

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



**SKRIPSI
ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL CURAH TERHADAP KINERJA
KEGIATAN OPERASIONAL PT SARANA MARITIM
SEJAHTERA DI WILAYAH BANJARMASIN**

Oleh:

FADLAN AQSHAL MUHTADIN

NRP. 804230032

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

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



SKRIPSI

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL CURAH TERHADAP KINERJA
KEGIATAN OPERASIONAL PT SARANA MARITIM
SEJAHTERA DI WILAYAH BANJARMASIN**

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

Oleh:

FADLAN AQSHAL MUHTADIN

NRP. 804230032

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

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

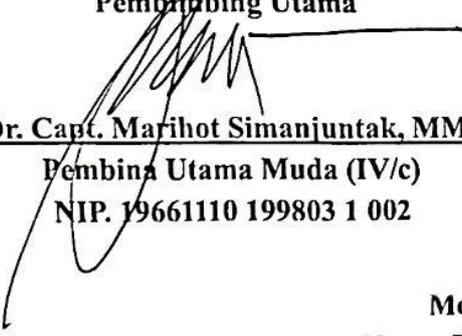


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : FADLAN AQSHAL MUHTADIN
NRP : 804230032
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT
DAN KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN
PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
CURAH TERHADAP KINERJA KEGIATAN
OPERASIONAL PT SARANA MARITIM
SEJAHTERA DI WILAYAH BANJARMASIN

Jakarta, 2 Agustus 2024

Pembimbing Utama


Dr. Capt. Marihot Simanjuntak, MM.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19661110 199803 1 002

Pembimbing Pendamping


Dr. Capt. Meilinasari N.H.S.Si.T.,M.Mtr
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19810503 200212 2 001

**Mengetahui
Ketua Jurusan KALK**


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

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



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : FADLAN AQSHAL MUHTADIN
NRP : 804230032
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT
DAN KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN
PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL
CURAH TERHADAP KINERJA KEGIATAN
OPERASIONAL PT SARANA MARITIM
SEJAHTERA DI WILAYAH BANJARMASIN

Ketua Penguji

Drs. Sugiyanto, M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19620715 198411 1 001

Anggota Penguji

Ronald Simanjuntak, M.T.
Pembina (IV/a)
NIP. 19750616 200604 1 001

Anggota Penguji

Dr. Capt. Marihot Simanjuntak, MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19661110 199803 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT , yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah, dan Anugerah-Nya serta diiringi doa orang tua tercinta, keluarga, dan teman-teman tersayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk mematuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta, penulis membuat skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL CURAH TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PT SARANA MARITIM SEJAHTERA DI WILAYAH BANJARMASIN”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini

1. Bapak Maman Fathurohman, S.E. dan Ibu Dedeh Dasimah, Orang tua penulis, yang selalu memberikan doa restu dan dukungan moral maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Yth. Bapak Dr. Capt Tri Cahyadi, M.H., M. Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
3. Yth. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr. selaku Ketua Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
4. Yth. Bapak Dr. Capt. Marihot Simanjuntak, MM. selaku pembimbing utama
5. Yth. Ibu Dr. Capt. Meilinasari N.H,S.Si.T.,M.Mtr. selaku pembimbing pendamping
6. Seluruh dosen Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis.
7. Jajaran Direksi dan Karyawan PT Sarana Maritim Sejahtera yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan Peserta Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, 2 Agustus 2024

Penulis

Fadlan Aqshal Muhtadin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji analisis strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin. Sebagai salah satu wilayah yang memiliki tingkat kegiatan pelayaran yang cukup tinggi di Indonesia, Hal ini menjadikan Banjarmasin menjadi salah satu pelabuhan yang memiliki peluang usaha tinggi dalam bidang usaha pelayanan jasa keagenan kapal. Penelitian ini dilakukan untuk memahami secara mendalam strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kegiatan pemasaran tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan karyawan di PT Sarana Maritim Sejahtera, observasi secara langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari perusahaan, studi Pustaka, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan strategi pemasaran merupakan serangkaian kegiatan dalam kegiatan usaha untuk mengembangkan kegiatan usaha tersebut, mulai dari pencapaian target perusahaan dan sumber daya yang berkompeten dalam bidang pemasaran. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa masalah dalam pencapaian target perusahaan dan tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera. Kesimpulannya, penelitian ini memberikan pengetahuan yang berkaitan dengan strategi pemasaran perusahaan dengan melihat berbagai aspek yang mempengaruhi diantaranya adalah kegiatan pemasaran itu sendiri tepat kepada target yang dituju dan sumber daya manusia yang berkompeten dapat membantu meningkatkan kegoatan pemasaran di perusahaan.

