

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



**SKRIPSI**

**"PENGARUH PELAYANAN KEAGENAN KAPAL ASING  
TERHADAP KETEPATAN WAKTU SANDAR KAPAL DI  
DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA &  
DERMAGA V PELINDO II CIWANDAN BANTEN"**

**Oleh:**

**MUHAMMAD REZA DIWA**

**NRP. 4 63 20 0715/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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



**SKRIPSI**

**"PENGARUH PELAYANAN KEAGENAN KAPAL ASING  
TERHADAP KETEPATAN WAKTU SANDAR KAPAL DI  
DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA &  
DERMAGA V PELINDO II CIWANDAN BANTEN"**

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

**Oleh:**

**MUHAMMAD REZA DIWA**

**NRP. 4 63 20 0715/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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




**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

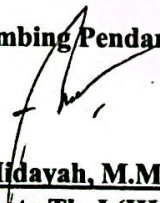
**Nama** : MUHAMMAD REZA DIWA  
**NRP** : 463200715  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KALK  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN KEAGENAN KAPAL  
ASING TERHADAP KETEPATAN WAKTU  
SANDAR KAPAL DI DERMAGA KRAKATAU  
BANDAR SAMUDERA & DERMAGA V  
PELINDO II CIWANDAN BANTEN

Jakarta, 23 Juli 2024

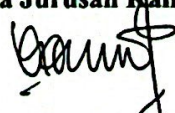
**Pembimbing Utama**

  
**Dr. April Gunawan Malau, S.Si., M.M.**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19720413 199803 1 005

**Pembimbing Pendamping**

  
**Capt. Ferro Hidayah, M.Mar., M.M.Tr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19811012 200212 1 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Kalk

  
**Dr. Vidya Selasдини, S.Si.T., M.M.Tr.**  
Penata Tk.1 (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

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



**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : MUHAMMAD REZA DIWA  
**NRP** : 4 63 20 0715/K  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Jurusan Pendidikan** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHANAN (KALK)  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN KEAGENAN KAPAL ASING  
TERHADAP KETEPATAN WAKTU SANDAR KAPAL DI  
DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA &  
DERMAGA V PELINDO II CIWANDAN BANTEN

Jakarta, 6 Agustus 2024

**Ketua Penguji**

H. Kamarul Hidayat, S.Pel., M.M.Tr  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19710919 199803 1 001

**Anggota Penguji**

Niken Sitalaksmi W, S. H., M. Sc  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19750315 200604 2 001

**Anggota Penguji**

Dr. April Gunawan Malau, S.SI., M.M.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19720413 199803 1 005

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan suatu tugas dan kewajiban bagi setiap taruna dan taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2023/2024.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama dua belas bulan menjalani praktek laut di PT Benua Indah Gemaca. 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 KEAGENAN KAPAL ASING TERHADAP KETEPATAN WAKTU SANDAR KAPAL DI DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA & DERMAGA V PELINDO II CIWANDAN”**

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 kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, antara lain Kepada Yang Terhormat :

1. Yth Bapak Dr. Capt Tri Cahyadi, M.H., M.Mar. E. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth Ibu Dr Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
3. Yth Bapak Titis Ari Wibowo, S. Si. T., M. Tr. selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Yth Bapak Dr. April Gunawan Malau, M.M. selaku dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Yth Bapak Capt. Ferro Hidayah, M.MAR.,M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing Penulisan yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Kepada Staf Pengajar dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran pada Jurusan KALK yang telah membimbing dan mendidik penulis selama dalam masa perkuliahan.
7. Seluruh Karyawan perusahaan PT. Benua Indah Gemaca yang telah memberikan kesempatan untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman, serta menyelesaikan Praktek Darat (Prada) kepada penulis.
8. Yang tercinta Kedua orang tua saya Bapak Suhedi dan Ibu Dermawanti penulis ingin mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala pengorbanan, kesabaran, dan cinta kasih sayang sampai detik ini yang telah diberikan kepada penulis dari kecil hingga saat proses penulisan skripsi ini.
9. Kepada kakak dan adik kandung saya (Fakhrur Razi Diwa dan adik saya Puti Maharani Diwa dan Adli Dharmawan Diwa) yang senantiasa mendukung, memberi semangat dan menjadi motivasi saya pada saat penulisan skripsi ini.
10. Kepada sahabat terbaik saya dan room mate Abrar Ahmad Jan, Tatag Wibowo, Sigit Nugraha, Nabel yang telah memberikan semangat saya untuk memelihara dan menternak sapi dan Rawi yang selalu memberi semangat, saling mengasihi satu sama lain pada saat pengerjaan skripsi serta semua kenangan dan pengalaman berwarna yang dilakukan setiap hari dan tak akan terlupakan
11. Teman-teman Angkatan LXIII dan KALK 8 Delta, terima kasih untuk segala cerita indahnnya
12. *Last but not least, I want thank me, I wanna thank me for beliving in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right and wrong and I wanna thank me for just being me at all times.*
13. Semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Jakarta, 23 Juli 2024

Penulis

  
**MUHAMMAD REZA DIWA**

**NRP. 463200715**

# DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI .....</b>	<b>I</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>II</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH .....	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. RUMUSAN MASALAH.....	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL.....	6
B. TEORI.....	8
C. RANCANGAN PENELITIAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	17
D. HIPOTESIS .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN .....	20
B. METODE PENDEKATAN .....	21
C. SUMBER DATA .....	21
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	22
E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING .....	24
F. TEKNIK ANALISIS DATA .....	24
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. DESKRIPSI DATA.....	31
B. ANALISIS DATA .....	35
C. PEMECAHAN MASALAH.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
A. KESIMPULAN .....	51
B. SARAN.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.0 Hubungan Korelasi .....	17
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Diagram Data Responden Berdasrkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 4.2 Diagram Data Responden Berdasarkan Usia .....	34
Gambar 4.3 Diagram Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Gambar 4.4 Diagram Data Responden Berdasarkan Masa Bekerja .....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert .....	23
Tabel 3.2 Interval Rata-Rata Jawaban Responden .....	25
Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi. ....	28
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X).....	36
Tabel 4.2 Rekapitulasi Analisis Bobot Pernyataan Responden Variabel (X).....	37
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y).....	39
Tabel 4.4 Analisis Bobot Pernyataan Responden Variabel (Y).....	40
Tabel 4.5 R-Tabel .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	46
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.13 Hasil Hipotesis.....	48
Tabel 4.14 T Tabel.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 ANALISIS DESKRIPTIF
LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 3 UJI REALIBILITAS
LAMPIRAN 4 UJI NORMALITAS
LAMPIRAN 5 KOEFISIEN KORELASI
LAMPIRAN 6 HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA
LAMPIRAN 7 HASIL KOEFISIEN DETERMINASI
LAMPIRAN 8 HASIL HIPOTESIS
LAMPIRAN 9 T-TABEL
LAMPIRAN 10 R-TABEL
LAMPIRAN 11 HASIL KUISIONER X
LAMPIRAN 12 HASIL KUISIONER Y
LAMPIRAN 13 DERMAGA CIWANDAN V PELINDO II
LAMPIRAN 14 DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA (KBS)
LAMPIRAN 15 KANTOR PT. BENUA INDAH GEMACA
LAMPIRAN 16 CONTOH JADWAL KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL
LAMPIRAN 17 KEGIATAN CEK DOKUMEN DIKAPAL BERSAMA CAPTAIN KAPAL
LAMPIRAN 18 PROSES KAPAL SANDAR
LAMPIRAN 19 CEK KARANTINA PELABUHAN
LAMPIRAN 20 BUKTI KUESIONER
LAMPIRAN 21 <i>CERTIFICATE OF PRATIQUE</i>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kapal Asing adalah kapal yang benderanya bukan bendera Indonesia dan tidak terdaftar dalam daftar kapal Indonesia, definisi ini diatur dalam Undang-undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Ketika kapal ini berlabuh di sebuah pelabuhan, mereka memerlukan pelayanan dan harus memenuhi berbagai kebutuhan. Perusahaan pelayaran yang ditunjuk sebagai agen akan memberikan layanan kepada kapal-kapal yang singgah di pelabuhan tersebut. Dalam mendukung kegiatan agen di pelabuhan, biasanya melibatkan berbagai pihak terkait seperti pengurusan dokumen di kantor Bea dan Cukai, kantor Imigrasi, kantor Karantina dan Kesehatan Pelabuhan, *Vessel Traffic Service* (VTS), Badan Usaha Pelabuhan, kantor Syahbandar, dan Otoritas Pelabuhan setempat. Menurut R.P. Suyono (2007:101), keagenan merupakan hubungan hukum di mana dua pihak sepakat untuk membuat perjanjian; di mana agen setuju untuk mewakili pemilik dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang diberikan kepadanya.

PT. Benua Indah Gemaca ditunjuk *owner* untuk menghandle kapalnya untuk bersandar, sebelum datangnya kapal pihak *agent* wajib menginput semua sertifikat kapal ke dalam Aplikasi INSW. Setelah kapal bersandar dan dokumen sudah diambil di *anchorage* proses pengurusan dokumen-dokumen kapal akan segera di input ke *system* Inaportnet dan KSOP Banten Kelas I dari itu PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten sering kurang mengoptimalkan dalam hal penginputan dokumen ke *system* Inaportnet dan SI KSOP Banten, dari itu pihak agen berhak menambah personil untuk menginput dokumen-dokumen ke *system* Inaportnet dan SI KSOP Banten. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang NO 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran terdapat pada BAB XI Syahbandar Bagian Ketiga pasal 213 yang berisi tentang pemeriksaan dan penyimpanan surat, dokumen, dan warta kapal



mencakupi dari:

Pemilik, operator kapal, atau nakhoda wajib memberitahukan kedatangan kapalnya di Pelabuhan kepada Syahbandar, Setiap kapal yang memasuki Pelabuhan wajib menyerahkan surat, dokumen, dan warta kapal kepada Syahbandar seketika pada saat kapal tiba di Pelabuhan untuk dilakukan pemeriksaan, Setelah dilakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) surat, dokumen, dan warta kapal disimpan oleh Syahbandar untuk diserahkan Kembali bersamaan dengan diterbitkannya surat persetujuan Berlayar, Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemberitahuan kedatangan kapal, pemeriksaan, penyerahan, serta penyimpanan surat, dokumen, dan warta kapal sebagaimana dimaksud pada ayat(1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan peraturan menteri.

PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten Perusahaan pelayaran yang berfokus pada keagenan merupakan bagian integral dari strategi perusahaan untuk mencapai keuntungan dalam usahanya. Keagenan merupakan hubungan bisnis yang sah, di mana dua belah pihak sepakat untuk membuat perjanjian. Dalam konteks ini, agen setuju untuk mewakili pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya terkait kewenangan yang diberikan kepadanya.

