode

untuk mengatasi multikolinearitas dan ada data hilang oleh karena itu, pada penelitian ini analisis regresi linear berganda. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Jumlah Kunjungan Kapal

$\alpha$  : Konstanta

$\beta$  : Koefisien Regresi

$X_1$  : Pelayanan Jasa Keagenan

$X_2$  : Koordinasi Dalam Pelaksanaan Kerja

e : Error

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

Pada bab ini, penulis membahas tentang fakta-fakta yang terjadi selama penulis melakukan praktek darat di PT. Adi Bahari Nuansa Merak. Untuk mempermudah proses penelitian, penulis menguraikan deskripsi data sebagai berikut :

##### **1. Profil Perusahaan**

PT. Adi Bahari Nuansa berdiri sejak tanggal 28 Agustus 2013, merupakan perusahaan pelayaran berbadan hukum yang melakukan kegiatan Jasa Perkapalan (*Agency Shipping*) di Banten dengan menawarkan pelayanan seperti *On-Ward/Out-Ward CIQ, Port Clearance, Pengurusan Dokumen Kapal, Pengurusan Penggantian Bendera Kapal & Kepemilikan, Export / Import Dokument, Fresh Water Supply, Pengiriman Shipment* sampai *Project Cargo* dan lain-lain.

PT. Adi Bahari Nuansa melayani Jasa Perkapalan (*Agency Shipping*), *Chartering* dengan profesional karena kami hadir untuk anda agar mendapatkan kemudahan dalam pelayaran.

##### **VISI :**

Kami berusaha untuk selalu memberikan solusi terbaik dengan kualitas terbaik demi kepuasan pelanggan kami, memberikan informasi dan edukasi kepada konsumen.

##### **MISI :**

Kami selalu memberikan inovasi terbaru dari pelayanan kami sehingga membuat kerjasama dan timbal balik dalam jangka panjang, bertindak selaku fasilitator antara konsumen dengan pihak-pihak terkait.

## **RUANG LINGKUP :**

1. *Shipping Agency*
2. Pengiriman *Shipment* sampai ke *Project Cargo*
3. Pelayanan *Docking*
4. Pengurusan Dokumen Kapal
5. *Fresh Water Supply*

### **a. Struktur Organisasi Perusahaan**

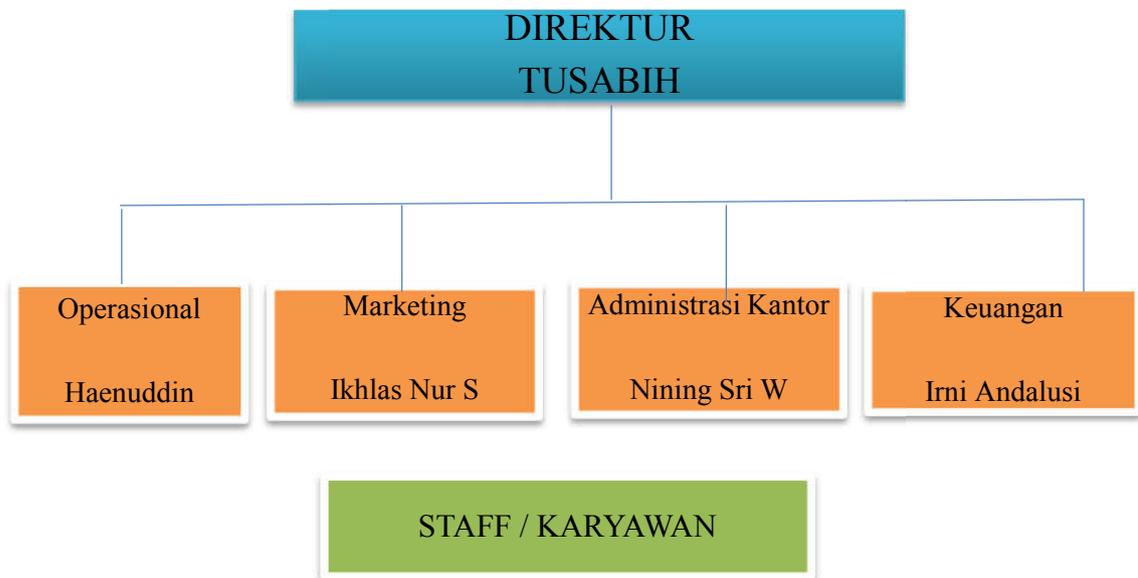
Struktur Organisasi Perusahaan merupakan suatu tingkatan atau struktur yang memuat pembagian tugas dan peran tiap individu sesuai posisinya di dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi suatu perusahaan disusun dalam bentuk bagan organisasi dan uraian dari setiap bagian perusahaan.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan berguna untuk menunjukkan hubungan formal dimana di dalam struktur tersebut ditetapkan suatu pembagian, pengelompokan dan pengkoordinasian tugas yang dilakukan, pembatasan tanggung jawab serta wewenang dari masing-masing bagian dan menghindari kerancuan di dalamnya.

Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan perusahaan dalam mengalokasikan tugas dan tanggung jawab kepada setiap individu dalam pengelolaan perusahaan atau bisnis.

Untuk terciptanya suatu perpaduan semua aktivitas dalam mencapai usaha dan tujuan perusahaan, PT. Adi Bahari Nuansa Merak membentuk struktur organisasi yang sesuai dengan karakteristik perusahaan sebagai berikut:

**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Adi Bahari Nuansa Merak**



- 1) Direktur
  - a) Merencanakan penyediaan dan pelaksanaan perusahaan jasa labuh kapal.
  - b) Merencanakan penyediaan dan melaksanakan pengusaha jasa pandu, tunda, kepil serta selalu berkoordinasi dengan pihak jasa kepanduan.
  - c) Memantau pelaksanaan pengolahan keuangan dan perbendaharaan perusahaan.
  - d) Melaksanakan pengumpulan data operasional bulanan untuk kegiatan laporan kantor.
  - e) Melaksanakan penyiapan dan penyusunan rencana anggaran biaya operasional kapal dan laporan kantor.
  - f) Membuat laporan kegiatan-kegiatan perusahaan PT. Adi Bahari Nuansa Merak.
  
- 2) Bagian Marketing
  - a) Memasarkan jasa perusahaan kepada masyarakat luar atau perusahaan lainnya.
  - b) Melakukan hubungan kerjasama yang baik kepada perusahaan peayara lainnya.

- c) Menyusun strategi pemasaran berdasarkan kondisi pasar dan kemampuan perusahaan.
- 3) Bagian Operasional
- a) Menyediakan perencanaan dan melaksanakan kegiatan operasional kapal serta menjaga kelancaran dan keselamatan kapal yang diageni.
  - b) Menyiapkan dan menyediakan perlengkapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk kegiatan *clearance* kapal yang diageni.
  - c) Menyediakan data dan dokumentasi yang dibutuhkan dalam penanganan kapal yang diageni.
  - d) Merencanakan dan menyediakan perlengkapan dalam kegiatan bongkar muat kapal.
- 4) Bagian Keuangan
- a) Merencanakan dan melaksanakan anggaran yang dibutuhkan untuk kegiatan perusahaan.
  - b) Melaksanakan administrasi dengan pihak instansi pelabuhan dan menyiapkan laporan keuangan.
  - c) Melaksanakan administrasi hutang piutang dan perbendaharaan perusahaan.
  - d) Mengawasi pelaksanaan tugas di lingkungan bagian keuangan.
  - e) Melaksanakan koordinasi dan kegiatan pengendalian keuangan perusahaan.
  - f) Menyiapkan dan melaksanakan penyusunan laporan keuangan perusahaan.
- 5) Bagian administrasi kantor
- a) Menerima panggilan telepon kantor.
  - b) Menyusun keperluan surat menyurat kantor.
  - c) Mengendalikan dan mengawasi permintaan overhead kantor
  - d) Melakukan pengumpulan arsip data lapangan maupun arsip data kantor.