Kata kunci: Pelayanan Jasa Keagenan kapal Curah, Wilayah Banjarmasin

ABSTRACT

This research aims to analyze the marketing strategy of bulk carrier agency services for the operations of PT Sarana Maritim Sejahtera in the Banjarmasin area. As one of the regions that has a fairly high level of shipping activity in Indonesia, this makes Banjarmasin one of the ports that has high business opportunities in the field of ship agency services. This research was conducted to understand in depth the marketing strategies implemented by PT Sarana Maritim Sejahtera and to identify the factors that influence these marketing activities.

The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through interviews with employees at PT Sarana Maritim Sejahtera, direct observation of the company's daily operational activities, literature study and documentation study. The research results show that marketing strategy is a series of activities in business activities to develop these business activities, starting from achieving company targets and competent resources in the field of marketing. This research also identified several problems in achieving company targets and the absence of a marketing division at PT Sarana Maritim Sejahtera.

In conclusion, this research provides knowledge related to company marketing strategies by looking at various influencing aspects, including marketing activities themselves that are appropriate to the intended target and competent human resources that can help improve marketing activities in the company.

Keywords: *Bulk Ship Agency Services, Banjarmasin Region*

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	II
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK.....	VI
ABSTRACT.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
1. BAB I Pendahuluan.....	7
2. BAB II Landasan Teori.....	8
3. BAB III Metode Penelitian.....	8
4. BAB IV Analisa dan Pembahasan.....	8
5. BAB V Kesimpulan dan Saran.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Operasional.....	9
1. Pengertian Analisis.....	9
2. Pengertian Strategi Pemasaran.....	10
3. Pengertian Pelayanan Jasa.....	11

4.	Pengertian Kapal Curah	14
5.	Pengertian Kinerja	17
6.	Pengertian Kegiatan Operasional.....	18
7.	PT Sarana Maritim Sejahtera	18
8.	Wilayah Banjarmasin	19
B.	Teori	20
C.	Kerangka Pemikiran	23
D.	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	27
1.	Waktu Penelitian	27
2.	Tempat Penelitian.....	27
B.	Metode Pendekatan	27
C.	Sumber data	29
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
E.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		35
A.	Deskripsi Data	35
1.	Profil Perusahaan	35
2.	Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan	36
B.	Analisis Data.....	43
C.	Alternatif Pemecahan Masalah	50
D.	Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah	60
E.	Pemecahan Masalah	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
A.	Kesimpulan.....	67
B.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Grafik data kunjungan kapal Tug Boat dan tongkang geladak	4
Tabel 1. 2 Grafik data kunjungan kapal curah	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4. 1 Jumlah dan Tingkat Pendidikan Formal Karyawan	40
Tabel 4. 2 Penetapan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal	41
Tabel 4. 3 Data Sarana dan Prasarana yang dimiliki	41
Tabel 4. 4 Data Pelanggan Tetap	42
Tabel 4. 5 Grafik Data Kunjungan	42
Tabel 4. 6 Grafik data kunjungan kapal curah	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal.....	72
Lampiran 2 Nomor Induk Berusaha	73
Lampiran 3 Nomor Induk Berusaha	74
Lampiran 4 Hasil Wawancara Dengan Pak Ferdy (Manager Operasional)	75
Lampiran 5 Pak Ferdy (Manager Operasional) Sebagai Narasumber	76
Lampiran 6 Tug Boat yang Diageni di Wilayah Sungai Puting.....	77
Lampiran 7 Kapal Curah yang Diagenin di Wilayah Banjarmasin.....	77
Lampiran 8 Nahkoda Kapal MV. Indrawati Pada Saat <i>Clearence</i>	77
Lampiran 9 PT Sarana Maritim Sejahtera	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dihubungkan oleh perairan baik laut maupun sungai. Hal ini menyebabkan transportasi laut sangat berperan penting dalam mendistribusikan barang maupun jasa antar wilayah. Selain itu, letak geografis yang strategis mendukung Indonesia menjadi alur pelayaran dalam perdagangan internasional yang menimbulkan kegiatan ekspor maupun impor.

Sebagian besar perusahaan memilih jasa pengiriman melalui jalur perairan untuk ekspor, impor, maupun dalam negeri sebagai moda transportasi utama dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini disebabkan biaya yang dikeluarkan lebih murah dan dapat mengangkut banyak muatan dalam sekali perjalanan.

Melihat tingginya permintaan atas moda transportasi laut, maka dalam hal ini perusahaan pelayaran harus memiliki kualitas dan memberikan jaminan dalam pelayanan jasa pengirimannya ke setiap daerah. Perusahaan pelayaran harus bersedia mengirimkan muatan yang diterimanya ke setiap wilayah yang sesuai dengan kriteria kapal yang dimiliki.