Pada bulan Oktober tahun 2022 sesuai dengan penunjukan, PT. Benua Indah Gemaca harus melayani pengurusan penyandaran 10 (sepuluh) kapal asing yang akan melakukan sandar dan bongkar muat di Pelabuhan KBS. Staf operasional yang dimiliki PT. Benua Indah Gemaca berjumlah 3 (tiga) orang untuk melayani penyandaran kapal-kapal tersebut. Sistem Inaportnet di Pelabuhan telah tersedia namun sering mengalami kendala koneksi yang kurang stabil dan mempengaruhi pengunggahan serta persetujuan dokumen kapal sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan. MV. Ingwar Selmer yang berasal dari Pelabuhan port Hedland Western Australia merupakan salah satu kapal asing yang dilayani pada bulan Oktober 2022 tersebut yang mengalami keterlambatan penyandaran selama 3 jam. Selanjutnya di bulan Desember 2023, MV. Aqualibra yang berasal dari Suez akan melakukan bongkar gandum di Pelabuhan KBS. Namun kapal mengalami keterlambatan untuk melakukan sandar dan bongkar muat akibat pihak Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II tidak menerbitkan sertifikat *Free Pratique*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat diasumsikan bahwa kinerja pelayanan dipengaruhi oleh sumber daya manusia dalam penginputan dokumen

kapal ke dalam sistem Inaportnet dan Insw dalam memberikan layanan. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk mengkaji lebih dalam dan menuangkannya dalam bentuk skripsi atau karya ilmiah yang berjudul :

**“PENGARUH PELAYANAN KEAGENAN KAPAL ASING TERHADAP  
KETEPATAN WAKTU SANDAR KAPAL DI DERMAGA KRAKATAU  
BANDAR SAMUDERA & DERMAGA V PELINDO II CIWANDAN  
BANTEN”**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat di susun identifikasi masalah yang timbul sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pelayanan keagenan kapal asing.
2. Keterlambatan proses sandar kapal asing di dermaga.
3. Jumlah staf operasional dalam proses sandar kapal tidak memadai.
4. Kurangnya kelengkapan dokumen kapal untuk pengajuan kedatangan kapal.

## **C. BATASAN MASALAH**

Perumusan masalah dalam suatu penelitian sangat diperlukan untuk pedoman dalam mengarahkan kegiatan penelitian pada objek yang sebenarnya. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada saat melakukan praktek darat selama 01 Agustus 2022 – 29 Juli 2023 maka dalam penulisan skripsi ini penulis mengkhususkan pembahasan masalah untuk sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan keagenan kapal asing.
2. Keterlambatan proses sandar kapal asing di dermaga.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal di dermaga?

2. Seberapa besar pengaruh pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal di dermaga?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan menganalisis masalah-masalah apa saja yang sering terjadi dalam penanganan keagenan kapal dalam kegiatan menangani proses sebelum kapal sandar sehingga tidak terjadinya keterlambatan waktu sandar kapal oleh PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten.

Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar di dermaga.

### **2. Manfaat Penelitian**

Aspek Teoritis :

Meningkatkan pemahaman pembaca tentang tahapan pelayanan keagenan kapal asing dan berbagi pengalaman dari peneliti, terutama untuk pembaca yang belum memiliki pengalaman dalam kegiatan melayani keagenan kapal asing.

Aspek praktis :

Bertujuan memberikan solusi untuk meningkatkan kesiapan dan keterampilan karyawan keagenan kapal asing, serta untuk mendalami prosedur yang tepat dalam melayani keagenan kapal asing sebagai persiapan untuk dunia kerja dalam keagenan kapal asing. Dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma-IV di jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta pada tahun 2024.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Pada sistematika penulisan ini akan memberikan gambaran secara garis besar mengenai alur bahasan yang saling berkaitan. Oleh karena itu, penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang saling terkait antara satu dengan lainnya.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan tentang gambaran mengenai pendahuluan penelitian yang terdiri dari latar belakang, perumusan

masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis membahas tentang tinjauan pustaka ini mencakup penjelasan tentang pengetahuan yang terdapat dalam literatur ilmu pengetahuan lainnya, serta menjelaskan teori yang relevan yang digunakan dalam penelitian ini. Ini meliputi studi-studi terdahulu, kerangka teori, kerangka konsep, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, penulis akan membahas metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyelesaikan penelitian, yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan, teknik pengumpulan data, sumber data, serta teknik analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan tentang deskripsi data yaitu mengenai hal – hal yang berkaitan dengan perusahaan, serta analisis penelitian yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya masalah, selain itu penulis juga mencari berbagai cara untuk memecahkan masalah yang telah ditentukan dan mengevaluasi pemecahan masalah yang ada.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran Dimana menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian ini juga memberikan saran yang nantinya akan bermanfaat bagi pembaca penelitian ini maupun objek penelitian itu sendiri.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL**

##### **1. Operasional**

Menurut Budi Pranata (2013:18), pengertian operasional adalah kemampuan atau jumlah yang tidak sesuai. Husein Umar (2008:125) mendefinisikan pengertian operasional sebagai proses menentukan sebuah konstruksi sehingga dapat dijadikan sebagai variabel atau variabel-variabel yang dapat diukur. Secara lebih lanjut, operasional juga dapat diartikan sebagai panduan dalam menjalankan kegiatan penelitian atau praktik. Penulis sebelumnya telah melakukan penelitian atau praktik di bidang keagenan. Keagenan sendiri merujuk pada individu atau entitas usaha yang diberi mandat untuk mewakili atau bertindak atas nama orang lain atau entitas lain, serta memiliki hubungan yang tetap dengan pihak yang diwakilinya.

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

Menurut Undang-undang 17 Tahun 2008, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang dapat digerakkan menggunakan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik, atau ditunda. Definisi ini mencakup kendaraan yang memiliki daya dukung dinamis, kendaraan bawah air, serta alat apung dan bangunan. Menurut tim penyusun referensi kepelabuhan seri 1 pelayaran dan perkapalan (2000: 6), kapal adalah kendaraan air yang digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang di laut, sungai, dan sebagainya, yang berbeda dengan sampan atau perahu yang lebih kecil. Kapal umumnya memiliki ukuran yang besar dan mampu membawa perahu-perahu kecil seperti sekoci.

##### **3. *Clearance In***

*Clearance in* adalah perizinan memasuki pelabuhan dan *clearance out* adalah perizinan meninggalkan pelabuhan. Menurut Davis (2001) Sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk

menyelesaikan Suatu sasaran. adalah proses yang diberlakukan pada setiap Pelabuhan sang instansi-instansi yang terkait yang harus dilewati sang kapal yang akan masuk ke suatu Pelabuhan.

#### **4. *Clearence Out***

Menurut Davis (2001) Sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan Suatu sasaran. *Clearence out* adalah proses perizinan sebelum keberangkatan kapal dari Pelabuhan asal. *Clearance out* adalah perizinan meninggalkan Pelabuhan

#### **5. Dermaga**

Dermaga adalah bangunan di tepi laut (sungai, danau) yang berfungsi untuk melayani kapal, dalam bongkar/muat barang dan atau menaikkan/menurunkan penumpang (Asiyanto, 2008). Dermaga dapat dibedakan menjadi dua tipe yaitu *wharf* atau *quai* dan *jetty* atau *pier* atau jembatan. Dermaga adalah struktur yang dibangun di tepi laut, Sungai, atau danau untuk menyediakan tempat bagi kapal untuk menambatkan. Dermaga juga dapat digunakan untuk bongkar muat barang penumpang. Dermaga dapat terbuat dari berbagai bahan, termasuk kayu, beton, dan baja.

#### **6. Kapal Asing**

Menurut (Undang - undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran). Kapal Asing adalah kapal yang berbendera selain bendera Indonesia dan tidak dicatat dalam daftar kapal Indonesia. Kegiatan kapal asing tersebut di Pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri harus menunjuk agen umum ( *General Agent* ) hal ini berarti perusahaan pelayaran asing tidak di perkenankan membuka cabangnya di Pelabuhan – Pelabuhan Indonesia khususnya untuk Pelabuhan terbuka untuk perdagangan luar negeri (sesuai dengan SK Menhub No. KM 33 Tahun 2001 tentang agen umum).

#### **7. Keagenan Kapal**

Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, usaha keagenan kapal merujuk pada kegiatan yang mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing maupun kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Menurut teori keagenan oleh Jensen dan Meckling (1976), seperti yang dikutip dari situs [www.hestanto.web.id](http://www.hestanto.web.id), keagenan adalah sebuah kontrak di mana satu atau lebih pihak melibatkan agen untuk melakukan layanan tertentu dengan memberikan wewenang pengambilan keputusan kepada

agen tersebut. Menurut Capt. R. P. Suyono M. Mar (2007:223), seperti yang dikutip dari situs [www.repository.unpas.ac.id](http://www.repository.unpas.ac.id) dalam bukunya "Shipping", keagenan merupakan hubungan hukum yang sah yang terjadi ketika dua pihak sepakat untuk membuat perjanjian.

## **B. TEORI**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap istilah dan konsep yang digunakan dalam skripsi ini, penulis telah merumuskan beberapa definisi dan istilah berdasarkan referensi dari berbagai buku, surat keputusan, serta pandangan para ahli mengenai dampak layanan jasa keagenan terhadap ketepatan waktu sandar kapal di divisi operasional di PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten.

### **1. Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2014:1045), pengaruh adalah kekuatan atau efek yang berasal dari seseorang atau sesuatu yang turut berperan dalam membentuk kepribadian, keyakinan, dan tindakan seseorang. Pengaruh dan kekuasaan memiliki keterkaitan meskipun keduanya tidak identik, namun tetap saling terkait.

Dalam buku *Modern Political Analysis* karya Dahl (2015:243), pengaruh dijelaskan sebagai kondisi di mana A memiliki kemampuan untuk mendorong B untuk melakukan sesuatu yang sebenarnya tidak akan dilakukan oleh B.

Dalam buku *An Introduction To Modern Theory* oleh Bary (2014:31), pengaruh dijelaskan sebagai bentuk kekuasaan di mana seseorang yang dipengaruhi akan cenderung bertindak sesuai dengan keinginan orang yang memberikan pengaruh, tanpa harus ada ancaman sanksi yang jelas sebagai motivasinya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan konsep abstrak yang tidak tampak namun dapat dirasakan eksistensinya dan manfaatnya dalam kehidupan serta aktivitas manusia sebagai makhluk sosial. Pengaruh tidak dapat sepenuhnya berfungsi secara optimal kecuali jika seseorang menjalankan perannya sebagai bagian dari masyarakat.

## **2. Pelayanan**

### **a. Pelayanan**

Menurut Sampara (2011:5) dalam bukunya Manajemen Kualitas Pelayanan, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, dengan tujuan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Ratminto (2003:5) dalam bukunya Manajemen Pelayanan, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak tampak secara fisik, yang terjadi sebagai hasil dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan, dengan tujuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen.

### **b. Jasa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa adalah tindakan yang bermanfaat, berguna, dan memiliki nilai bagi orang lain, instansi, negara, dan sebagainya. Jasa merupakan suatu produk yang diberikan dalam bentuk tidak berwujud.

Menurut definisi oleh Luthfiyadi dalam Kotler (2014:7), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, umumnya dalam bentuk tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka jasa pada dasarnya adalah produk yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

Tidak berwujud tetapi bisa memenuhi kebutuhan konsumen, Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan, Suatu produksi fisik, Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan, Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan jasa adalah aktivitas yang ditawarkan oleh sebuah organisasi atau perorangan unntuk memuaskan kebutuhan konsumen baik yang berwujud maupun tidak berwujud.