## b. Data Surat-Surat yang Dimiliki Perusahaan

- 1) Surat Keterangan Terdaftar dari Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak, berupa NPWP
- 2) Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL)
- 3) Surat Keterangan Domisili Perusahaan
- 4) Nomor Izin Berusaha
- 5) Surat Keterangan Domisili Perusahaan

## 2. Identitas Responden

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sampel sebanyak 30 orang responden yang merupakan karyawan PT. Adi Bahari Nuansa Merak untuk mengisi kuesioner sebagai media pengumpulan data untuk dijadikan bahan penelitian ini.

Kuisisioner dibagikan kepada 30 orang responden, untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan pembahasan dari analisis variabel  $X_1$  (Pelayanan Jasa Keagenan),  $X_2$  (Koordinasi Pelaksanaan Kerja) serta variabel Y (Jumlah Kunjungan Kapal) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan yaitu kuesioner yang dibagikan kepada para responden (30 responden) yang terdiri dari karyawan PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

Untuk mengetahui gambaran hubungan pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kunjungan kapal di kapal PT. Adi Bahari Nuansa Merak penulis akan mendeskripsikan data terlebih dahulu yang berupa profil responden berupa jenis kelamin dan usia seperti tabel-tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**

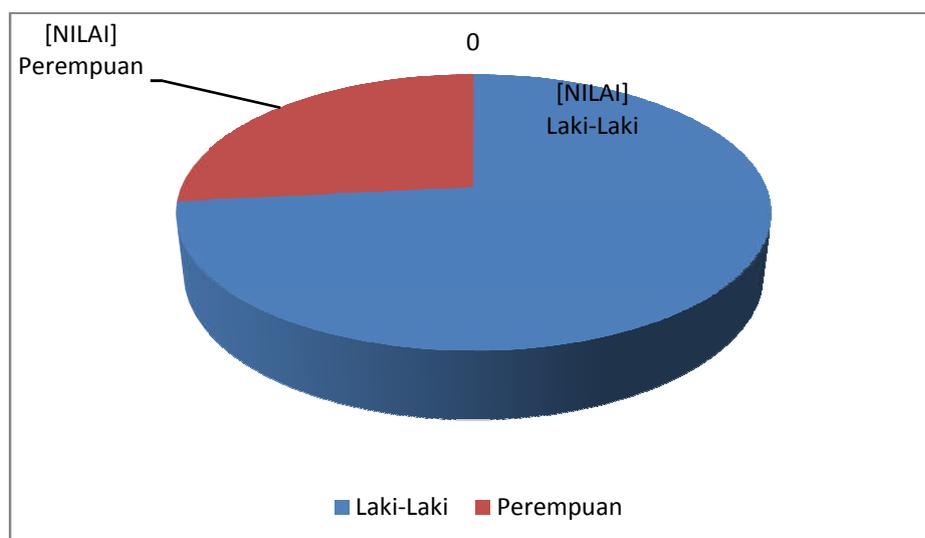
### **Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase(%)
1	Laki-Laki	22	73,3%
2	Perempuan	8	26,7%
Jumlah		30	100%

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*

**Gambar 4.1**

**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*

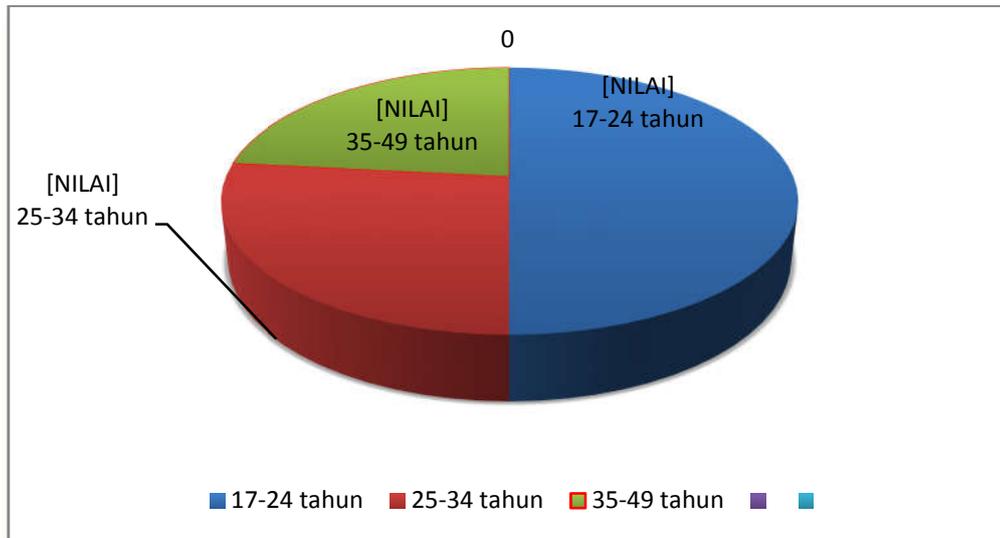
Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden sebanyak 22 orang berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat presentasi 73,3% dan responden sebanyak 6 orang berjenis kelamin perempuan dengan tingkat presentasi 26,7%.

**Tabel 4.2**

**Data responden berdasarkan usia**

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17-24 tahun	15	50%
2	25-34 tahun	7	26,7%
3	35-49 tahun	8	23,3%
4	49-50 tahun	0	0%
5	>60 tahun	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Gambar 4. 2**  
**Diagram Responden Berdasarkan Usia**



Dari data diatas disimpulkan bahwa data responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia 17-24 tahun berjumlah 15 orang atau 50%, usia 25-34 tahun berjumlah 7 orang atau 26,7%, dan usia 35-49 tahun berjumlah 8 orang atau 23,3%

1. Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kedatangan Kapal yang diageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

Tanggapan responden mengenai Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kedatangan Kapal-kapal yang Diageni oleh Pt. Adi Bahari Nuansa Merak.

- a. Pelayanan Jasa Keagenan ( $X_1$ )

Pelayanan jasa keagenan adalah salah satu peranan penting dalam kelancaran kegiatan kapal di pelabuhan. Kegiatan keagenan di lapangan harus lebih ditingkatkan untuk menjadi agen yang lebih profesional di masa yang akan datang dan dapat bersaing dengan perusahaan keagenan lainnya.