Akan tetapi, setiap perusahaan pelayaran tidak bisa mengawasi kegiatan operasional kapalnya secara langsung dan rutin pada saat kapal singgah di suatu pelabuhan. Maka dari itu, perusahaan pelayaran akan menunjuk perusahaan keagenan kapal sebagai wakil perusahaan dalam kegiatan operasional di pelabuhan singgah kapal tersebut.

Hal ini diperkuat dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau perusahaan angkutan laut nasional dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama di Indonesia.

Tugas perusahaan keagenan kapal di suatu pelabuhan dalam melayani kegiatan operasional kapal di suatu pelabuhan meliputi perwakilan pemilik kapal di suatu pelabuhan, pengurusan dokumen kapal selama kapal singgah di suatu pelabuhan, berkordinasi langsung dengan pihak pelabuhan yang di singgahi kapal, dan memenuhi kebutuhan logistik kapal di suatu pelabuhan sebelum kapal akan berlayar.

Di Indonesia, usaha keagenan kapal menjadi salah satu komponen penting bagi dunia pelayaran. Hal ini dikarenakan wilayah perairan Indonesia yang begitu luas sehingga perusahaan pelayaran harus menunjuk perusahaan keagenan kapal dalam kegiatan operasional di suatu wilayah pelabuhan untuk memenuhi kebutuhan dari kapal milik tersebut. Dilihat dari jumlah pelabuhan di Indonesia yang berjumlah sebanyak 3.672 pelabuhan, wilayah Banjarmasin merupakan salah satu wilayah pelabuhan tersibuk di Indonesia yang mana banyak kapal-kapal curah yang melakukan kegiatan bongkar muat dengan muatan batubara.

Melihat tingginya permintaan atas jasa pelayan keagenan kapal di wilayah Banjarmasin, PT Sarana Maritim Sejahtera didirikan untuk melayani kebutuhan kapal dan menjadi wakil dari perusahaan pemilik kapal di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting. PT Sarana Maritim Sejahtera merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan keagenan kapal dan bunker survey.

PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki legalitas hukum dalam menjalankan usahanya yaitu dengan dimilikinya Surat Izin Perusahaan Keagenan Kapal (SIUPKK) yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan laut dengan nomor surat AL.310/137/DA-2021 yang diterbitkan di Jakarta pada tanggal 12 Juli 2021. PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki kantor pusat di wilayah Bekasi yang terletak di Ruko Hanaveri A Jalan Bintara VIII, Kelurahan Bintara, Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Dalam kegiatan operasional usaha keagenan kapal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera, PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki 2 kantor cabang yang terletak di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting.

Kantor cabang di Banjarmasin terletak di Komplek Purnasakti Jalur XI, Kelurahan Basirih, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan dan kantor cabang Sungai Puting terletak di Jalan H. M Yunus RT 02, Desa Bantuil, Marabahan, Kalimantan Selatan. Dengan adanya kantor pusat dan kantor cabang, tugas dan fungsi dari masing-masing kantor berbeda tetapi tetap memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik dalam jasa keagenan

kapal dan memperluas kegiatan usaha yang dimiliki oleh perusahaan. Untuk kantor pusat memiliki tugas dan peran sebagai pengawas kegiatan operasional yang dilakukan oleh kantor cabang serta menjadi penghubung antara pemilik kapal yang sedang menggunakan jasa pelayanan keagenan kapal di wilayah Banjarmasin atau Sungai Puting.

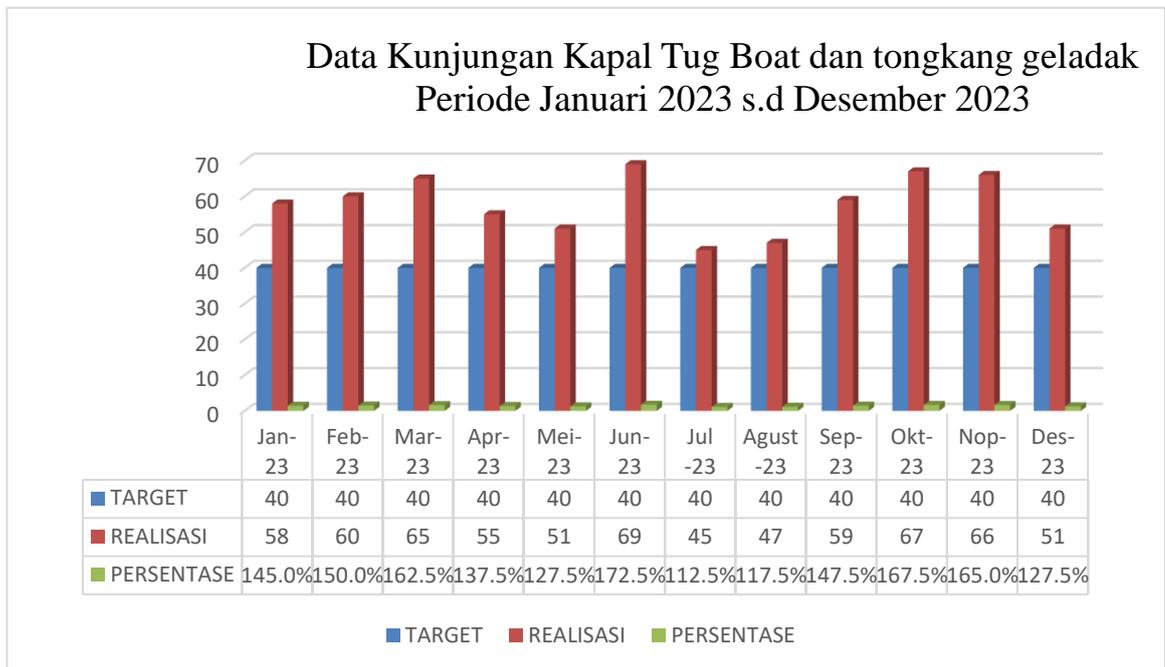
Untuk kantor cabang memiliki tugas dan peran untuk melayani kebutuhan kapal yang sedang beroperasi di wilayah Banjarmasin atau Sungai Puting dan melakukan kegiatan operasional keagenan lainnya seperti pengurusan dokumen pada saat kapal sandar sampai kapal meninggalkan wilayah pelabuhan.