### 3. Keagenan

Pengertian keagenan menurut para ahli antara lain :

- a. Mengutip sebuah situs internet [www.hestanto.web.id](http://www.hestanto.web.id) teori keagenan menurut Jensen dan Meckling (1976) adalah “suatu kontrak di bawah satu atau lebih yang melibatkan *agent* untuk melaksanakan beberapa layanan bagi mereka dengan melakukan pendelegasian wewenang pengambilan keputusan kepada agen”. Baik maupun *agent* diasumsikan orang ekonomi rasional dan semata mata termotivasi oleh kepentingan pribadi mendelegasikan pembuatan keputusan mengenai perusahaan kepada manajer atau *agent*. Bagaimanapun juga, manajer tidak selalu bertindak sesuai dengan keinginan pemegang saham. Tujuan utama dari teori keagenan *agency theory* adalah untuk menjelaskan sebagaimana pihak-pihak untuk melakukan hubungan kontrak yang dapat mendesain kontrak yang tujuannya untuk meminimalisasi biaya agar tidak dapat dampak informasi tidak simetris dan kondisi ketidakpastian.
- b. Mengutip dari sebuah internet [www.sarjanaku.com](http://www.sarjanaku.com) Hendriksen dan Van Breda (2002) dalam Setyawati (2010), hal yang mendasari konsep teori keagenan muncul dari perluasan dari satu individu pelaku ekonomi informasi menjadi dua individu. Salah satu individu ini menjadi *agent* untuk yang lain yang disebut *principal*. *Agent* membuat kontrak untuk melakukan tugas-tugas tertentu bagi *principal*, *principal* membuat kontrak untuk memberi imbalan pada *agent*. *Principal* mempekerjakan *agent* untuk melakukan tugas untuk kepentingan *principal*, termasuk pendelegasian otoritas pengambilan keputusan dari *principal* ke *agent*. Analoginya mungkin seperti antara pemilik perusahaan dan manajemen perusahaan itu. Para pemilik disebut evaluator informasi dan agen-agen mereka disebut pengambilan keputusan. Hubungan agensi dikatakan terjadi ketika terdapat sebuah kontrak antara seseorang atau beberapa orang, seorang prinsipal dan seseorang atau beberapa orang lain.
- c. Mengutip dalam sebuah situs internet [www.repository.unpas.ac.id](http://www.repository.unpas.ac.id) menurut Capt. R. P. Suryono M. Mar (2007:223) dalam bukunya "Shipping" mengartikan keagenan sebagai hubungan hukum yang terjadi ketika dua pihak sepakat untuk membuat perjanjian, di mana salah satu pihak yang disebut agen bertindak mewakili pihak lain yang disebut pemilik (*principal*).

Dalam perjanjian ini, pemilik memiliki hak untuk mengawasi agennya terkait dengan wewenang yang diberikan kepadanya. Secara umum, terdapat tiga jenis agen kapal, yaitu sebagai berikut:

*General Agent* adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5.000 GRT (*gross tonnage*) secara kumulatif dan memiliki buku perjanjian keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*) bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri. Agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 65 tahun 2019 tentang penyelenggaraan dan Pengusahaan keagenan kapal Bab 1, pasal 1 ayat (4), Sub Agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari agen umum, Cabang agen adalah cabang dari agen umum di pelabuhan tertentu.

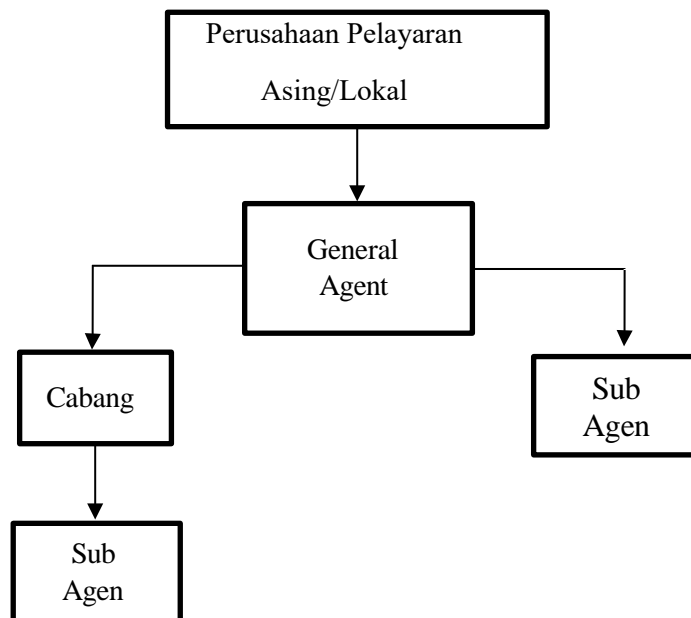
- d. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 11, ayat 4 dan 5 menjelaskan Perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut ke atau dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdangan luar negeri secara berkesinambungan dapat menunjuk perwakilannya di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021, agen merupakan pihak yang melakukan usaha distribusi dan berperan sebagai perantara bagi pihak yang menunjuknya sesuai perjanjian. Pihak tersebut akan mendapatkan komisi agar melakukan kegiatan

pemasaran barang sekalipun tidak memiliki barang yang akan dipasarkan.

- e. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, Pasal 1 ayat (3) Perusahaan Angkutan Laut Asing adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan atau terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dari dan ke pelabuhan luar negeri.
- f. Pengertian *general agent* dan sub agen menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 65 Tahun 2019 pasal 1 :

*General agent* (agen umum) adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia, Sub agen adalah perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk oleh agen umum (*general agent*) untuk melayani kepentingan kapal yang di ageni oleh agen umum (*general agent*) di pelabuhan tertentu untuk lebih jelas mengenai keagenan kapal, lihat bagan berikut ini :

*Bagan 2. 1*  
**Struktur Keagenan Kapal**



#### **4. Perizinan Pendirian Keagenan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 65 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal. Penyederhanaan Perizinan Usaha di Bidang Keagenan Kapal :

- a. Melalui peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 65 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal tanggal 16 Oktober 2019, Menteri Perhubungan menetapkan aturan baru mengenai penyelenggaraan usaha di bidang usaha keagenan kapal yang lebih sederhana.
- b. PM 65/2019 tersebut sekaligus mencabut aturan sebelumnya yaitu peraturan Menteri Perhubungan nomor 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal tanggal 18 Januari 2016 (PM 11/2016).
- c. Dalam PM 65/2019, Kementerian Perhubungan menyederhanakan aturan perizinan di bidang usaha keagenan kapal dan telah berintegrasi dengan *system online single submission* (OSS) sehingga memudahkan pelaku usaha di bidang keagenan kapal untuk mendapatkan perizinan. Selain itu, dalam PM 65/2019 diatur pula penunjukan keagenan oleh nahkoda kapal asing dalam keadaan darurat. Persyaratan izin usaha :

Akta pendirian usaha di bidang keagenan kapal, Memiliki Nomor Wajib Pajak (NPWP), Bukti kepemilikan tempat usaha atau sewa minimal (2) dua tahun, Surat referensi dari bank, Memperkejakan tenaga ahli minimal ANT-III atau D-III Ketatalaksanaan yang telah memiliki pengalaman kerja di bidang keagenan minimal dua tahun, Evaluasi dan verifikasi dari Direktorat Jendral Perhubungan Laut paling lambat 7 hari kerja setelah diterimanya semua dokumen lengkap, Perusahaan yang sudah mendapatkan izin usaha keagenan diwajibkan mendaftarkan kegiatan usaha kepada penyelenggara terdekat dengan melampirkan sertifikat keanggotaan asosiasi di bidang keagenan kapal.

#### **b. Tugas Keagenan**

- a. Unit Keagenan

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewondo (2007:146) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Perusahaan Pelayaran”, unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut :

Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan

perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramper*, Memonitor pelaksanaan pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal, Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan, Memberikan data serta evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana peruntukannya, Mengoptimalkan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

b. Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007:146) Cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku, Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan penyandaran kapal, Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal, Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal, Memberikan pelayanan kepada awak kapal, Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal, Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

c. Bidang Keuangan

Beberapa fungsi pokok bidang keuangan antara lain :

Melaksanakan *freight collection* dan mengadakan administrasi *freight* yang baik sesuai dengan petunjuk kantor pusat, Melaksanakan pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal lainnya atas perintah kantor pusat, Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai *dengan imprest fund system* (pengendalian *cash flow* dari pusat), Melaksanakan verifikasi atau nota *disbursement* yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang akan diberikan kantor pusat, Menyusun anggaran *overhead* ke kantor pusat disertai bukti pengeluarannya.

d. Menurut Capt. R. P. Suyono M. Mar (2007:225) dalam bukunya “*Shipping*”, agen umum mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

Koordinasi Operasi dan Pemasaran

Tugas dari koordinasi operasi adalah untuk memastikan bahwa pembongkaran/pemuatan kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat. Selain itu termasuk juga memastikan bahwa kapal ketika masuk ke tempat sandar pelabuhan, pelaksanaan pandu, dan kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik. Sedangkan tugas dari koordinasi pemasaran adalah mencari muatan, mengumumkan kedatangan kapal, hubungan dengan armada pemasaran dan sebagainya.

#### Koordinasi Keuangan

Tugas dari koordinasi keuangan adalah untuk mengumpulkan dan mencatat segala pengeluaran kapal selama berada di pelabuhan. Karena tagihan dari pelabuhan sering terlambat, maka bagian *disbursement* bertugas menyelesaikan tagihan-tagihan yang belum diselesaikan.

#### Penunjukkan Sub Agen/Agen

Seperti telah disebutkan sebelumnya, untuk pelaksanaan tugas tertentu atau di pelabuhan tertentu, agen umum tidak melakukannya sendiri. Agen umum akan memerintahkan cabangnya atau perusahaan lain sebagai agennya.

#### Mengumpulkan *Disbursement* Pengeluaran Kapal

Bagian *disbursement*, mengumpulkan segala tagihan selama kapal di pelabuhan dan sesudah pemberangkatannya. Tugas ini biasanya diawasi oleh bagian operasi atau keuangan.

#### e. Tugas Sub Agen atau Agen

Secara garis besar tugas sub agen atau agen ada 2 (dua), yaitu pelayanan kapal dan operasi keagenan. Tugas-tugas yang termasuk dalam pelayanan kapal adalah pelayanan ABK, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal, dan sebagainya. Sedangkan tugas yang berkaitan dengan operasi keagenan adalah pengurusan bongkar/ muat, *stowage*, *lashing*, dan dokumen muatan.

#### f. Tugas Pokok Cabang meliputi:

Mewakili dan melindungi perusahaan dalam daerah masing-masing.

Mewakili dan membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (*survey*, *repair*, *maintenance*, *supply* kebutuhan kapal, *crewing*), dan pengisian ruang muat kapal.

Bertindak sebagai agen dalam melayani kapal-kapal keagenan.

g. Jasa-jasa yang diberikan oleh agen

Menurut Engkos Kosasih, M.Mar.E., S.E, M.M dan Capt. Hananto Soewedo, M.Mar., S.E (2007:205-2007), jasa-jasa yang diberikan oleh agen adalah :

Pelayanan operasional kapal-kapal *principal*, sebagai berikut:

Memberikan *port information* (*port facility, port formality, custom of the port*).

Menyelesaikan dokumen, B/L, *manifest, hatch list, stowage plan, crew list*, dokumen untuk bongkar dan muat, *ship husbanding*.

## **6. Efisiensi waktu**

Menurut Sedarmayanti (2014:22) Efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997) waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, perbuatan, atau keadaan berada atau berlangsung.[1] Dalam hal ini, skala waktu merupakan interval antara dua buah keadaan/kejadian, atau bisa merupakan suatu kejadian (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Waktu> (10 Januari 2024 jam 09:06)).

Dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa efisiensi waktu merupakan usaha yang dilakukan dalam memaksimalkan penggunaan sumber daya waktu dalam melakukan melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Dalam kegiatan mua, efisiensi waktu dikaitkan dengan menyelesaikan kegiatan pemuatan sesuai jadwal atau waktu yang telah ditentukan. Semakin cepat waktu pelaksanaan kegiatan muat, semakin besar efisien waktu yang diperoleh. Tetapi perlu diperhatikan bahwa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tidak bisa asal main cepat saja, melainkan dibutuhkan ketelitian dan profesionalisme agar pekerjaan terselesaikan lebih sempurna.