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel  $X_1$  (Pelayanan Jasa Keagenan) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuisioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 30 orang yang merupakan karyawan dari PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

**Tabel 4.3****Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1)**

NO	KODE PERTANYAAN												Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1.	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	57
2.	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	56
3.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4.	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	55
5.	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	42
6.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
8.	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
9.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11.	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	57
12.	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	49
13.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14.	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	57
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17.	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	55
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	54
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	51
27.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54
28.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
30.	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	54
Total	142	144	143	140	139	139	137	139	141	136	142	136	1683

*Sumber: Data primer diolah*

Variabel pelayanan jasa keagenan ( $X_1$ ) terdiri dari 12 (dua belas) indikator yaitu penampilan pelayan jasa, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pelayan jasa, kecermatan pelayan jasa, standar pelayanan yang jelas, kemampuan pelayan jasa menggunakan alat bantu pelayanan, keahlian pelayan jasa menggunakan alat bantu pelayanan, karyawan yang terpercaya, perasaan aman melakukan transaksi, karyawan yang selalu bersikap sopan, karyawan yang berpengetahuan luas.

**Tabel 4.4**  
**Indikator Penampilan Pelayanan Jasa**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Penampilan karyawan selalu terlihat rapi dan bersih	SS	5	22	110	4,73
	S	4	8	32	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa indikator penampilan pelayan jasa dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.5**  
**Indikator Kenyamanan Tempat**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Kondisi ruangan kerja memberikan kenyamanan selama bekerja	SS	5	24	120	4,8
	S	4	6	24	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	144	

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa indikator kenyamanan tempat dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 24 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.6**

**Indikator Kemudahan Proses Pelayanan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan selalu memberi kemudahan dalam proses pelayanan	SS	5	24	120	4,76
	S	4	5	20	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	143	

Pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa indikator kemudahan proses pelayanan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 24 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 5 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.7**

**Indikator Kedisiplinan Pelayan Jasa**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan selalu disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan	SS	5	20	100	4,67
	S	4	10	40	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa indikator kedisiplinan pelayan jasa dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 20 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 10 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.8**  
**Indikator Kecermatan Pelayan Jasa**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan selalu mengutamakan kecermatan dalam bekerja	SS	5	20	100	4,63
	S	4	9	36	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	139	

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa indikator kecermatan pelayanan jasa dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 20 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.9**  
**Indikator Standar Pelayanan Yang Jelas**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Pelayanan jasa keagenan sudah sesuai dengan sop yang berlaku	SS	5	20	100	4,63
	S	4	9	36	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	139	

Pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa indikator standar pelayanan yang jelas dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 20

orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.10**

**Indikator Kemampuan Pelayan Jasa Menggunakan Alat Bantu Pelayanan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia	SS	5	18	90	4,57
	S	4	11	44	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	137	

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa indikator kemampuan pelayan jasa menggunakan alat bantu pelayanan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 18 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 11 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.11**

**Indikator Keahlian Pelayan Jasa Menggunakan Alat Bantu Pelayanan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Skill yang karyawan miliki sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan	SS	5	22	110	4,63
	S	4	6	24	
	KS	3	1	3	
	TS	2	1	2	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	139	

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa indikator keahlian pelayan jasa menggunakan alat bantu pelayanan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju

(S) berjumlah 6 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, jawaban responden pada skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.12**  
**Indikator Karyawan Yang Terpercaya**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Kemampuan pelayanan karyawan perusahaan dapat dipercaya	SS	5	22	110	4,7
	S	4	7	28	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	141	

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa indikator karyawan yang terpercaya dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.13**  
**Indikator Perasaan Aman Melakukan Traksaksi**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan selalu menunjukkan sikap yang baik pada pengguna jasa	SS	5	18	90	4,53
	S	4	10	40	
	KS	3	2	6	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	141	

Pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa indikator perasaan aman melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 18 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 10 orang,

jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 2 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.14**  
**Indikator Karyawan Yang Selalu Bersikap Sopan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa	SS	5	22	110	4,73
	S	4	8	32	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator karyawan yang selalu bersikap sopan dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju(TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.15**  
**Indikator Karyawan Yang Berpengetahuan Luas**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan memilikipengetahuan yang luas	SS	5	18	90	4,53
	S	4	10	40	
	KS	3	2	6	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	136	

Pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa karyawan yang berpengetahuan luas dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 18 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 10 orang, jawaban responden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 2 orang, tidak ada jawaban

responden pada skala tidak setuju(TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

b. Koordinasi Pelaksanaan Kerja ( $X_2$ )

Koordinasi adalah kerjasama antar unit atau bagian yang menciptakan keharmonisan kerja dalam melakukan proses kegiatan dalam mencapai tujuan bersama.

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel  $X_2$  (Koordinasi Pelaksanaan Kerja) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuisisioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 30 orang yang merupakan *agen* dari PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

**Tabel 4.16**

**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja ( $X_2$ )**

NO	KODE PERNYATAAN											Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
2.	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53
3.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4.	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	48
5.	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	42
6.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	53
7.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
8.	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	45
9.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
11.	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53
12.	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	41
13.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
14.	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	51
15.	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17.	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	51
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

20.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24.	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	50
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26.	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	52
27.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
28.	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	49
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30.	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	46
Total	140	136	143	140	135	144	142	139	142	138	142	1541

Sumber: Data primer diolah

Variabel koordinasi pelaksanaan kerja ( $X_2$ ) terdiri dari 11 (sebelas) indikator yaitu ada tidaknya alur informasi, ada tidaknya informasi, ada tidaknya teknologi informasi, penempatan pegawai, beban kerja, spesialisasi pekerjaan, ketepatan waktu datang, ketepatan jam pulang, kepatuhan terhadap peraturan, penggunaan seragam kerja, tanggung jawab dalam mengerjakan tugas.

**Tabel 4.17**

**Indikator Ada Tidaknya Alur Informasi**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Atasan selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas dan kebijakan yang terkait pekerjaan	SS	5	22	110	4,67
	S	4	6	24	
	KS	3	2	6	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa indikator ada tidaknya alur informasi melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 2 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa

jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.18**  
**Indikator Ada Tidaknya Informasi**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Atasan selalu memberikan secara jelas kepada karyawan tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara Penempatan Pegawai	SS	5	16	80	4,53
	S	4	14	56	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa indikator ada tidaknya informasi melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 16 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 14 orang, tidak ada jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.19**  
**Indikator Ada Tidaknya Teknologi Informasi**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Atasan memberi penjelasan tentang prosedur/cara untuk setiap pekerjaan yang dikerjakan	SS	5	24	120	4,67
	S	4	5	20	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa indikator ada tidaknya teknologi informasi, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 24 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 5 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan

sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.20**  
**Indikator Penempatan Pegawai**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Penempatan kerja pegawai sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki	SS	5	21	105	4,67
	S	4	8	32	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa indikator ada penempatan pegawai, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 21 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.21**  
**Indikator Beban Kerja**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Beban kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan kondisi ruang lingkup pekerjaan	SS	5	18	90	4,5
	S	4	9	36	
	KS	3	3	9	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	135	

Pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa indikator beban kerja, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 18 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 3 orang,

tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.22**  
**Indikator Spesialisasi Pekerjaan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Spesialisasi kerja sangat penting bagi karyawan	SS	5	24	120	4,8
	S	4	6	24	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	144	

Pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa indikator spesialisasi pekerjaan, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 24 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 6 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.23**  
**Indikator Ketepatan Waktu Datang**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Selalu hadir tepat waktu sesuai ketentuan jam masuk kerja perusahaan	SS	5	24	120	4,73
	S	4	5	20	
	KS	3	0	0	
	TS	2	1	2	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu datang, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 24 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 5 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju

(KS), jawaban responden pada skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden pada skala sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.24**  
**Indikator Ketepatan Jam Pulang**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Peraturan jam masuk dan jam pulang kerja di perusahaan efektif bagi karyawan	SS	5	20	100	4,96
	S	4	9	36	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	149	

Pada tabel 4.24 dapat diketahui bahwa indikator ketepatan jam pulang, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 20 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 9 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.25**  
**Indikator Kepatuhan Terhadap Peraturan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan mengikuti peraturan dan prosedur	SS	5	23	115	4,73
	S	4	6	24	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.25 dapat diketahui bahwa indikator kepatuhan terhadap peraturan, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 23 orang, jawaban responden pada skala

setuju (S) berjumlah 6 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.26**

**Indikator Penggunaan Seragam Kerja**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan	SS	5	21	105	4,6
	S	4	7	28	
	KS	3	1	3	
	TS	2	1	2	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	138	

Pada tabel 4.26 dapat diketahui bahwa indikator penggunaan seragam kerja, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 21 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang, jawaban responden pada skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden pada skala sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.27**

**Indikator Tanggung Jawab Dalam Mengerjakan Tugas**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Tugas dan tanggung jawab diberikan sesuai dengan kemampuan	SS	5	22	110	4,73
	S	4	8	32	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.27 dapat diketahui bahwa indikator tanggung jawab dalam mengerjakan tugas, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

c. Jumlah Kunjungan Kapal (Y)

Jumlah Kunjungan Kapal adalah kapal yang datang di pelabuhan baik untuk berlabuh di perairan maupun bersandar di dermaga.

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variabel Y (Jumlah Kunjungan Kapal) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuisisioner yang telah dibagikan kepada para responden sejumlah 30 orang yang merupakan *agen* dari PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

**Tabel 4.28**

**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y)**

NO	KODE PERNYATAAN								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2.	5	4	5	5	5	5	5	4	38
3.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4.	4	5	4	5	4	5	5	5	37
5.	4	4	3	4	4	5	3	2	29
6.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11.	5	5	5	5	5	5	4	5	39
12.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
13.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14.	5	5	4	4	5	4	4	4	35

15.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17.	5	5	4	4	4	4	5	4	35
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24.	5	5	4	4	5	5	4	5	37
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26.	5	4	4	4	5	4	5	4	35
27.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
28.	4	4	4	5	4	4	4	5	34
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30.	4	5	4	3	5	4	5	4	34
Total	142	143	137	141	143	142	140	139	1127

Sumber: Data primer diolah

Variabel jumlah kunjungan kapal (Y) terdiri dari 8 (delapan) indikator yaitu percakapan, kerjasama, tindakan, empati, kecermatan pelayanan jasa, pelayanan jasa yang jelas, kemampuan pelayanan jasa menggunakan alat bantu, dan karyawan memiliki pengetahuan.

**Tabel 4.29**  
**Indikator Percakapan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan memperlakukan pengguna jasa secara sopan dalam percakapan via telepon	SS	5	22	110	4,73
	S	4	8	32	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.29 dapat diketahui bahwa indikator percakapan, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.30**  
**Indikator Kerjasama**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Perusahaan secara bersama-sama bertanggungjawab terhadap kualitas kerja guna meningkatkan kunjungan kapal	SS	5	23	115	4,57
	S	4	7	28	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.30 dapat diketahui bahwa indikator kerjasama, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 23 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.31**  
**Indikator Tindakan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Pimpinan selalu memberikan tindakan bagi karyawan yang melakukan pelanggaran	SS	5	18	90	4,56
	S	4	11	44	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	139	

Pada tabel 4.31 dapat diketahui bahwa indikator tindakan , melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 18 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 11 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang , tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.32**  
**Indikator Empati**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Perusahaan selalu menjalin dan menjaga hubungan yang baik dengan pengguna jasa	SS	5	23	115	4,76
	S	4	7	28	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	143	

Pada tabel 4.32 dapat diketahui bahwa indikator kecermatan pelayanan jasa , melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 23 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, tidak ada jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.33**  
**Indikator Kecermatan Pelayanan Jasa**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Selalu menjaga hubungan baik antar	SS	5	23	115	4,76
	S	4	7	28	

sesama karyawan agar terciptanya suasana kantor yang harmonis	KS	3	0	0
	TS	2	0	0
	STS	1	0	0
Jumlah			30	143

Pada tabel 4.33 dapat diketahui bahwa indikator kecermatan pelayanan jasa , melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 23 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 7 orang, tidak ada jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.34**

**Indikator Pelayanan Jasa Yang Jelas**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Kemampuan Karyawan perusahaan ini mengembangkan standar kerja untuk mendapatkan hasil terbaik	SS	5	22	110	4,73
	S	4	8	32	
	KS	3	0	0	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	142	

Pada tabel 4.34 dapat diketahui bahwa indikator pelayanan jasa yang jelas, melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 22 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah , tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.35**

**Indikator Kemampuan Pelayanan Jasa Menggunakan Alat Bantu**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	SS	5	21	105	4,67
	S	4	8	32	
	KS	3	1	3	
	TS	2	0	0	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	140	

Pada tabel 4.35 dapat diketahui bahwa indikator kemampuan pelayanan jasa menggunakan alat bantu , melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 21 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, jawaban reponden pada skala kurang setuju (KS) berjumlah 1 orang , tidak ada jawaban responden tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

**Tabel 4.36**

**Indikator Karyawan Memiliki Pengetahuan**

Item	Skala	Nilai	Frekuensi	Skor	Mean
Karyawan memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan seperti komputer, dll	SS	5	21	105	4,63
	S	4	8	32	
	KS	3	0	0	
	TS	2	1	2	
	STS	1	0	0	
Jumlah			30	139	

Pada tabel 4.36 dapat diketahui bahwa indikator karyawan memiliki pengetahuan , melakukan transaksi dengan distribusi jawaban responden pada skala sangat setuju (SS) berjumlah 21 orang, jawaban responden pada skala setuju (S) berjumlah 8 orang, tidak ada jawaban responden pada skala kurang setuju (KS), jawaban responden pada skala tidak setuju (TS) berjumlah 1 orang, tidak ada jawaban responden pada skala sangat tidak

setuju (STS). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh skala sangat setuju dan masuk dalam kategori tinggi.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 30, sehingga besarnya  $df$  yaitu  $30 - 2 = 28$ , dengan taraf signifikansi 5%. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* (dalam SPSS 28) lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dalam hal ini didapatkan  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Apabila hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,361 maka data tersebut dapat dikatakan valid.