PT Sarana Maritim Sejahtera sejauh ini melayani jasa keagenan kapal untuk kapal curah, *Tug Boat*, dan Tongkang geladak. Hal ini dikarenakan posisi wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting memiliki banyak lokasi tambang batubara yang mana batubara tersebut akan diangkut oleh kapal curah dan tongkang geladak yang ditarik oleh *Tug Boat*. Untuk jasa pelayanan tersebut, PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki beberapa pengguna jasa yang sudah menjadi pelanggan diantaranya adalah PT Cakrawala Nusa Bahari, PT Cakrawala Dermaga Selatan, PT Cakrawala Mitra Intiprima, dan PT Lumoso Pratama Line.

Dalam pelayanan jasa keagenan kapal *Tug Boat* dan tongkang geladak, PT Sarana Maritim Sejahtera melayani di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting. Di Banjarmasin, pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan adalah kegiatan *clearence in* dan *clearence out* kapal di wilayah Banjarmasin yang melakukan kegiatan *ship to ship* di wilayah Banjarmasin. Sedangkan pada wilayah Sungai Puting, pelayanan jasa kapal yang diberikan adalah kegiatan *clearence in* dan *clearence out* pada saat kapal melakukan kegiatan muat di dermaga-dermaga yang dimiliki oleh pertambangan batubara yang berada di wilayah sungai puting.

Pelayanan jasa keagenan kapal *Tug Boat* dan tongkang geladak pada PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki target pencapaian sebanyak 40 Set kapal *Tug Boat* dan tongkang geladak yang dilayani oleh PT Sarana Maritim Sejahtera baik di wilayah Banjarmasin maupun di wilayah Sungai Puting.

Tabel 1. 1
 Grafik data kunjungan kapal Tug Boat dan tongkang geladak
 Periode Januari 2023 s.d Desember 2023



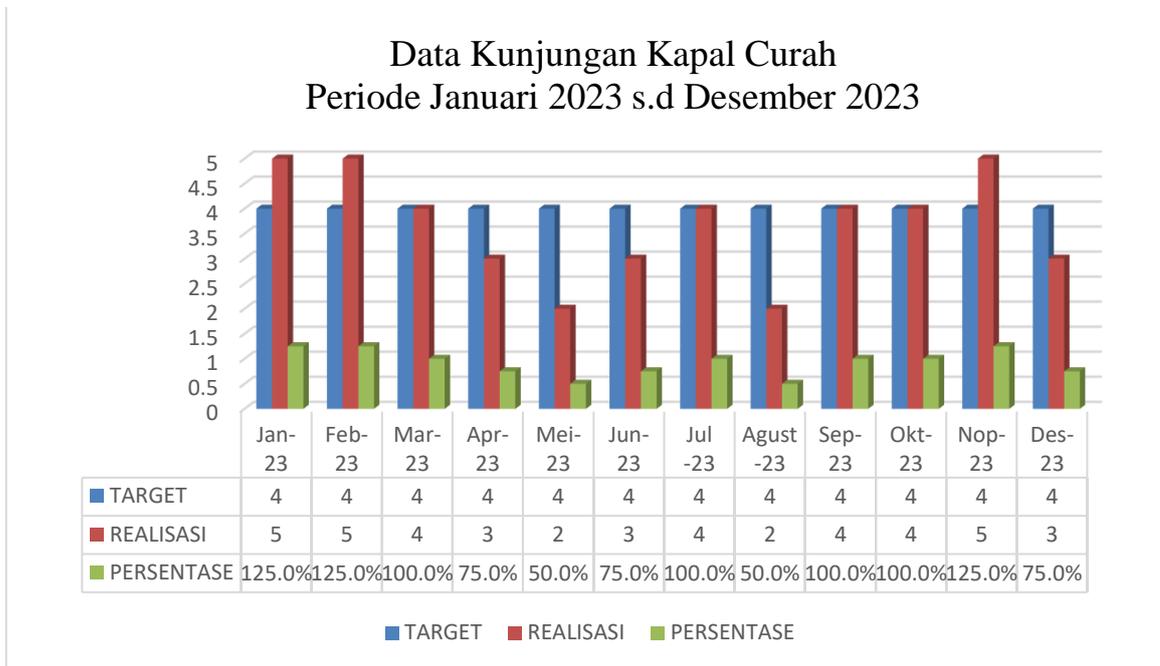
Sumber : Data Operasional PT Sarana Maritim Sejahtera
 Cabang Banjarmasin dan Cabang Sungai Puting