## **7. Ketepatan waktu sandar**

Menurut Rizki Abrianto (2017), Waktu Sandar Kapal adalah waktu kapal selama berada di tambatan, dihitung sejak kapal ikat tali sampaidengan selesai lepas tali. Waktu Sandar Kapal, menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (2017), Waktu Sandar Kapal adalah jumlah jam selama kapal berada di tambatan sejak tali pertama (first line) diikat di dermaga sampai tali terakhir (last line)

dilepaskan dari dermaga.

### C. RANCANGAN PENELITIAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Menurut Kotler & Keller (2016), rancangan penelitian adalah suatu rencana atau struktur yang digunakan dalam melakukan penelitian, yang melibatkan langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis penelitian. Dalam bidang pemasaran, rancangan penelitian digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengambil keputusan pemasaran yang efektif dan efisien. Atau hal-hal yang akan dilakukan secara singkat yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami alur dari proses penelitiannya. Penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok mengenai pengaruh pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar di dermaga pada PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten. Dari uraian tersebut dapat dilihat dari suatu bagan 2.1 kerangka pemikiran

**Gambar 2.0**  
**Hubungan korelasi**



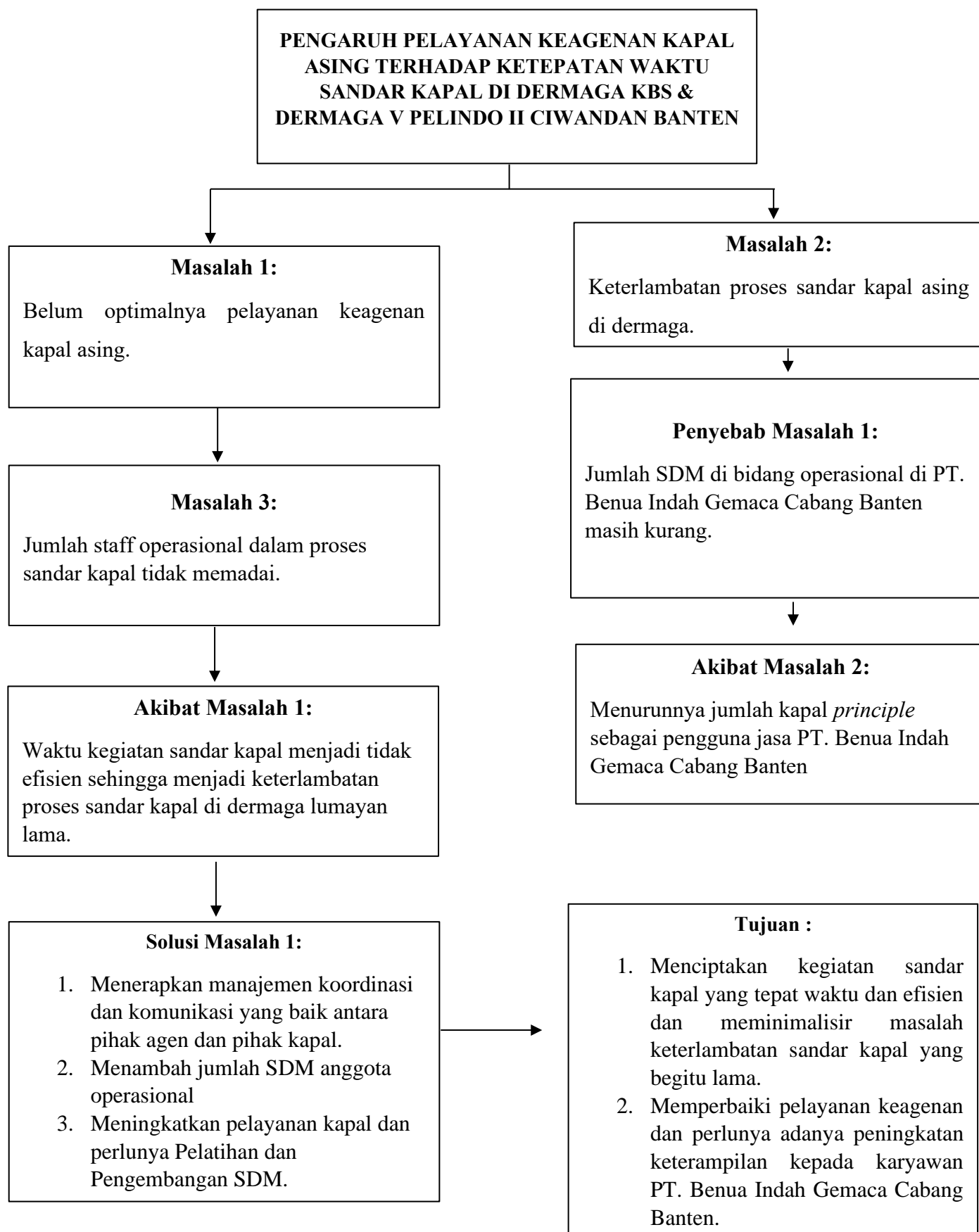
Keterangan:

Variable X : Pelayanan keagenan kapal asing

Variable Y : Ketepatan waktu sandar kapal



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



#### **D. HIPOTESIS**

Menurut Cooper dan Schindler (2014), hipotesis adalah suatu pernyataan yang dirumuskan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel dalam suatu penelitian yang dapat diuji secara empiris melalui pengumpulan data dan analisis data. Tujuan hipotesis ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pelayanan keagenan kapal terhadap ketepatan waktu sandar kapal. Dengan adanya hipotesis ini akan penulis jadikan sebagai dugaan sementara untuk dibuktikan oleh penulis pada tahap analisis data. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis membuat hipotesis untuk masalah yang disajikan. Dimana untuk memberikan jawaban sementara atau pemikiran pemecahan masalah adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan keagenan kapal dengan Ketepatan waktu sandar kapal di dermaga.

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh antara Pelayanan keagenan kapal dengan Ketepatan waktu sandar kapal di dermaga

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Penelitian serta pengamatan yang dilakukan secara langsung yang terkait dengan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini dilakukan saat praktek darat (PRADA) sesuai dengan program belajar penulis pada tahun ketiga (semester V dan VI) yaitu melaksanakan praktek darat kurang lebih 12 bulan mulai dari tanggal 08 Agustus 2022 sampai dengan 31 Juli 2023.

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

Sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang telah di dapat di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta, maka setiap taruna diwajibkan untuk melaksanakan praktek darat (PRADA) di perusahaan – perusahaan asing, swasta, maupun pemerintahan yang telah bekerja sama dengan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk penempatan taruna – taruni saat praktek darat. Penulisan melakukan penelitian di perusahaan PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten sebagai tempat penelitiannya.

Namaperusahaan	: PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten
Alamat	: Jl. Sunan Gunung Jati No.01 Ciwandan, 42445, Cilegon Banten - Indonesia
Telepon	: +62 254 602 424
E-mail	: <a href="mailto:opsbig@bigcgd.com">opsbig@bigcgd.com</a>
Website	: <a href="http://www.sipcgd@bigcgd.com">www.sipcgd@bigcgd.com</a>

## **B. METODE PENDEKATAN**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa kualitas dan promosi suatu produk dan jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang diberikan oleh PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada kombinasi antara logika deduktif dan penggunaan alat-alat kuantitatif dalam menginterpretasikan suatu fenomena atau objek.

Pendekatan ini muncul dari keyakinan bahwa legitimasi dari pengguna data data yang terukur secara tepat yang diperoleh melalui survey atau kuesioner dan dikombinasikan dengan statistik dan pengujian hipotesis yang bebas nilai/objektif. Dengan cara tersebut maka suatu fenomena dapat dianalisis untuk kemudian dijelaskan hubungan diantara variable-variabel yang terlibat didalamnya. Hubungan tersebut dapat berupa korelasi atau hubungan sebab akibat. Dengan permasalahan–permasalahan yang ditemui, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif supaya mempunyai makna yang sama dan alami seperti data yang diteliti.

## **C. SUMBER DATA**

### **1. Data primer**

Menurut Muhammad Ali Sodik (2015:28) data primer merupakan data yang berbentuk verbal maupun yang diucapkan secara lisan, gerak tubuh atau perilaku subjek yang bisa dipercaya, dalam hal ini merupakan subjek penelitian yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objek peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data primer menggunakan metode kuesioner yang akan di sebarakan kepada para karyawan di PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten

### **2. Data sekunder**

Menurut Sugiyono (2015:187), sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, seperti dengan menggunakan

dokumen atau melalui orang lain. Data sekunder biasanya berupa dokumen, tetapi dalam penelitian ini, literatur atau buku-buku yang berkaitan dengan subjek dianggap sebagai sumber sekunder.

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

Menurut sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penyusunan skripsi ini adalah mendapatkan data.

Teknik pengumpulan data sangat berpengaruh dengan masalah yang akan dipecahkan. Penulisan sebuah skripsi menentukan suatu penelitian akan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu agar nantinya dapat diperoleh suatu kebenaran yang nyata, dan dapat mengacu pada permasalahan yang akan dibahas dan akan di buktikan, sehingga penelitian tersebut dapat bermanfaat untuk memecahkan masalah yang timbul. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain:

##### **1. Studi Pustaka ( *Library Research* )**

Menurut Sugiyono (2010:15) teknik pengumpulan data dengan mencari data-data dari kepustakaan buku, informasi-informasi berdasarkan data-data yang dibutuhkan penulis berupa data primer. Data yang didapat dari buku-buku pustaka maupun searching mengenai kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pengguna jasa

##### **2. Kuesioner/Angket**

Menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka. Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melewati pos, internet media sosial, maupun secara langsung dengan bertatap muka anatar peneliti dan responden. Dalam setiap kuesioner yang disebarkan kepada responden tiga bagian pernyataan, yaitu:

- a. Bagian pertama berisikan 8 pernyataan mengenai pelayanan keagenan kapal.
- b. Bagian kedua berisikan 8 pernyataan mengenai ketepatan waktu sandar *kapal*.

Masing-masing pertanyaan akan diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Sugiono (2013:132-133) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian.

**Tabel 3.1**

<b>NO</b>	<b>KETERANGAN</b>	<b>SKOR POSITIF</b>	<b>SKOR NEGATIF</b>
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Netral (N)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

*Sumber : Sugiyono (2013:132-133)*

### 3. Observasi (Pengamatan)

Peneliti melakukan pengamatan langsung ke objek yang diteliti langsung di lapangan berkaitan dengan keterlambatan kapal sandar. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap perusahaan yang menjadi objek penelitian.

### 4. 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 kapal, dan data-data lainnya yang terkait.

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

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2014:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sesuai dengan pendapat tersebut maka yang dijadikan populasi oleh peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah karyawan PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah terdiri dari karyawan PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten, pegawai KSOP Banten dan awak kapal yang bertotal 30 Populasi.

### **2. Sampel**

Menurut (Rubiyanto & Rubino, 2011) Sampel merupakan bagian populasi atau sejumlah anggota populasi. Sebagaimana karakteristik populasi, sampel yang mewakili ialah sampel yang benar-benar terpilih sesuai dengan karakteristik populasi tersebut. Sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah banyaknya populasi yaitu sample jenuh karena sampling jenuh itu merupakan semua anggota populasi dijadikan sampel dan data yang diambil merupakan pihak karyawan PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten 30 populasi. 16 karyawan agen, 10 pegawai KSOP Banten, 4 awak kapal yang berkaitan.

## **F. TEKNIK ANALISIS DATA**

Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan teknik analisis stasistik yaitu sebagai berikut :

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

Analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai variable-variabel yang digunakan, seperti nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi pada masing-masing penelitian. Analisis statistik deskriptif menunjukkan gambaran kondisi dan karakteristik jawaban responden untuk masing-masing konstruk atau variabel yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai

rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR), serta menginterpretasikannya. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data sehingga dapat disajikan dalam tampilan yang lebih baik (Ghozali, 2016).