#### a. Pelayanan Jasa Keagenan (X1)

**Tabel 4.37**

#### Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1)

Validitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan			
Butir Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r-tabel	Validitas
P1	0,628	0,361	VALID
P2	0,691	0,361	VALID
P3	0,756	0,361	VALID
P4	0,592	0,361	VALID
P5	0,729	0,361	VALID
P6	0,780	0,361	VALID
P7	0,853	0,361	VALID
P8	0,880	0,361	VALID
P9	0,887	0,361	VALID
P10	0,809	0,361	VALID
P11	0,549	0,361	VALID
P12	0,749	0,361	VALID

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel di atas dimana didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{hitung}$  ternyata semua pernyataan valid.

b. Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2)

**Tabel 4.38**

**Uji Validitas Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2)**

Validitas Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja			
Butir Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r-tabel	Validitas
P1	0,720	0,361	VALID
P2	0,651	0,361	VALID
P3	0,522	0,361	VALID
P4	0,813	0,361	VALID
P5	0,787	0,361	VALID
P6	0,582	0,361	VALID
P7	0,624	0,361	VALID
P8	0,762	0,361	VALID
P9	0,797	0,361	VALID
P10	0,773	0,361	VALID
P11	0,783	0,361	VALID

*Sumber: Data primer diolah*

Pada tabel di atas dimana didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{\text{hitung}}$  ternyata semua pernyataan valid.

c. Jumlah Kunjungan Kapal (Y)

**Tabel 4.39**

**Uji Validitas Variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y)**

Validitas Variabel Jumlah Kunjungan Kapal			
Butir Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r-tabel	Validitas
P1	0,784	0,361	VALID
P2	0,730	0,361	VALID
P3	0,942	0,361	VALID
P4	0,711	0,361	VALID
P5	0,705	0,361	VALID
P6	0,712	0,361	VALID
P7	0,767	0,361	VALID
P8	0,831	0,361	VALID

*Sumber: Data primer diolah*

Pada tabel di atas dimana didapat  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ . Setelah dibandingkan dengan  $r_{\text{hitung}}$  ternyata semua pernyataan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

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

Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran  $> 0,60$  s/d  $0,80$  baik, serta dalam kisaran  $> 0,80$  s/d  $1,00$  dianggap sangat baik. Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaanya variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 26 dengan rumus *Cronbach's Alpha*.

### a. Pelayanan Jasa Keagenan (X1)

**Tabel 4.40**

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1)

Reliability Statics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	12

*Sumber: Data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,927 > 0.60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

### b. Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2)

**Tabel 4.41**

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2)

Reliability Statics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	11

*Sumber: Data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.41 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,900 > 0.60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

c. Jumlah Kunjungan Kapal (Y)

**Tabel 4.42**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Jumlah Kunjungan Kapal (Y)**

Reliability Statics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	8

*Sumber: Data primer diolah*

Berdasarkan tabel 4.42 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,902 > 0.60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.

**3. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan jasa keagenan ( $X_1$ ) dan koordinasi pelaksanaan kerja ( $X_2$ ), secara parsial maupun secara simultan terhadap jumlah kunjungan kapal (Y). Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda selengkapnya dapat dilihat pada lampiran selanjutnya dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.43**

**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,098	2,350		,893	,380
	Pelayanan Jasa Keagenan	,557	,074	,851	7,545	,000
	Koordinasi Pelaksanaan Kerja	,082	,082	,113	1,003	,325

a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Kapal

*Sumber: Peneliti 2022*

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi linier adalah sebagai berikut :

$$Y = 2,098 + 0,557 X_1 + 0,082 X_2$$

Keterangan:

- nilai a sebesar = 2,098 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel jumlah kunjungan kapal yang belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel

pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja. Jika variabel independen tidak ada maka variabel jumlah kunjungan kapal tidak mengalami perubahan

- b. b1 (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) sebesar 0,557, menunjukkan bahwa variabel pelayanan jasa keagenan mempunyai pengaruh positif terhadap jumlah kunjungan kapal yang berarti setiap kenaikan satuan variabel pelayanan jasa keagenan maka akan mempengaruhi jumlah kunjungan kapal sebesar 0,557, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini
- c. b2 (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 0,082, menunjukkan bahwa variabel koordinasi pelaksanaan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap jumlah kunjungan kapal yang berarti setiap kenaikan satuan variabel koordinasi pelaksanaan kerja maka akan mempengaruhi jumlah kunjungan kapal sebesar 0,082, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

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

**Tabel 4.44**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 <sup>a</sup>	.900	.893	1.04244

a. Predictors: (Constant), Koordinasi Pelaksanaan Kerja, Pelayanan Jasa Keagenan

*Sumber: Peneliti 2022*

Berdasarkan tabel diatas, dipengaruhi nilai koefisien R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,900 atau 90% jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel Pelayanan jasa keagenan dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja terhadap jumlah kunjungan kapal sebesar 90%.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji T Hitung

**Tabel 4.45**

#### Hasil Uji T Variabel X1 terhadap Y

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,802	2,243		1,249	,222
	Pelayanan Jasa Keagenan	,620	,040	,947	15,553	,000

a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Kapal

*Sumber: Peneliti 2022*

Dapat dilihat tabel diatas diperoleh diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 15,553 selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  untuk kesalahan 5% atau 0,05 uji dua pihak dengan  $dk = n-k-1 = 30-2-1 = 27$  maka  $t_{tabel}$  1.703. Ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $15,553 > 1.703$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis diterima karena terdapat hubungan yang tinggi antara pelayanan jasa keagenan dengan terjadinya jumlah kunjungan kapal.

**Tabel 4.46**

#### Hasil Uji T Variabel X2 terhadap Y

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,730	3,928		1,713	,098
	Koordinasi Pelaksanaan Kerja	,600	,076	,830	7,879	,000

a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Kapal

*Sumber: Peneliti 2022*

Dapat dilihat tabel diatas diperoleh diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 7,879 selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  untuk kesalahan 5% atau 0,05 uji dua pihak dengan  $dk = n-k-1 = 30-2-1 = 27$  maka  $t_{tabel}$  1.703. Ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $7,879 > 1.703$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti hipotesis diterima karena terdapat hubungan yang tinggi antara koordinasi pelaksanaan kerja dengan terjadinya jumlah kunjungan kapal.

b. Uji F Hitung

**Tabel 4.47**  
**Hasil Uji F Hitung**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264,026	2	132,013	121,482	.000 <sup>b</sup>
	Residual	29,341	27	1,087		
	Total	293,367	29			

a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Kapal

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Jasa Keagenan, Koordinasi Pelaksanaan Kerja

Interpretasinya:

Sesuai dengan Tabel 4.47 dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan (X1) dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal (Y) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $121,482 > f$  tabel 3,35. Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan (X1) dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal secara signifikan.

### C. Pembahasan

Penelitian ini berusaha untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kunjungan kapal. Dari hasil pengujian diperoleh pembahasan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Parsial Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal

Koefisien Determinasi  $X_1$  terhadap Y. Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Adi Bahari Nuansa Merak dipengaruhi nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,900 atau 90%, Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kunjungan kapal 0,900 (90%).

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menguji apakah pelayanan jasa keagenan secara parsial berpengaruh terhadap jumlah kunjungan kapal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan jasa keagenan memiliki

nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ . Hal ini juga dibuktikan dengan besarnya  $t_{hitung} 15,553 > t_{tabel}$  sebesar 1,703 yang artinya pelayanan jasa keagenan berpengaruh positif terhadap terjadinya jumlah kunjungan kapal, sehingga hipotesis pertama diterima.