Berbeda dengan pelayanan jasa keagenan kapal Tug Boat dan tongkang geladak, pelayanan jasa keagenan kapal curah hanya dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera cabang Banjarmasin. Hal ini dikarenakan kapal curah hanya beroperasi di wilayah Banjarmasin saja dan tidak beroperasi hingga Sungai Puting dikarenakan kedalaman dan luas dari sungai tidak cukup untuk kapal curah beroperasi.

Pelayanan jasa keagenan kapal curah dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera cabang Banjarmasin untuk memenuhi kebutuhan kapal dan melakukan kegiatan clearance in dan clearance out pada saat kapal berlabuh dan akan melakukan kegiatan ship to ship dengan kapal *Tug Boat* dan tongkang geladak.

Pelayanan jasa keagenan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki target pencapaian sebanyak 4 kapal curah yang dilayani oleh PT Sarana Maritim Sejahtera baik di wilayah Banjarmasin. Target tersebut tidak melihat asal negara dari kapal curah tersebut baik kapal asing maupun kapal yang beroperasi di dalam negeri.

Tabel 1. 2
 Grafik data kunjungan kapal curah
 Periode Januari 2023 s.d Desember 2023



Sumber : Data Operasional PT Sarana Maritim Sejahtera
 Cabang Banjarmasin dan Cabang Sungai Puting

Dilihat dari data grafik pelayanan jasa keagenan kapal yang terlampir pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 yang dilakukan PT Sarana Maritim Sejahtera pada periode Januari 2023 sampai dengan Desember 2023, terdapat perbedaan jumlah pencapaian antara kunjungan kapal curah dengan kunjungan kapal Tug Boat dan tongkang geladak.

Pada pelayanan jasa keagenan kapal Tug Boat dan tongkang geladak yang mana memiliki pencapaian target setiap bulannya adalah 40 set kapal sudah terpenuhi bahkan melebihi dari jumlah target yang ditentukan. Sedangkan pada pelayanan jasa kapal curah masih terdapat target yang belum tercapai yang mana target yang dimiliki perusahaan adalah 4 kapal curah setiap bulannya.

Kurangnya jumlah target kunjungan kapal curah di wilayah Banjarmasin akan berdampak bagi PT Sarana Maritim Sejahtera dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera yang dikarenakan kurangnya SDM yang profesional dalam bidang pemasaran kegiatan usaha khususnya usaha keagenan kapal

curah di Banjarmasin. Tidak tercapainya target kunjungan kapal dapat berdampak bagi keuangan perusahaan yang mana dapat menghambat kegiatan operasional perusahaan untuk kedepannya. Untuk mengurangi adanya kerugian perusahaan dan meningkatkan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera, penulis akan mengangkat judul : **“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL CURAH TERHADAP KINERJA KEGIATAN OPERASIONAL PT SARANA MARITIM SEJAHTERA DI WILAYAH BANJARMASIN”**

B. Identifikasi Masalah

Terjadinya masalah yang timbul berkaitan dengan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah pada kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin diidentifikasi sebagai berikut:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target.
2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera.
3. Tingginya tingkat persaingan usaha keagenan kapal di wilayah Banjarmasin.
4. Kurangnya jumlah SDM yang dimiliki PT Sarana Maritim Sejahtera
5. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