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

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Netral (N) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1
- f. Dalam mengukur penilaian per responden menjawab mengenai seluruh pernyataan variabel yang telah diberi bobot, dengan menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata sebagai berikut:

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

Keterangan:

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak kelas interval : 5

Dari rumus di atas maka dapat di hitung panjang kelas interval sebagai berikut:

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

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

**Tabel 3.2**  
**Interval Rata-Rata Jawaban Responden**

<b>4,20 – 5,00</b>	<b>Sangat Setuju (SS)</b>
<b>3,40 – 4,19</b>	<b>Setuju (S)</b>
<b>2,60 – 3,39</b>	<b>Netral (N)</b>
<b>1,80 – 2,59</b>	<b>Tidak Setuju (TS)</b>
<b>1,00 – 1,79</b>	<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>



Penulis menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif untuk menyusun skripsi ini, yaitu dengan menyampaikan data-data yang ada dengan sejelas-jelasnya beserta masalah yang ada didalam skripsi ini.

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Validitas menurut (Sugiyono, 2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)(N(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

*Sumber : Lasse (2018:254)*

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi pearson

$\Sigma xy$  = Jumlah perkalian variabel X dan Y

$\Sigma X$  = Jumlah nilai variabel X

$\Sigma Y$  = Jumlah nilai variabel Y

$\Sigma X^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel nilai X

$\Sigma Y^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel Y

n = Banyaknya sampel

### b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2018:268) berpendapat bahwa “uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Suatu

kuesioner dapat dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama

$$r = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Keterangan :

r = Nilai reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Si^2$  = Jumlah skor varian tiap-tiap item

$\sum St$  = Varian Total

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid.

Suatu variabel dikatakan reliabel atau andal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten.

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
- b. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
  - 1) Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka reliable
  - 2) Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliable

### 3. Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Singgih Santoso (2010:141), analisis koefisien korelasi bertujuan untuk mempelajari apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih, sedang analisis regresi memprediksi seberapa jauh pengaruh tersebut secara spesifik, tujuan analisis korelasi adalah ingin mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan, dan jika terdapat hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Secara teoretis, dua variabel dapat sama sekali tidak berhubungan ( $r = 0$ ), berhubungan secara sempurna ( $r = 1$ ), atau antara kedua angka tersebut. Arah korelasi juga dapat positif (berhubungan searah) atau negatif (berhubungan berlawanan arah).

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antara variabel bebas (*independent variable*) yang dinyatakan dalam (X) dan variabel tidak bebas (*dependent variable*) yang dinyatakan dalam (Y), adapun rumusan mencari koefisien korelasi :

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

Keterangan :

r = Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel x dan y

n = Banyaknya data

x = *independent variable*

y = *dependent variable*

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

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

Korelasi negatif menunjukkan adanya hubungan berlawanan arah antara variabel X dan variabel Y. Artinya jika variabel X mengalami peningkatan, maka variabel Y akan keterbalikan mengalami penurunan.

**Tabel 3.3**

**Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.**

<b>Intervensi Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

#### 4. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variable independent (X) terhadap variable 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, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan.

#### 5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam satu garis lurus. Analisis regresi linier sederhana adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel efektifitas penggunaan aplikasi yang dinyatakan dalam variabel X terhadap kinerja pelayanan sertifikat yang dinyatakan dalam variabel Y.

Persamaan regresi linier sederhana dinyatakan dalam bentuk :

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Keterangan :

Y : Variabel kriterium

X : Variabel prediktor

a : Variabel konstan

b : Koefisien arah regresi linier

## 6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2017).

Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah uji hipotesis satu arah, dengan diketahui  $\alpha=0,05$  tahap-tahapannya adalah :

Hipotesis awal

$H_0$  : Tidak adanya pengaruh X terhadap Y

$H_a$  : Adanya pengaruh X terhadap Y

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

Keterangan :

t : Tingkat signifikan (t hitung) yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

r : Koefisien korelasi parsial

n : Jumlah data

Hasil perhitungan selanjutnya dibandingkan dengan t table dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

a)  $H_0$  diterima jika nilai thitung < ttabel atau nilai sig >  $\alpha$

b)  $H_0$  ditolak jika nilai thitung > ttabel atau nilai sig <  $\alpha$

Bila terjadi penerimaan  $H_0$ , maka kesimpulannya adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Rancangan pengujian hipotesis ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu pelayanan keagenan kapal dan ( $X_1$ ) terhadap ketepatan waktu sandar kapal

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan atau fakta fakta yang terjadi di lapangan sesuai dengan peristiwa yang terjadi pada saat penulis melaksanakan praktek darat (Prada). Penulis akan menyampaikan data yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini antara lain :

##### **1. Profil PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten**

PT Benua Indah Gemaca di dirikan pada tanggal 16 juli 1997 oleh bapak Felix J Lawata dengan akte notaris Silvia Veronica SH nomor 52 tanggal 16 juli 1997. Perusahaan ini merupakan afiliasi kelompok PT Samudra Indah Pratama yang bergerak dibidang pelayaran dan pencharteran Kapal. Awal didirikannya perusahaan ini adalah untuk bergerak dibidang perdagangan ekspor besi ke China, Filipina, Hongkong, Thailand, Amerika Serikat dan beberapa negara lainnya. Juga perusahaan melakukan import besi dari Rusia. PT Benua Indah Gemaca adalah sebuah perusahaan yang melakukan kegiatan ekspor dan impor di pelabuhan serta mempunyai pengalaman yang dipertimbangkanpada bisnis pelayaran dan bergerak dibidang jasa transportasi laut khususnya bidang keagenan Kapal.

Sejak berganti nama menjadi PT Benua Indah Gemaca berdasarkan akte notaris nomor 92 pada tanggal 12 januari 2018 dan berdasarkan izin persetujuan keagenan Kapal (SIUPKK) nomor AL.310/161/DA-2018. PT Benua Indah Gemaca merupakan perusahaan jasa pelayaran yang memberikan pelayanan dalam hal pengangkutan barang khususnya muatan curah dalam maupun luar negeri. Perusahaan ini memberikan pelayanan jasa Clearance Kapal, kepengurusan dokumen bongkar dan muat, pengurusan awak Kapal dan pengurusan segala jasa keperluan Kapal.

PT Benua Indah Gemaca telah mengembangkan hubungan baik dengan perusahaan terkemuka seperti perusahaan besar untuk impor/ekspor besi yang berasal dari Rusia dan Singapura yaitu PT Krakatau Steel dan PT Krakatau Posco, impor gandum dari Kanada yaitu PT Mayora Tbk, PT Golden Grand Mills, impor gula dari India dan Thailand yaitu PT Jawa Manis Rafinasi dan PT Berkah Manis Makmur

## **2. Struktur Organisasi Perusahaan**

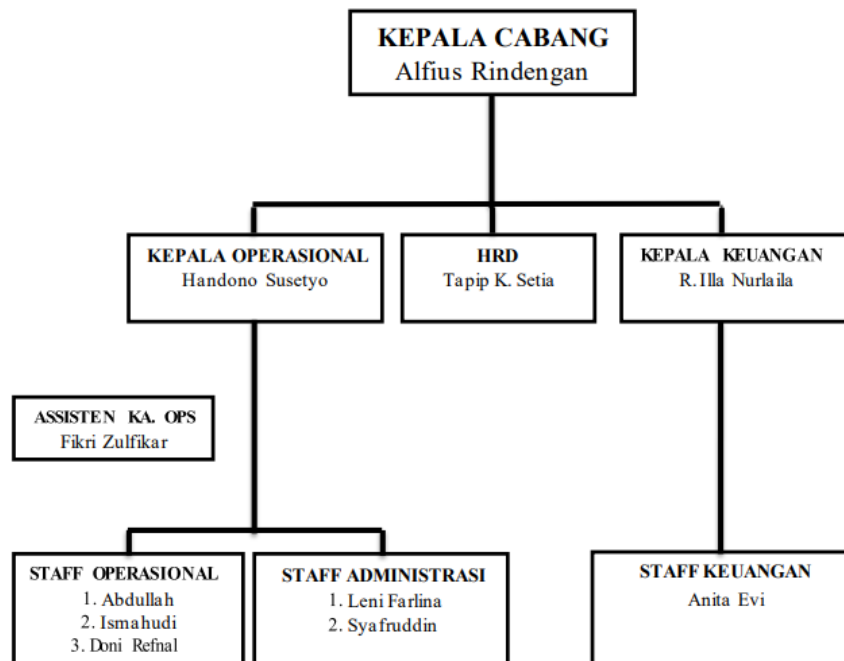
Struktur Organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan secara jelas tentang pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang, siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan.

Maksud dan tujuan dari struktur organisasi adalah :

- a. Struktur organisasi merupakan sumber informasi bagian atau divisi yang bersangkutan mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan.
- b. Tujuannya agar setiap bagian atau departemen dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing. Untuk terciptanya suatu perpaduan semua aktivitas dalam mencapai usaha dan tujuan perusahaan, PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten membentuk struktur organisasi yang sesuai dengan karakteristik perusahaan sebagai berikut :

#### Bagan 4.1

### Struktur Organisasi PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten



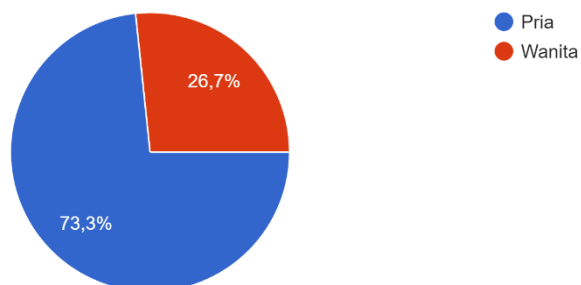
Sumber data : PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten

### 3. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik karakteristik dari pengguna jasa yang menjadi responden berkaitan dengan objek penelitian. Penggolongan terhadap pengguna jasa didasarkan pada usia, status perkawinan, dan lama masa bekerja. Berdasarkan penggolongan ini akan diperoleh suatu kesimpulan mengenai keadaan responden.

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin  
30 jawaban



Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

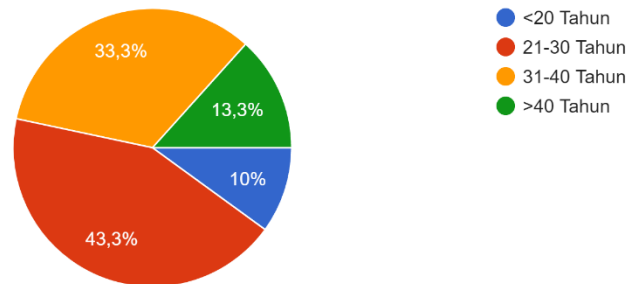
Gambar 4.1



Berdasarkan gambar 4.1 hasil pengolahan dari kuesioner yang disebar pada 30 responden dapat peneliti jelaskan bahwa sebanyak 73,3% responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 26,7% responden berjenis kelamin perempuan.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden  
30 jawaban



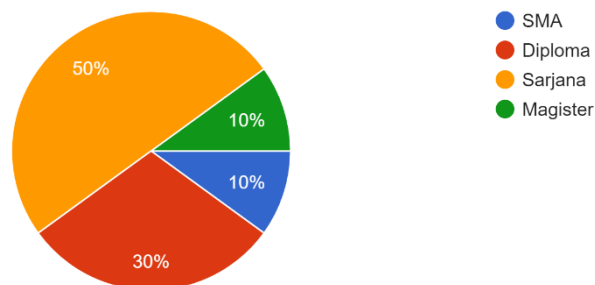
Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

**Gambar 4.2**

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan usia <20 tahun sebanyak 10% responden, usia 21-30 tahun sebanyak 43,3% responden, usia 31-40 tahun sebanyak 33,3%, dan usia diatas 40 tahun sebanyak 13,3%.

#### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir  
30 jawaban

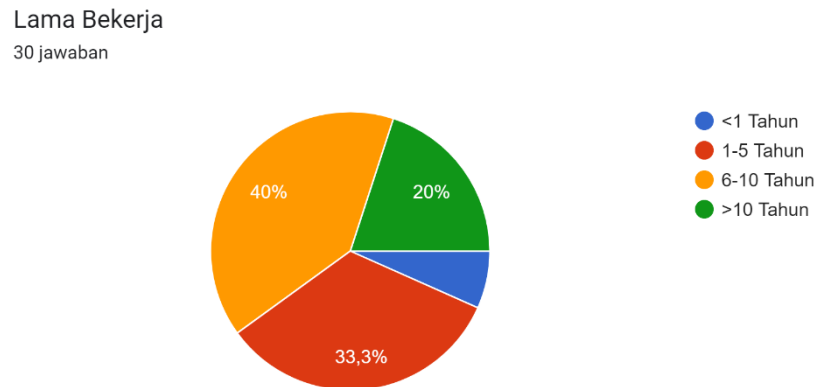


Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

**Gambar 4.3**

Berdasarkan gambar 4.3 data dari pendidikan terakhir bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 10%, pendidikan terakhir diploma sebanyak 30%, pendidikan terakhir sarjana sebanyak 50%, dan pendidikan terakhir magister sebanyak 10%.

#### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Bekerja



Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

**Gambar 4.4**

Berdasarkan gambar 4.4 data dari lama masa bekerja dapat diketahui bahwa responden dengan lama masa bekerja dibawah 1 tahun sebanyak 6,7%, 1-5 tahun sebanyak 33,3%, 6-10 tahun sebanyak 40%, dan lamas masa bekerja diatas 10 tahun sebanyak 20%.

## B. ANALISIS DATA

### 1. Analisis Statistika Deskriptif

Deskripsi penelitian adalah tanggapan responden mengenai pengaruh antara variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) yang diberikan kepada 30 orang dari berbagai bagian yang mengalami langsung terkait pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal di Banten, dengan menggunakan metode kuesioner. Untuk mengolah data yang diperoleh dari jawaban-jawaban pertanyaan yang berasal dari kuesioner, maka hasil jawaban responden diolah berdasarkan indikator dari masing-masing variabel untuk nilai variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel :

**a. Analisis Pelayanan Keagenan Kapal Asing**

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variable X (Pelayanan Keagenan Kapal Asing) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuisisioner yang telah dibagikan berjumlah 8 pernyataan kepada 30 responden orang dari berbagai bagian yang mengalami langsung terkait pelayanan keagenan Kapal Asing di Banten.

**Tabel 4.1**

**Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Pengetahuan & Kompetensi						
1	Agen selalu memberikan pelayanan terbaik, sigap, dan tepat waktu.	17	10	3	0	0
2	Tim agen handal, profesional, dan modern, mengikuti prosedur dan peraturan.	17	10	3	0	0
3	Agen memiliki kerjasama yang baik, komunikasi terbuka, dan menyelesaikan masalah bersama-sama dengan pihak terkait.	15	12	3	0	0
4	Agen selalu mengambil keputusan yang tepat, cepat, dan bertanggung jawab.	18	9	3	0	0
Peningkatan kesiapan kegiatan pelayanan keagenan Kapal Asing						
5	Agen selalu melakukan koordinasi yang baik dan menyelesaikan masalah koordinasi dengan cepat dan efektif.	18	10	2	0	0
6	Agen selalu memberikan pelatihan, penghargaan, dan motivasi kepada karyawannya	14	15	1	0	0

	untuk meningkatkan kualitas pelayanan.					
Peningkatan waktu kerja melayani Kapal Asing						
7	Agen selalu memastikan komunikasi yang baik dan menyelesaikan masalah komunikasi dengan cepat dan efektif	20	6	4	0	0
8	Agen selalu melakukan cek pada semua dokumen dan sertifikat Kapal Asing untuk memastikan kelengkapan dan keabsahannya, serta membantu crew Kapal Asing dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan dokumen dan sertifikat.	13	16	1	0	0
Total		132	88	20	0	0

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

**Tabel 4.2**

Rekapitulasi Analisis Bobot Pernyataan Responden Variabel (X)

No. Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total Bobot	Rata- rata
	SS	S	KS	TS	STS		
1	85	40	9	0	0	134	4,46
2	85	40	9	0	0	134	4,46
3	75	48	9	0	0	132	4,4
4	90	36	9	0	0	135	4,5
5	90	40	6	0	0	136	4,53
6	70	60	3	0	0	133	4,43
7	100	24	12	0	0	136	4,53
8	65	64	3	0	0	132	4,4
<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>352</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1072</b>	<b>4,46</b>

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Berdasarkan skor jawaban responden terhadap Pelayanan Keagenan Kapal Asing (variabel X) dimana jumlah Sangat Setuju sebanyak 660 responden, jawaban Setuju sebanyak 352 responden, jawaban Kurang Setuju sebanyak 60 responden, dan jawaban Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Responden sebanyak 0 responden.

Berdasarkan pada tabel analisis bobot pernyataan responden terhadap Pelayanan Keagenan Kapal Asing (variabel X) dimana bobot tertinggi terdapat pada pernyataan 5 yaitu Tingkat koordinasi pihak terkait dengan rata-rata 4,53 dan pernyataan 7 yaitu Tingkat komunikasi antar crew Kapal Asing dan karyawan operasional dengan rata-rata 4,53. Bobot terendah terdapat pada pernyataan 3 yaitu Tingkat kerja sama antar karyawan dengan pihak terkait dengan rata-rata 4,4 dan pernyataan 8 yaitu Melakukan cek pada semua dokumen dan sertifikat dengan rata-rata 4,4. Dan jumlah rata-rata bobot penilaian sebesar 4,46. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Keagenan Kapal Asing pada PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten sudah dalam kategori “Sangat Baik” artinya bahwa Pelayanan Keagenan Kapal Asing pada PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten harus dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi.

#### **b. Analisis Ketepatan Waktu Sandar Kapal**

Berikut ini merupakan tanggapan dari analisis variable Y (Ketepatan Waktu Sandar Kapal) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan. Kuisioner yang telah dibagikan berjumlah 8 pernyataan kepada 30 responden orang dari berbagai bagian yang mengalami langsung terkait Ketepatan Waktu Sandar Kapal Banten.

**Tabel 4.3**

Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Peningkatan waktu kerja melayani Kapal Asing						
1	Agen selalu menghitung rata-rata waktu tunggu sandar dengan tepat dan akurat.	17	10	3	0	0
2	Keterlambatan dalam pelayanan sandar sudah sangat minim.	18	10	2	0	0
3	Agen selalu menganalisis penyebab keterlambatan waktu sandar dengan cermat dan tepat.	16	12	2	0	0
Peningkatan manager operasional melayani Kapal Asing						
4	Agen selalu melakukan perencanaan sandar dengan baik dan matang.	16	11	3	0	0
5	Agen selalu melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan Ketepatan Waktu Sandar Kapal.	18	10	2	0	0
6	Agen selalu mengetahui ketersediaan fasilitas pada pelabuhan dengan baik.	18	9	3	0	0
Peningkatan kualitas pada pelayanan waktu sandar Kapal Asing						
7	Para pelayanan Kapal Asing selalu puas dengan Ketepatan Waktu Sandar Kapal yang disediakan oleh agen.	21	7	2	0	0
8	Agen selalu berusaha meningkatkan kualitas	20	6	4	0	0

	karyawannya untuk mendukung Ketepatan Waktu Sandar Kapal.					
Total		144	75	21	0	0

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

**Tabel 4.4**

Analisis Bobot Pernyataan Responden Variabel (Y)

No. Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total	Rata-rata
	SS	S	KS	TS	STS	Bobot	
1	85	40	9	0	0	134	4,46
2	90	40	6	0	0	136	4,53
3	80	48	6	0	0	134	4,46
4	80	44	9	0	0	133	4,43
5	90	40	6	0	0	136	4,53
6	90	36	9	0	0	135	4,5
7	105	28	6	0	0	139	4,63
8	100	24	12	0	0	136	4,53
<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>300</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1083</b>	<b>4,51</b>

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Berdasarkan skor jawaban responden terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal (variabel Y) dimana jumlah Sangat Setuju sebanyak 720 responden, jawaban Setuju sebanyak 300 responden, jawaban Kurang Setuju sebanyak 63 responden, dan jawaban Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Responden sebanyak 0 responden.

Berdasarkan pada tabel analisis bobot pernyataan responden terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal (variabel Y) dimana bobot tertinggi terdapat pada pernyataan 7 yaitu Tingkat kepuasan para pelayanan Kapal Asing dengan rata-rata 4,63. Bobot terendah terdapat pada pernyataan 4 yaitu Tingkat melakukan perencanaan dengan baik dengan rata-rata 4,43. Dan jumlah rata-rata bobot penilaian sebesar 4,51. Dengan ini dapat disimpulkan Ketepatan Waktu Sandar Kapal pada PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten sudah dalam kategori “Sangat Baik” artinya bahwa Ketepatan Waktu Sandar Kapal pada PT Benua Indah Gemaca Cabang Banten harus dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi.

## 2. Pengujian Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrumen yang terdapat pada suatu kuesioner dalam bentuk pernyataan. Dalam penelitian ini, teknik yang dilakukan untuk mengukur validitas dari kuesioner, yaitu dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* pada setiap data dalam masing-masing pernyataan kuesioner. Setiap data instrumen dapat dinyatakan valid apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-table}$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 (5%), yang dimana dengan jumlah responden sebanyak 30 responden yang berada dalam nilai  $r\text{-table}$  sebesar 0,374. Berikut hasil uji validitas pada penelitian sebagai berikut :

Rumus mencari rtabel :

*Degree of freedom* :  $n-2$

Df :  $n(30)-2$

Df :  $30-2 = 28$

**Tabel 4.5**

R-Tabel

**DISTRIBUSI NILAI  $r_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.462	225	0.129	0.172



**Tabel 4.6**  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
<b>Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X)</b>	1	0,790	0,374	<b>Valid</b>
	2	0,864	0,374	<b>Valid</b>
	3	0,753	0,374	<b>Valid</b>
	4	0,817	0,374	<b>Valid</b>
	5	0,742	0,374	<b>Valid</b>
	6	0,764	0,374	<b>Valid</b>
	7	0,812	0,374	<b>Valid</b>
	8	0,707	0,374	<b>Valid</b>
<b>Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y)</b>	1	0,827	0,374	<b>Valid</b>
	2	0,856	0,374	<b>Valid</b>
	3	0,847	0,374	<b>Valid</b>
	4	0,854	0,374	<b>Valid</b>
	5	0,856	0,374	<b>Valid</b>
	6	0,813	0,374	<b>Valid</b>
	7	0,872	0,374	<b>Valid</b>
	8	0,822	0,374	<b>Valid</b>

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Berdasarkan hasil dari pengujian validitas tabel 4.7 variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) dan variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang di isi oleh kuesioner-kuesioner dinyatakan valid kerana memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,374.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk menguji tingkat reliabel (konsistensi) dalam kuesioner, dengan kriteria atas pernyataan dalam setiap variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai kriteria *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , sedangkan jika pernyataan setiap variabel dinyatakan tidak reliabel, apabila nilai kriteria

*Cronbach Alpha* < 0,60. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.7**

Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	8

*Sumber : Peneliti, data diolah (2024)*

**Tabel 4.8**

Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	8

*Sumber : Peneliti, data diolah (2024)*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada kedua tabel diatas, penulis menyimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang telah diuji dari 16 pernyataan dapat dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan dapat melebihi nilai kriteria *Cronbach Alpha* yang telah ditentukan sebesar 0,60.