Selain itu jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator, pelayanan jasa keagenan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Adi Bahari Nuansa Merak karena memiliki rata-rata skor tertinggi yaitu sebesar 4,8 jawaban indikator tertinggi ini terdapat pada jawaban indikator kenyamanan tempat sedangkan jawaban indikator terendah sebesar 4,5 terdapat pada indikator karyawan berpengetahuan luas. Untuk meningkatkan rendahnya indikator tersebut maka atasan harus menambahkan program pelatihan untuk membantu para karyawan meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya serta melakukan evaluasi kerja secara berkala agar karyawan berusaha memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

## **2. Pengaruh Parsial Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal.**

Koefisien Determinasi  $X_1$  terhadap  $Y$ . Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. PT. Adi Bahari Nuansa Merak dipengaruhi nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,900 atau 90%, Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kunjungan kapal 0,900 (90%).

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menguji apakah koordinasi pelaksanaan kerja secara parsial berpengaruh terhadap jumlah kunjungan kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel koordinasi pelaksanaan kerja memiliki nilai signifikan sebesar  $0,000 > 0,05$ . Hal ini membuktikan dengan besarnya  $t_{hitung} 7,879 > t_{tabel}$  sebesar 1,703 yang artinya koordinasi pelaksanaan kerja berpengaruh positif terhadap jumlah kunjungan kapal, sehingga hipotesis kedua diterima. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa koordinasi pelaksanaan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah kunjungan kapal.

Selain itu jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator, koordinasi pelaksanaan kerja berpengaruh terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Adi Bahari Nuansa Merak karena memiliki rata-rata skor tertinggi yaitu sebesar 4,9

jawaban indikator tertinggi ini terdapat pada jawaban indikator ketepatan jam pulang sedangkan jawaban indikator terendah sebesar 4,5 terdapat pada indikator beban kerja. Untuk meningkatkan rendahnya indikator tersebut maka karyawan harus mengetahui sejauh mana dapat mengerjakan pekerjaan kantor. Kenali sampai mana batas kemampuan dalam melaksanakan tugas dari atasan.

### **3. Pengaruh Parsial Pelayanan Jasa Keagenan dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal**

Koefisien Determinasi  $X_1$  terhadap  $Y$ . Besarnya kontribusi (sumbangan) dari variabel pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal di PT. Adi Bahari Nuansa Merak dipengaruhi nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,900 atau 90%, Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja terhadap jumlah kunjungan kapal 0,900 (90%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan ( $X_1$ ) dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja ( $X_2$ ) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal ( $Y$ ) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f$  hitung  $121,482 > f$  tabel 3,35. Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan ( $X_1$ ) dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja ( $X_2$ ) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal secara signifikan.

Dalam hal ini, apabila tidak adanya pelayanan jasa keagenan yang baik dan koordinasi pelaksanaan kerja yang tidak sesuai dengan prosedur maka dapat menurunkan jumlah kunjungan kapal.

Dari keterangan di atas dapat diinterpretasikan kondisi dalam periode yang diteliti bahwa pelayanan jasa keagenan yang baik dan koordinasi pelaksanaan kerja mempunyai hubungan positif yang signifikan baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis regresi dan koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis pelayanan jasa keagenan, koordinasi pelaksanaan kerja dan jumlah kunjungan kapal.

Dari hasil pengujian atas tiga hipotesis penelitian yang diajukan terbukti bahwa variabel Pelayanan Jasa Keagenan (X1) dan variabel Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal (Y). Secara lengkapnya kesimpulan ini dapat dijabarkan sebagai :

1. Pelayanan Jasa Keagenan (X1) berpengaruh positif terhadap Jumlah Kunjungan Kapal (Y) dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $15,553 > 1.703$ ).

Persamaan regresi untuk hubungan Pelayanan Jasa (X1) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal (Y) didapat ( $\hat{Y} = 2,098 + 0,557 X1$ ), persamaan ini berarti bahwa setiap peningkatan atau penurunan satu satuan skor pada pelayanan jasa keagenan akan diikuti dengan kenaikan atau penurunan skor jumlah kunjungan kapal. Besarnya kenaikan atau penurunan tersebut rata-rata sebesar 0,557 pada konstanta 2,098. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan jasa keagenan maka semakin tinggi jumlah kunjungan kapal pada indikator tertinggi yaitu indikator kenyamanan tempat dengan bobot 144 dan indikator terendah yaitu indikator karyawan berpengetahuan luas dengan bobot 136.

2. Koordinasi Pelaksanaan Kerja terbukti positif dan signifikan terhadap Jumlah Kunjungan Kapal dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,879 > 1.703$ ).

Persamaan regresi untuk Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2) terhadap Jumlah Kunjungan Kapal (Y) didapat ( $\hat{Y} = 2,098 + 0,082 X_2$ ), persamaan ini berarti bahwa setiap peningkatan atau penurunan satu satuan skor pada koordinasi pelaksanaan kerja akan diikuti dengan kenaikan atau penurunan skor jumlah kunjungan kapal. Kenaikan atau penurunan tersebut rata-rata sebesar 0,082 pada konstanta 2,098. Maka dapat disimpulkan bahwa koordinasi pelaksanaan kerja yang dilakukan maka akan mengurangi turunnya jumlah kunjungan kapal pada indikator tertinggi yaitu ketepatan jam pulang dengan bobot 149 dan indikator terendah yaitu indikator beban kerja dengan bobot 135.

3. Variabel pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja secara bersama-sama terbukti positif dan signifikan terhadap jumlah kunjungan kapal dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $121,482 > 3,35$ . Persamaan regresi untuk hubungan pelayanan jasa keagenan (X1) dan koordinasi pelaksanaan kerja (X2) secara bersama-sama terhadap jumlah kunjungan kapal (Y) adalah  $\hat{Y} = 2,098 + 0,557 X_1 + 0,082 X_2$ , persamaan tersebut terlihat bahwa jika meningkat satu satuan maka pelayanan jasa keagenan akan meningkat 0,557 satuan koordinasi pelaksanaan kerja akan meningkat 0,082, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel pelayanan jasa keagenan (X1) dan koordinasi pelaksanaan kerja (X2) secara simultan terhadap variabel jumlah kunjungan kapal (Y) sebesar 90%. Dengan indikator tertinggi berjumlah 143 pada indikator kecermatan pelayanan jasa dan indikator terendah berjumlah 139 pada indikator tindakan. Sehingga terbukti pelayanan jasa keagenan dan koordinasi pelaksanaan kerja berpengaruh bersama-sama atau simultan terhadap jumlah kunjungan kapal.

## B. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas dalam rangka tindak lanjut perbaikan maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan. Perusahaan sebisa mungkin menambah jumlah karyawan, terutama penambahan *staff* di bidang operasional. Serta dalam penambahan karyawan perlu memperhatikan latar belakang pendidikan yang berbasis pelayaran, agar proses pengurusan dan pelayanan kapal dapat berjalan dengan lancar. Namun perlu juga untuk memperhatikan aspek tunjangan karyawan dan pengeluaran gaji.

2. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa keagenan, atasan hendaknya menambahkan program pelatihan untuk membantu karyawan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta melakukan evaluasi kerja secara berkala agar karyawan berupaya memperbaiki dan meningkatkan efisiensi kinerja yang tinggi.
3. Perusahaan perlu lebih meningkatkan kualitas layanan yang ada dengan lebih memperhatikan kinerja karyawannya. Serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan di bidang yang disediakan
4. Karyawan perusahaan perlu senantiasa meningkatkan komunikasi dengan pihak terkait agar proses pelayanan dokumen kapal berjalan dengan cepat dan lancar
5. Dengan menambahkan jumlah sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan pelayanan keagenanan, maka kegiatan operasional perusahaan akan semakin meningkat, dan kegiatan operasional di kantor tidak akan terhambat dan dapat berjalan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: Uin-Malang Pers.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Pt Macanan Jaya
- Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Majid, Suharto Abdul. 2002. *Customer Service*. Jakarta : Icsa
- Soewarno Handyaningrat, 2006, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung
- Soewedo, Hananto. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Depok : Pt Raja Grafindo Persada.
- Sondang P. Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugandha, Dann. 2011. *Koordinasi, Alat Pemersatu Gerakan Administrasi*. Jakarta: *Intermedia*
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Statiska untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suyono R. P, 2007. *Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Import Melalui Laut Edisi Keempat* . Jakarta : Ppm.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Andy Yogyakarta
- Undang Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

## JURNAL PENELITIAN

- Indriyati, R., & Novarizal, B. D. (2019). Optimizing Work Online Services Based Inaportnet To Increase Service On Shipping Arrival at PT Maskapai Pelayaran Pulau Laut Panjang Branch. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 21(1), 30-39.
- Muhammad, Y. B. (2021). *Strategi Meningkatkan Jumlah Kunjungan Kapal Melalui Pelayanan Dokumen Clearance Kapal Di PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Banjarmasin* (Doctoral Dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).

Sijabat, P., & Corryah, T. I. (2021). *Pengaruh Pelayanan Dan Sarana Penunjang Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Yang Diageni Pt. Andhika Lines Cabang Merak*. Meteor Stip Marunda, 14(1), 131-138.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Kuesioner Penelitian Pelayanan Jasa Keagenan (X1)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	57
2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	56
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	55
5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	42
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
8	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	57
12	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	49
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	57
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	55
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	54
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	51
27	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
30	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	54

**Lampiran 2. Hasil Kuesioner Koordinasi Pelaksanaan Kerja (X2)**

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	48
5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	42
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	53
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
8	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	45
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
11	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53
12	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	41
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
14	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	51
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	51
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	52
27	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
28	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	49
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	46

### Lampiran 3. Hasil Kuesioner Pelayanan Jasa Keagenan (Y)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	4	5	5	5	5	5	4	38
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	5	4	5	5	5	37
5	4	4	3	4	4	5	3	2	29
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	5	5	4	5	39
12	4	4	4	5	5	4	4	4	34
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	4	4	5	4	4	4	35
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	5	5	4	4	4	4	5	4	35
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	5	5	4	4	5	5	4	5	37
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	4	4	4	5	4	5	4	35
27	4	5	4	5	4	5	4	5	36
28	4	4	4	5	4	4	4	5	34
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	4	5	4	3	5	4	5	4	34

## Lampiran 4. Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN DAN KOORDINASI PELAKSANAAN KERJA TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT. ADI BAHARI NUANSA MERAK

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i

Bersama ini saya memohon kesediaan para responden untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Dan Koordinasi Pelaksanaan Kerja Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Kapal Yang Diageni Oleh PT. Adi Bahari Nuansa Merak". Data dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i 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 Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan para responden untuk mengisi setiap pertanyaan yang diajukan dengan sejujurnya. Atas kesediannya saya ucapkan terimakasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat Saya,  
Tini Rahayu  
46118644

---

\* Required

1. Nama

---

2. Jenis Kelamin

3. Usia Responden

*Mark only one oval.*

- 17-24 Tahun
- 25-34 Tahun
- 35-49 Tahun
- 49-60 Tahun
- >60 Tahun

4. Pendidikan Terakhir

*Mark only one oval.*

- S3
- S2
- S1
- Diploma
- SMA

**PELAYANAN JASA  
KEAGENAN (X1)**

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

yaitu:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu-Ragu (RR)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

5. Penampilan karyawan selalu terlihat rapi dan bersih \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

6. Kondisi ruangan kerja memberikan kenyamanan selama bekerja \*

*Mark only one oval*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

7. Karyawan selalu memberi kemudahan dalam proses pelayanan

*Mark only one oval*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

8. Karyawan selalu disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan

*Mark only one oval*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

9. Karyawan selalu mengutamakan kecermatan dalam bekerja

*Mark only one oval*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

10. Pelayanan jasa keagenan sudah sesuai dengan sop yang berlaku

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

11. Keahlian karyawan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

12. Skill yang karyawan miliki sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

13. Kemampuan pelayanan karyawan perusahaan dapat dipercaya

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

14. Karyawan selalu menunjukkan sikap yang baik pada pengguna jasa

*Mark only one oval.*

1      2      3      4      5

---

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

15. Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa

*Mark only one oval.*

1      2      3      4      5

---

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

16. Karyawan mampu memberikan solusi yang tepat bagi permasalahan pengguna jasa

*Mark only one oval.*

1      2      3      4      5

---

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

**KOORDINASI PELAKSANAAN  
KERJA (X2)**

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

yaitu:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu-Ragu (RR)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

17. Atasan selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas dan kebijakan yang terkait pekerjaan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

18. Atasan selalu memberikan secara jelas kepada karyawan tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara Penempatan Pegawai

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

19. Atasan memberi penjelasan tentang prosedur/cara untuk setiap pekerjaan yang dikerjakan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

20. Penempatan kerja pegawai sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

21. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan kondisi ruang lingkup pekerjaan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

22. Spesialisasi kerja sangat penting bagi karyawan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

23. Selalu hadir tepat waktu sesuai ketentuan jam masuk kerja perusahaan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

24. Peraturan jam masuk dan jam pulang kerja di perusahaan efektif bagi karyawan

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

25. Karyawan mengikuti peraturan dan prosedur

*Mark only one oval.*

1    2    3    4    5

---

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

26. Karyawan selalu menggunakan seragam kerja yang telah ditentukan

*Mark only one oval.*

1    2    3    4    5

---

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

27. Tugas dan tanggung jawab diberikan sesuai dengan kemampuan

*Mark only one oval.*

1    2    3    4    5

---

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

---

Jumlah Kunjungan  
Kapal(Y)

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5 yaitu:  
5 = Sangat Setuju (SS)  
4 = Setuju (S)  
3 = Ragu-Ragu (RR)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

28. Karyawan memperlakukan pengguna jasa secara sopan dalam percakapan via telepon

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

29. Perusahaan secara bersama-sama bertanggungjawab terhadap kualitas kerja guna meningkatkan kunjungan kapal

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

30. Pimpinan selalu memberikan tindakan bagi karyawan yang melakukan pelanggaran

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

31. Pimpinan selalu memberikan tindakan bagi karyawan yang melakukan pelanggaran

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

- 
32. Selalu menjaga hubungan baik antar sesama karyawan agar terciptanya suasana kantor yang harmonis

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

33. Kemampuan Karyawan perusahaan ini mengembangkan standar kerja untuk mendapatkan hasil terbaik

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

34. Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

35. Karyawan memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan seperti komputer, dll

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

---



Pengukuhan SIUPAL PT. ADI BAHARI NUANSA dibarengkan SIUPAL Asli dilaminating.

**DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT**  
**SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)**

( Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 82. Tahun 1999 tentang Angkutan di Perairan )  
NOMOR : **BXXV-455/AL-58**

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. **001/ABN/VIII/03** tanggal **06 Agustus 2003** diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada

Nama Perusahaan : **PT. ADI BAHARI NUANSA**  
Alamat Kantor Perusahaan : **Taman Ratu Blok A.1/27 RT.001/013 Kel. Duri Kupa, Kec. Kebon Jeruk, Jakarta - 11510**  
Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab : **ADINATA SIMA (Direktur)**  
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab : **Kp. Ciseke RT.02/03 Desn. Waluya, Kec. Cicatengka - Bandung - 40395**  
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : **01.917.311.1-035.000**

Kewajiban Pemegang SIUPAL:

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

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

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

Dikeluarkan di : **JAKARTA**  
Pada tanggal : **19 SEPTEMBER 2003**

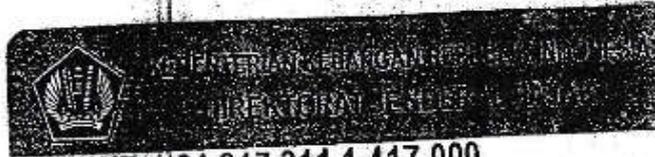
Penanggung Jawab

**ADINATA SIMA**  
Direktur



DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

**Ir. TJUK SUKARDIMAN, M.Si**  
NIP. 120088680



**NPWP : 01.917.311.1-417.000**

**PT. ADI BAHARI NUANSA**

**JL. ARGA WELIRANG BLOK A.6 NO.06 RT.011 RW.003  
KEL. KOTASARI KEC. GROGOL, CILEGON-BANTEN**

**Terdaftar : 9/27/1999(M/D/Y)**



**PERHATIAN**

- Kartu ini harap disimpan baik-baik dan apabila hilang, agar segera melapor ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar.
- NPWP agar dicantumkan dalam hal bertubungaji dengan dokumen perpajakan.
- Dalam hal wajib Pajak pindah domisili, supaya melaporkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak lama atau Kantor Pelayanan Pajak baru.

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

**BERSAMA ANDA MEMBANGUN BANGSA**



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
GEDUNG KARYA LANTAI 12 S.D. 17

Jl. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8  
JAKARTA - 10110

TEL: 3813008, 3000006, 3813209, 3447017,  
3842440  
PST: 4213, 4227, 4209, 4135

TEL: 3844492, 3438540  
FAX: 3811786, 3845430, 3507576

Nomor : AL.003/2000/205/244/18  
Klasifikasi :  
Lampiran :  
Perihal : Pembukaan Kantor Cabang  
Perusahaan Angkutan Laut di  
Pelabuhan Marunda

Jakarta, 29 Maret 2018

Yth. Kepada  
Direktur  
PT. ADI BAHARI NUANSA  
Jl. Agra Welirang Blok A6,  
Komplek Arga Baja Pura, RT. 011  
RW. 003, Kel. Kotasari Kec.  
Grogol, Cilegon - Banten  
  
di  
Cilegon - 42436

1. Menunjuk surat Saudara No. 01/Dir-ABN/KC/IV/18 tanggal 28 Maret 2018 perihal tersebut pada pokok surat dan sesuai Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2010 Jo Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 2011 dan KEPMENHUB No. KM. 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, dengan ini dinyatakan bahwa kantor cabang dari PT. ADI BAHARI NUANSA selaku pemegang SIUPAL No. B XXV-455/AL.58 tanggal 19 September 2003 di :
  - a. Pelabuhan : Marunda
  - b. Alamat : Ruko Mega Grosir Cempaka Mas, Blok B-23,  
Jl. Letjend Suprpto, Jakarta Pusat 10640  
021 -42889224 | 021 -428889223 Jakarta Pusat  
0214405367-
  - c. Telepon / Fax : 0214405367-
  - d. Nama Penanggung Jawab / Kepala : IMAN KUSWONDO
  - e. Alamat Kepala Cabang : JL.KAYU MANIS TIMUR RT.07 RW.014  
KEL.UTAN KAYU SELATAN  
KEC. MATRAMAN  
JAKARTA TIMUR
  - f. Nomor / Tanggal SK Pengangkatan Kepala Cabang : No. 001/ABN-DIR/SK-JKT/X/2017 Tanggal 12 Oktober 2017
2. Kantor cabang tersebut telah terdaftar pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Kewajiban kewajiban yang harus dilaksanakan oleh kantor cabang adalah sebagai berikut :
  - a. Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan, perlindungan lingkungan maritim serta ketentuan peraturan pemerintah daerah setempat.
  - b. Kantor cabang harus merupakan bagian organik dari induk perusahaan yang bersangkutan,
  - c. Kantor cabang bertanggung jawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional perusahaan yang disampaikan kepada Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan setempat.
  - d. Setiap kali terjadi perubahan kepala cabang, alamat kantor cabang dan perubahan perubahan lainnya, perusahaan induk harus melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
  - e. Perusahaan induk secara financial bertanggung jawab sepenuhnya atas hutang yang dilakukan oleh kantor cabang.
  - f. Kantor cabang ditutup dengan sendirinya bilamana perusahaan induk yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan lagi dan atau tidak ada kunjungan kapal milik / charter selama 6 (enam) bulan berturut turut.
3. Demikian disampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tembusan Yth:

- 1 Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
- 2 Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut;
- 3 Kadis Perhubungan Provinsi DKI Jakarta;
- 4 Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas  
Pelabuhan Marunda;
- 5 DPP INSA;
- 6 DPC INSA.



AN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  
DIREKTUR LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT

Ttd

IR. DWI BUDI SUTRISNO, M.Sc  
NIP. 196410091990031001



## PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

### NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) 9120100110289

Pemerintah Republik Indonesia c.q. Lembaga Pengelola dan Penyelenggara OSS berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, menerbitkan NIB kepada:

Nama Perusahaan	: PT ADI BAHARI NUANSA
Alamat Perusahaan	: Komplek Arga Baja Pura Jl. Arga Welirang Blok A 6, Kel. Kotasari, Kec. Gerogol, Kota Cilegon, Prop. Banten
NPWP	: 01.917.311.1-417.000
Nomor Telepon	: 0254573460
Nomor Fax	: 0254572013
Email	: 2018adibahari@gmail.com
Nama KBLI	: Angkutan Laut Dalam Negeri Tramper Untuk Barang
Kode KBLI	: 50132
Status Penanaman Modal	: PMDN

NIB merupakan identitas Pelaku Usaha dalam rangka pelaksanaan kegiatan berusaha dan berlaku selama menjalankan kegiatan usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

NIB adalah bukti Pendaftaran Penanaman Modal/Berusaha yang sekaligus merupakan pengesahan Tanda Daftar Perusahaan dan hak akses kepuberaan.

OSS berwenang untuk melakukan evaluasi dan/atau perubahan atas izin usaha (izin komersial/operasional) sesuai ketentuan perundang-undangan.

Seluruh data yang tercantum dalam NIB dapat berubah sesuai dengan perkembangan kegiatan berusaha

Ditetapkan tanggal : 08 Januari 2019  
Perubahan ke-1



*Dokumen ini dikeluarkan dari Sistem OSS atas dasar data dari pelaku usaha. Kebenaran dan keabsahan atas data yang ditampilkan dalam dokumen ini dan data yang tersimpan dalam Sistem OSS menjadi tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya.*