C. Batasan Masalah

Mengingat sangat luasnya masalah, penulis menyadari akan keterbatasan ilmu serta pengetahuan yang dikuasai serta untuk mengarahkan penelitian agar dapat spesifik dan tidak terlalu luas, maka penulis perlu memberi batasan ruang lingkup penelitian oleh karena itu penulis hanya akan membahas yaitu:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target.
2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang menjelaskan tentang adanya beberapa masalah yang dihadapi, maka penulis dalam melakukan penelitian menemukan beberapa

permasalahan, antara lain yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal curah dalam pencapaian target perusahaan pada PT Sarana Maritim Sejahtera?
2. Bagaimana pengaruh tidak adanya divisi pemasaran dalam pencapaian target perusahaan pada PT Sarana Maritim Sejahtera?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal curah dalam pencapaian target perusahaan pada PT Sarana Maritim Sejahtera..
 - b. Untuk mengetahui pengaruh divisi pemasaran dalam pencapaian target perusahaan pada PT Sarana Maritim Sejahtera.
2. Manfaat penelitian
 - a. Untuk mencapai target perusahaan PT Sarana Maritim Sejahtera dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.
 - b. Dapat terbentuknya divisi pemasaran pada struktur organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera yang dapat membantu pengembangan usaha sehingga target perusahaan tercapai dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta untuk memudahkan pemahaman dalam skripsi ini terdiri dari lima bab dimana setiap bab saling berhubungan sehingga terwujudnya sistematika sesuai dengan pedoman penyusunan skripsi program Diploma IV studi KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta (STIP). Maka bentuk sistematika skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari latar belakang yang menjelaskan tentang Perusahaan PT Sarana Maritim Sejahtera yang memiliki beberapa kantor cabang di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting yang bergerak pada bidang usaha jasa keagenan kapal yang melayani keagenan kapal curah, Tug Boat, dan tongkang geladak. mengidentifikasi masalah yang terjadi pada kegiatan pelayanan jasa keagenan

kapal curah di wilayah Banjarmasin yang belum mencapai target, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat untuk penulis dan pembaca dalam kegiatan usaha jasa keagenan kapal curah.

2. BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini membahas tinjauan pustaka yang berkaitan dengan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah pada kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin. Tinjauan pustaka yang diambil dari menurut para ahli, refrensi dari perpustakaan tentang strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah pada kegiatan operasional. Penjelasan teori-teori yang relevan dengan kasus yang diteliti tentang strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah pada kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang data waktu dan tempat selama bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera, teknik pengumpulan data yang diambil sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dokumentasi, serta teknik analisa penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dan problem solving yang digunakan penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi

4. BAB IV Analisa dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi uraian tentang deskripsi data, analisis yang akurat tentang penganalisaan data tentang apa yang menjadi kendala dalam strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah pada kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin dan bagaimana cara meningkatkan jumlah kunjungan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merangkum semua hasil pembahasan yang telah tersaji pada Bab IV. Selain itu, berdasarkan kesimpulan tersebut disajikan saran saran sebagai petunjuk untuk mengatasi kendala kendala yang ditemui.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Operasional

Guna menunjang pembahasan skripsi sesuai dengan judul yang dimaksud, maka dibuatlah pengertian atau definisi operasional yang berisi teori teori, dan bahasan lainnya. Serta berkaitan langsung dengan pembahasannya, yang dipetik dari beberapa buku. Selain dari buku, penulis juga mengacu pada undang-undang, konvensi maritim internasional dan pengalaman penulis Selama bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera.

Pada bab ini penulis akan menjelaskan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin agar para pembaca nantinya mengerti dan memahami masalah yang di sajikan mengenai permasalahan yang dihadapi dalam strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

1. Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Menurut (Sugiyono, 2019:480-492) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun menurut Habibi & Aprilian (2020:78) menyatakan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari

kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Analisis merupakan bagian dari sebuah proses untuk mengkaji sebuah data, diiringi dengan ketelitian agar dapat mencapai sebuah tujuan yang diharapkan, salah satunya mendapatkan sebuah kesimpulan yang dapat dipercaya.

Berdasarkan pengertian analisis di atas, maka dapat disimpulkan analisis adalah suatu kegiatan mengamati dan menyelidiki suatu hal hingga mengetahui kejadian yang sebenarnya. Analisis dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin adalah mengamati jumlah kunjungan kapal curah yang dilayani oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin yang masih belum mencapai target dan mengamati SDM dalam bidang pemasaran yang belum ada di dalam struktur organisasi perusahaan PT Sarana Maritim Sejahtera yang selanjutnya akan diselidiki hingga akhirnya mengurangi permasalahan yang dihadapi tersebut.

2. Pengertian Strategi Pemasaran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Menurut Maulana (2020), Strategi adalah suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi merupakan suatu cara untuk memenangkan persaingan, meskipun syarat strategi tersebut tidak menghalalkan segala cara, tidak melakukan cara-cara batil, tidak melakukan kebohongan atau penipuan, dan tidak menzalimi pihak lain. Strategi harus terbebas dari tipu daya.