### 3. Pengujian Normalitas

**Tabel 4.9**

Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardiz ed Residual
N			30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.84087594
Most Extreme Differences	Absolute		.139
	Positive		.097
	Negative		-.139
Test Statistic			.139
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.142
Monte Carlo Sig. (2- tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.139
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.130
		Upper Bound	.148

Sumber : Peneliti, data diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian diatas dengan menggunakan aplikasi SPSS di dapatkan nilai uji Normalitas sebesar 0,142. Dengan ketentuan jika nilai uji Normalitas di atas 0,05 maka berdistribusi normal, jika di bawah 0,05 maka berdistribusi tidak normal. Maka nilai signifikansi menunjukkan **0.142 > 0.05**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### 4. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk menyatakan derajat dan arah hubungan linear antara dua variabel. Ketika terdapat hubungan linear sempurna, setiap perubahan pada variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y).

Korelasi antara dua variabel dinyatakan dengan koefisien korelasi yang dihitung dengan *r* (*Pearson's correlation*). Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
Hasil Uji Koefisien Korelasi

		<b>Correlations</b>	
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.769**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	30	30

*Sumber : Peneliti, data diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, hasil analisis koefisien korelasi di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel pengaruh Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) dengan variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) diperoleh hasil perhitungan korelasi diatas sebesar 0,769 yang memiliki pengaruh yang kuat yaitu berada pada interval 0.60-0,80.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi di atas, variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) mempunyai pengaruh yang signifikan pada taraf (*Alpha*) yaitu variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) dengan nilai signifikan sebesar 0,769 terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y). Dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y).

## 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini di lakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y), maka perhitungan regresi linear sederhana yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.206	4.726		1.313	.200
	X	.837	.131	.769	6.365	<.001

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Peneliti, data diolah (2024)*

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka model regresi yang mengatakan Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 6,206 + 0,837X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui nilai konstantanya sebesar 6,206 secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa nilai konsisten variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) adalah sebesar 6,206. Koefisien regresi X sebesar 0,837 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X), maka nilai Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) akan bertambah sebesar 0,837. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) adalah positif.

## 6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur hubungan antar variabel bebas dalam penelitian ini (Pelayanan Keagenan Kapal Asing) terhadap variabel terikat (Ketepatan Waktu Sandar Kapal) yang diukur dengan menggunakan nilai *Adjusted R-Square* dengan nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 – 1 atau 0 – 80%. Kriteria dalam pengujian ini yaitu semakin besar nilai *Adjusted R-Square* yang dihasilkan sehingga mendekati angka 1, maka dapat dikatakan hubungan antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) akan

semakin kuat. Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
Hasil Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.577	2.891

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

*Sumber : Peneliti, data diolah (2024)*

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel 4.13, penulis dapat menyimpulkan bahwa nilai *R* dalam penelitian ini sebesar 0.769, Untuk nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0.591, dan nilai *Adjusted R-Square* (*R*<sup>2</sup>) yang dihasilkan sebesar 0.577. Berdasarkan hasil ini peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (*X*) dapat mempengaruhi variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (*Y*) sebesar 59,1% sedangkan 40,9% berasal dari faktor-faktor penyebab yang lain.

## 7. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji Statistik T dilakukan untuk mengetahui Pelayanan Keagenan Kapal Asing (*X*) secara individu terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (*Y*). Pengujian hipotesis secara parsial antara variabel independen dan variabel dependent dilakukan dengan menggunakan *t* hitung. Kriteria pengujian :

- a) Jika  $T\text{-hitung} > T\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (signifikan).
- b) Jika  $T\text{-hitung} < T\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak (tidak signifikan).

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) sebesar 5%, atau 0,05. Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  ditolak, tetapi jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik *t*, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
Hasil Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.206	4.726		1.313	.200
	X	.837	.131	.769	6.365	<.001

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Peneliti, data diolah (2024)*

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang menyebutkan variabel pengaruh Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y), dimana untuk hipotesis ini memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,01 yang dimana lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Selain dengan nilai signifikansinya, dapat dilakukan juga dengan membandingkan nilai t-hitung terhadap ttabel.

Dalam mencari t-tabel yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Nilai sign. < 0,05

Nilai t-hitung > Nilai t-tabel

$t\text{-tabel} = t(\alpha; n-k-1)$

$= t(0,05; 30-1-1)$

$= (0,05; 28)$

$= 2,04841$

**Tabel 4.14**

T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518

Dengan demikian t-tabel yang didapatkan sebesar 2,04841. Untuk perbandingan t-hitung dan t-tabel yaitu  $6,365 > 2,04841$ . Berdasarkan hasil tersebut, nilai signifikansi yang dihasilkan untuk hipotesis tersebut adalah  $0,01 < 0,05$  dan perbandingan antara t-hitung dan t-tabel yaitu  $6,365 > 2,04841$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima yang berarti terdapat pengaruh variabel Pelayanan Keagenan Kapal Asing (X) terhadap variabel Ketepatan Waktu Sandar Kapal (Y) pada hasil penelitian ini lebih mengarah kepada pengaruh positif.



### C. PEMECAHAN MASALAH

Pemecahan masalah merupakan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam beberapa hal, pihak yang terkait dalam masalah ini melakukan pemecahan masalah yang terbaik untuk mengatasi permasalahan dalam Pengaruh Pelayanan Keagenan Kapal Asing terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal Di Dermaga Krakatau Bandar Samudera & Dermaga V Pelindo II Ciwandan Banten. Pada umumnya pengambilan keputusan akan menggunakan pengetahuan, pertimbangan, dan pengalaman untuk memutuskan mana yang paling baik digunakan untuk memecahkan masalah.

Adapun pemecahan masalah setelah menganalisis data diatas antara lain :

1. Uji Hipotesis pertama dalam penelitian ini untuk mengetahui signifikansi terhadap pelayanan keagenan Kapal Asing dengan Ketepatan Waktu Sandar Kapal. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,01 < 0,05$  yang dibuktikan dengan  $r\text{-hitung Pearson Correlation} = 0,769 > r\text{-tabel} = 0,374$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh pelayanan keagenan Kapal Asing terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal di dermaga.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui terdapat pengaruh signifikan pada variabel pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal dengan nilai  $t\text{-hitung}$  sebesar  $6,365 > t\text{-tabel } 2,04841$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal di dermaga
3. Pelayanan keagenan kapal asing ada keterkaitan dengan ketepatan waktu sandar kapal di dermaga yang ditunjukkan pada koefisien regresi sebesar 0,837. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan pelayanan keagenan kapal asing 1 satuan maka ketepatan waktu sandar kapal mengalami kenaikan sebesar 0,837 satuan, demikian pula sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan keagenan kapal asing, akan meningkatkan ketepatan waktu sandar kapal di dermaga
4. Pelayanan keagenan kapal asing memiliki nilai  $R^2$  ( $R\text{-Square}$ ) sebesar 59,1%. Artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) berpengaruh sebesar 59,1% sedangkan sisanya sebesar 40,9% bersumber dari faktor-faktor lainnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Analisis yang penulis lakukan mengenai pengaruh pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal, maka pada akhir penulisan ini penulis mencoba memberikan kesimpulan yang diantaranya sebagai berikut :

1. Hasil analisis mengenai pengaruh pelayanan keagenan kapal asing (X) terhadap ketepatan waktu sandar kapal (Y) pada PT Benua Indah dengan analisis korelasi menunjukan  **$r = 0,769$** . Dalam hal ini dapat dibuktikan bahwa pengaruh pelayanan keagenan kapal asing memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap ketepatan waktu sandar kapal pada PT Benua Indah Gemaca. Dan untuk hasil menggunakan koefisien regresi diperoleh persamaan regresi linear sederhana yaitu  **$Y = 6,206 + 0,837 X$**  yang dimana pelayanan keagenan kapal asing secara parsial berpengaruh terhadap ketepatan waktu sandar kapal dan menunjukan bahwa variabel pelayanan keagenan kapal asing memiliki nilai yang signifikan.
2. Dari pengujian hipotesis dengan tingkat kesalahan **5%** signifikansi terhadap Ketepatan Waktu Sandar Kapal diperoleh angka  **$t_{\text{hitung}} = 6,365 > t_{\text{tabel}} = 2,04841$**  artinya ada hubungan signifikan antara pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal.
3. Dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh angka sebesar **59,1%** artinya kontribusi atau pengaruh pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal adalah sebesar **59,1%** dan sisanya **40,9%** dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tidak diteliti dalam persamaan regresi ini.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran-saran untuk pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran yang diusulkan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Dalam konteks hubungan antara variabel X dan Y yang berkaitan dengan pelayanan keagenan kapal asing terhadap ketepatan waktu sandar kapal, peningkatan dapat dicapai dengan meningkatnya kehandalan tenaga kerja operasional dalam kegiatan sandar kapal di PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten. Disarankan dapat mengoptimalkan kinerja kegiatan penyandaran kapal melibatkan pemeliharaan kompetensi tenaga kerja operasional dan tenaga kerja peralatan prasarana, yang dapat mempengaruhi kegiatan sandar kapal di PT. Benua Indah Gemaca Cabang Banten.
2. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan saat kapal sandar, dapat dilakukan beberapa langkah seperti meningkatkan pelatihan bagi karyawan operasional dan awak kapal, merekrut SDM yang kompeten untuk meningkatkan pelayanan kepada agen kapal asing serta mengurangi keterlambatan. Persiapan dan kelengkapan fasilitas juga akan membantu meningkatkan ketepatan waktu kapal saat sandar. Selain itu, memperbarui dokumen-dokumen dan sertifikat kapal yang telah kedaluwarsa serta mengatur jadwal sandar kapal dengan agen kapal dapat menghindari keterlambatan kedatangan kapal.
3. Perbaikan yang besar pada pelayanan agen kapal asing yang dikelola oleh PT. Benua Indah Gemaca, harus dilakukan dengan meningkatkan komunikasi antara agen utama dan agen lokal dalam melayani kapal yang akan tiba serta kapal yang akan sandar tepat waktu, dan peningkatan jumlah sumber daya manusia (SDM) di bidang maritim.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrianto, Rizki. (2017). Model Penentuan Batas Maksimal Utilitas Dermaga Pelabuhan Berdasarkan Jenis Pelayaran. Surabaya.
- Asiyanto. (2008). Metode Konstruksi Bangunan Pelabuhan. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Barry, N. P. (2014). An Introduction to Modern Political Theory. Springer.
- Capt. R. P. Suyono, M.Mar. (2007). Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV. Jakarta.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). Business Research Methods. New York: McGraw-Hill Education.
- Dahl, Robert A., & Ridwan, Mustafa Kamil. (2015). Analisis Politik Modern. (Mustafa Kamil Ridwan, Trans.).
- Davis, Gordon B. (2001). Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Engkos Kosasih, & Hananto Soewedo. (2007). Manajemen Perusahaan Pelayaran: Suatu Pendekatan Praktis dalam Bidang Usaha Pelayaran. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit.
- Herndriksern, & Van Brerda. (2002). Retrieved from [www.sarjanakur.com](http://www.sarjanakur.com)
- Husein, Umar. (2008). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Indonesia, P. (2000). Referensi Kepelabuhanan Seri 10 Terminologi Kepelabuhanan dan Pelayaran. Pelabuhan Indonesia.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of The Firm: Management Behavior, Agency Cost and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). Manajemen Pemasaran. (Jilid I, Edisi Ke-13). Jakarta: Erlangga.