Sedangkan Menurut Kotler (2020) strategi adalah suatu rencana permainan untuk mencapai sasaran yang diinginkan dari suatu unit bisnis. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemasaran adalah proses perbuatan memasarkan sesuatu barang dagangan untuk menyebarkan ketengah-tengah masyarakat dengan mendapat dukungan pemerintah sepenuhnya. Adapun pengertian pemasaran menurut Sudaryono (2016) pemasaran adalah proses bisnis yang berusaha menyelaraskan antara sumber daya manusia, finansial dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam konteks strategi kompetitif. Sedangkan menurut Sunyoto (2018) aktivitas pemasaran merupakan salah satu aktivitas pokok dalam melakukan bisnis, karena pemasaran menjadi ujung tombak

bagi sebuah perusahaan untuk menjual produk yang dihasilkan. Dengan strategi pemasaran yang baik dan sesuai dengan target pasar tentu saja sangat membantu memperlancar dalam menjual produk-produknya.

Menurut Kenneth R. Andrews (2004:199), strategi pemasaran adalah pola keputusan dalam perusahaan yang menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud atau tujuan yang menghasilkan kebijaksanaan utama dan merencanakan untuk pencapaian tujuan serta merinci jangkauan bisnis yang akan dikejar oleh perusahaan.

Berdasarkan pengertian strategi dan pemasaran di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara-cara tertentu seperti mempromosikan produk atau jasa yang dimiliki oleh suatu badan usaha atau lembaga dalam mencapai target dan tujuan yang telah disusun guna mengembangkan kegiatan dan produk atau jasa yang diperjual belikan dapat dikenal oleh kalangan masyarakat. Dalam hal ini, strategi pemasaran merupakan bagian penting dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera dan merupakan hal yang menjadi acuan dalam mencapai target perusahaan.

3. Pengertian Pelayanan Jasa

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhinya (orang) dengan makan, minum, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan. Menurut Barata (2018:1), pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Invancevich (2019), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, pengertian jasa dalam bidang manajemen adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Jasa bisa juga disebut layanan atau servis. Kotler dan Keller (2016 : 422) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat

intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan produksinya tidak terikat pada suatu produk fisik. Sedangkan menurut Gronroos (2016 : 13), jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Jasa adalah segala bentuk kegiatan atau layanan yang ditawarkan oleh seseorang atau organisasi kepada orang lain, biasanya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Jasa tidak berwujud secara fisik seperti barang, tetapi lebih kepada aktivitas atau upaya yang menghasilkan manfaat langsung bagi penerima layanan.

Beberapa ciri khas dari jasa adalah sebagai berikut:

- a. Tidak Berwujud: Jasa tidak dapat dilihat, diraba, atau disimpan seperti barang fisik. Mereka lebih bersifat immaterial atau tidak berbentuk nyata.
- b. Intangibilitas: Karena sifatnya yang tidak berwujud, sulit untuk mengevaluasi kualitas jasa sebelum pengalaman langsung.
- c. Variabilitas: Kualitas jasa dapat bervariasi tergantung pada siapa yang memberikan layanan, kapan, dan di mana layanan tersebut diberikan.
- d. Tidak Dapat Diperdagangkan: Jasa tidak dapat disimpan atau diperdagangkan seperti barang, namun biasanya mereka dapat dinilai dalam bentuk biaya atau harga yang dikenakan atas layanan tersebut.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa adalah suatu adalah proses atau cara memberikan bantuan atau keperluan kepada orang lain, baik dalam bentuk informasi, produk, atau jasa. Secara umum, pelayanan jasa melibatkan interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan penerima layanan tersebut.

Dalam hal ini, PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai perusahaan keagenan kapal memberikan pelayanan jasa terhadap perusahaan pelayaran dalam kegiatan operasional kapal curah milik perusahaan pelayaran ketika kapal melakukan kegiatan operasional di wilayah Banjarmasin. Pengertian Keagenan Kapal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 11 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal pada pasal 1 dijelaskan bahwa usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus

kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Selanjutnya kembali dijelaskan dalam pasal 2 bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau perusahaan angkutan laut nasional dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Dari pengertian yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia dapat diartikan bahwa keagenan kapal merupakan suatu perusahaan yang ditunjuk oleh perusahaan pemilik kapal di suatu daerah untuk mengurus dan melayani kegiatan operasional kapal milik tersebut selama berada di pelabuhan tersebut.