Pengaruh. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengaruh>

Peraturan Menteri Perhubungan No. 65 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Kepelabuhanan.

Pranata, Budi. (2013). Metode Penelitian. Bandung: Bumi Aksara.

Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Rubiyanto, Rubino. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Surakarta: PSKGJ FKIP UMS.

Sampara. (2011). Manajemen Kualitas Pelayanan.

Santoso, S. (2010). Mastering SPSS 18. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.

Siyoto, Sandu, & Sodik, Muhammad Ali. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing.

SK Menhub No. KM 33 Tahun 2001 tentang Agen Umum.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Populasi dan Sampel. Dalam Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Vol. 291, hal. 292). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

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

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.

Suyono. (2007). Pengangkut Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Jakarta: Argya Putra.

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Keagenan

Waktu. Retrieved from <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Waktur>

Waktu. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/waktu>

## LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1 ANALISIS DESKRIPTIF

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	30	26	40	35.73	4.085
Y	30	28	40	36.10	4.444
Valid N (listwise)	30				

## LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS

## Variabel X

## Correlations

[illegible]

## Variabel Y

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.687**	.520**	.740**	.687**	.593**	.752**	.591**	.827**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.687**	1	.657**	.732**	.826**	.563**	.791**	.561**	.856**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.001	<.001	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.520**	.657**	1	.641**	.744**	.804**	.636**	.716**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.740**	.732**	.641**	1	.652**	.707**	.641**	.631**	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.687**	.826**	.744**	.652**	1	.563**	.791**	.561**	.856**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		.001	<.001	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.593**	.563**	.804**	.707**	.563**	1	.534**	.692**	.813**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	.001		.002	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	.752**	.791**	.636**	.641**	.791**	.534**	1	.758**	.872**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.591**	.561**	.716**	.631**	.561**	.692**	.758**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.827**	.856**	.847**	.854**	.856**	.813**	.872**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

## LAMPIRAN 3 UJI REALIBILITAS

### Variabel X

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	8

### Variabel Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	8



## LAMPIRAN 4 UJI NORMALITAS

### One sampel ks

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.84087594
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.097
	Negative	-.139
Test Statistic		.139
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.142
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.139
	99% Confidence Interval	Lower Bound .130
		Upper Bound .148

Kriteria : nilai asymp sig 2 tailed harus lebih dari 0,05

## LAMPIRAN 5 KOEFISIEN KORELASI

### Variabel X dan Y

#### Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.769**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	30	30

## LAMPIRAN 6 HASIL REGRESI LINIER SEDERHANA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.206	4.726		1.313	.200
	X	.837	.131	.769	6.365	<.001

a. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 7 HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.577	2.891

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 8 HASIL HIPOTESIS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.206	4.726		1.313	.200
	X	.837	.131	.769	6.365	<.001

a. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 9 T-TABEL

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518

## LAMPIRAN 10 R-TABEL

### DISTRIBUSI NILAI $r_{\text{tabel}}$ SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.462	225	0.132	0.174

## LAMPIRAN 11 HASIL KUISIONER X

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X
4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	4	4	5	4	4	4	4	34
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	5	4	5	4	5	5	4	36
5	4	4	4	5	4	5	4	35
4	4	5	4	4	4	5	4	34
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	4	4	4	5	4	5	4	35
4	4	5	4	4	4	5	4	34
5	5	4	5	4	5	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	4	38
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	5	5	4	4	4	33
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	3	4	31
5	5	5	5	5	4	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	4	39
3	3	3	3	4	4	3	4	27
3	3	4	3	3	3	3	4	26
4	4	3	4	3	4	4	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	4	5	5	39
3	4	3	3	4	4	3	4	28

## LAMPIRAN 12 HASIL KUISIONER Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y	
4	5	4	4	4	4	5	5	35	
4	4	4	4	4	4	3	4	31	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
4	5	4	5	5	4	5	4	36	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	4	5	4	5	5	5	38	
4	4	5	4	5	5	5	5	37	
4	5	5	4	5	4	5	5	37	
5	4	4	4	5	4	5	5	36	
4	5	5	4	5	5	5	5	38	
4	4	4	5	4	5	4	5	35	
5	4	4	4	4	4	4	5	35	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
3	3	4	3	3	4	4	4	28	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	4	4	4	4	4	5	4	34	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
4	4	4	4	4	4	4	4	31	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
3	3	4	4	3	4	3	4	28	
3	4	4	3	4	4	3	3	28	
4	4	3	3	4	3	4	3	28	
5	5	5	5	5	5	5	5	40	
5	5	5	5	5	5	5	4	39	
4	4	3	4	4	3	4	3	29	

## LAMPIRAN 13 DERMAGA CIWANDAN V PELINDO II





## LAMPIRAN 14 DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA (KBS)





## LAMPIRAN 15 KANTOR PT. BENUA INDAH GEMACA



## LAMPIRAN 16 CONTOH JADWAL KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL

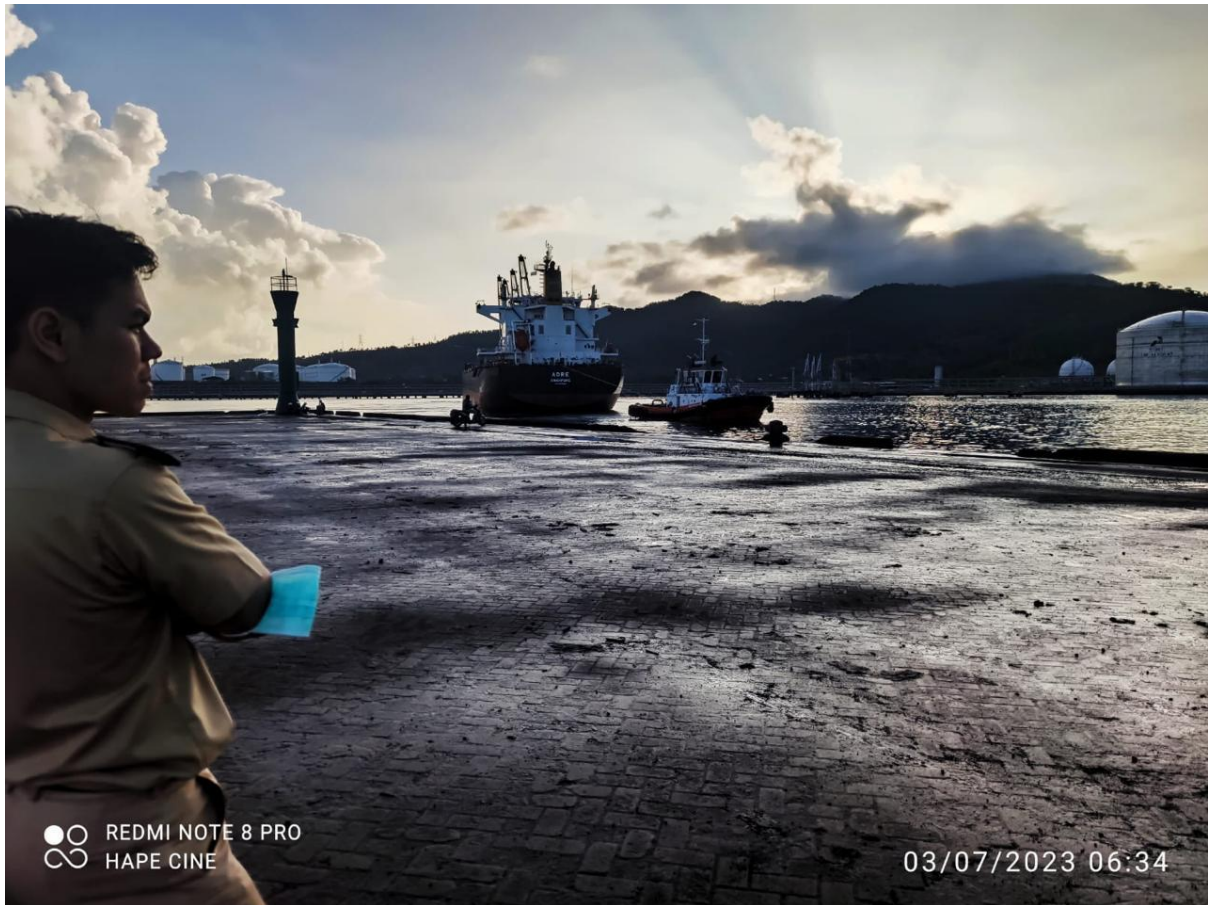
[illegible]



## LAMPIRAN 17 KEGIATAN CEK DOKUMEN DIKAPAL BERSAMA CAPTAIN KAPAL



## LAMPIRAN 18 PROSES KAPAL SANDAR



REDMI NOTE 8 PRO  
HAPE CINE

03/07/2023 06:34

## LAMPIRAN 19 CEK KARANTINA PELABUHAN





## LAMPIRAN 20 BUKTI KUESIONER

20.12

WhatsApp

50

# KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr responden  
Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.,  
Dalam rangka penyusunan skripsi menyangkut persepsi kinerja, dengan judul " PENGARUH PELAYANAN KEAGENAN KAPAL ASING TERHADAP KETEPATAN WAKTU SANDAR KAPAL DI DERMAGA KRAKATAU BANDAR SAMUDERA & DERMAGA V PELINDO II CIWANDAN BANTEN" . Sehubungan dengan itu, kami membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini. Kami harapkan saudara/i mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.  
Atas perhatian dan kesedian saudara sekalian mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terima kasih.  
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Hormat kami,  
Diwak

muhammadrezadiwa@gmail.com

Switch account

Not shared

Next

Clear form

!

This content is neither created nor endorsed by Google. Report

docs.google.com

## LAMPIRAN 21 CONTOH CERTIFICATE OF PRATIQUE

04/06/24, 08.12

Sertifikat Izin Karantina #36-415950-156-13-2024-06-00012-0808

Kementerian Kesehatan  
Republik Indonesia



Ministry Of Health  
Republic Of Indonesia

### SERTIFIKAT IZIN KARANTINA CERTIFICATE OF PRATIQUE

BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN: BANTEN/PELABUHAN LAUT ANYER  
HEALTH QUARANTINE OFFICE

Dengan ini menyatakan bahwa  
Hereby certify that

Nama Kapal : MV. HONEY ISLAND  
Name of Vessel  
Nomor Registrasi/IMO No.: 9755464  
Registration Number/IMO No  
Bendera Kapal : HONG KONG  
Flag of Vessel  
Datang Dari Pelabuhan : DAMPIER  
Last Port  
Tiba Di Pelabuhan : ANYER LOR  
Port Of Arrival

Berat(GT) : 32625  
Gross tonnage  
Tanggal : 28-05-2024  
Date (dd-mm-yy)



Bebas dari Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dan/atau faktor risikonya dan diberikan IZIN LEPAS KARANTINA  
Free from Public Health Emergency of International Concern and/or its risk factor and has been granted FREE PRATIQUE



Mengalami Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dan/atau faktor risikonya \*):  
Occurred with Public Health Emergency of International Concern and/or its risk factor \*)  
Diberikan IZIN LEPAS TERBATAS KARANTINA  
Has been granted RESTRICTED PRATIQUE  
Dan harus dilakukan tindakan \*):  
And must be applied measures \*)



DG4BFJFABFG83CACEAGAAABCAIAI

Diterbitkan di : Anyer - Banten  
Issued in  
Diterbitkan tanggal : 4-5-2024  
Issued on (dd-mm-yy)  
Petugas BKK : dr. BUDI PRASETIYO  
Health Quarantine  
Officer  
NIP : NIP. 197509132014121001

Jam : 09.30  
Time (hh:mm)

\*) Beri Penjelasan  
Please specify

Tanda Tangan Petugas BKK dan Cap BKK :  
Signature and Health Quarantine Office's Stamp