Ada tiga macam jenis agen kapal menurut (Suyono, 2009:211) yaitu General Agent, Sub Agent, Cabang Agent. Adapun penjelasan dari ketiga jenis keagenan kapal tersebut sebagai berikut :

- a. Agen umum / General agent Perusahaan angkutan laut yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing maupun perusahaan angkutan laut nasional, dari luar negeri maupun dalam negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya (baik kapal milik, kapal charter maupun kapal yang di operasikannya).
- b. Sub-agen Perusahaan angkutan laut nasional yang di tunjuk oleh agen umum (General Agent) untuk melayani kapal yang di ageni oleh agen di pelabuhan tertentu.
- c. Cabang agen dari general agent di pelabuhan tertentu, untuk menunjang peningkatan terhadap kunjungan kapal yang lingkup kegiatannya melayani lintas pelabuhan antar provinsi atau internasional.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa PT Sarana Maritim Sejahtera merupakan perusahaan keagenan kapal yang mana setiap kegiatan usahanya dikerjakan berdasarkan penunjukkan yang diberikan oleh perusahaan pemilik kapal. Dilihat dari jenis-jenis keagenan kapal, PT Sarana Maritim Sejahtera kantor pusat sebagai agen umum/General Agent, sedangkan PT Sarana Maritim Sejahtera Banjarmasin merupakan cabang agen.

4. Pengertian Kapal Curah

Menurut undang-undang No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, dijelaskan bahwa kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang barang di laut (sungai dan sebagainya). Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kapal merupakan sarana transportasi di air yang memiliki tenaga penggerak baik dari alam atau teknik mesin yang dapat bergerak dari satu perairan ke perairan lainnya dengan membawa muatan makhluk hidup atau barang dan dijalankan oleh manusia.

Dalam menunjang kegiatan operasional transportasi di wilayah perairan, kapal memiliki beberapa jenis sesuai dengan fungsinya, berikut beberapa jenis kapal sesuai dengan fungsinya :

a. Kapal Barang:

Kapal barang merupakan jenis kapal yang dipergunakan untuk mengangkut muatan berbentuk barang baik padat maupun cair dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya untuk mendistribusikan barang tersebut.

Adapun beberapa jenis kapal barang sebagai berikut :

1) Kapal Curah

Kapal curah merupakan jenis kapal yang dapat mengangkut muatan-muatan curah dalam berbentuk padat. Kapal ini dilengkapi tempat penyimpanan berbentuk palka, namun berbeda dengan kapal peti kemas, bentuk palka pada kapal muatan curah tidak ada pembatas untuk menyusun muatannya di atas kapal.

2) Kapal Tanker

Kapal tanker merupakan kapal pengangkut muatan barang berbentuk cair. Biasanya kapal ini dilengkapi pipa-pipa penghubung guna mempermudah kegiatan bongkar muat muatan cair tersebut. Kapal tanker di dominasi muatan cair berbentuk minyak baik itu minyak dalam bentuk produk maupun minyak mentah.

3) Tongkang

Tongkang merupakan jenis kapal yang dapat mengangkut muatan barang padat secara umum. Pada umumnya terdapat 2 jenis tongkang yaitu tongkang minyak untuk mengangkut muatan minyak dan tongkang dek untuk muatan padat. Berbeda dengan jenis kapal lainnya, tongkang tidak memiliki mesin penggerak dan harus ditarik menggunakan kapal tug boat.

4) Kapal Peti Kemas

Kapal peti kemas merupakan kapal yang mengangkut muatan peti kemas. Kapal ini memiliki ruang penyimpanan berbentuk palka namun sudah memiliki pembatas untuk penyusunan peti kemas di atas kapal. kapal ini biasanya berukuran besar dikarenakan dalam satu kali pelayaran bisa mengangkut ratusan bahkan ribuan peti kemas sesuai dengan ukuran kapal tersebut.

5) Kapal Gas

Kapal gas merupakan kapal yang mengangkut muatan berbentuk gas. Biasanya kapal ini dilengkapi dengan tangka penyimpanan gas berbentuk bulat ataupun kotak memanjang dengan bertuliskan LPG ataupun LNG yang menandakan kapal tersebut mengangkut muatan gas.

b. Kapal Penumpang :

Kapal penumpang merupakan jenis kapal yang dipergunakan untuk mengangkut muatan penumpang manusia. Adapun beberapa jenis kapal penumpang sebagai berikut :

1) Kapal Pesiar

Kapal pesiar merupakan kapal penumpang yang digunakan untuk penumpang yang ingin menikmati liburannya dengan berlayar dari satu daerah ke daerah lainnya. Di dalam kapal pesiar terdapat beragam fasilitas hiburan yang diperuntukkan bagi penumpangnya seperti hotel berbintang, restoran, kafe, wahana permainan, dan sarana olahraga.

2) Kapal Feri

Kapal Feri merupakan jenis kapal penumpang yang digunakan untuk penyebrangan dalam jarak yang dekat. Biasanya kapal feri juga dapat mengangkut kendaraan seperti mobil atau motor baik itu milik penumpang kapal tersebut atau ingin dikirim ke wilayah penyebrangan kapal tersebut.

c. Kapal Fungsional :

Berbeda dengan kapal pengangkut, kapal fungsional memiliki tugas untuk mengerjakan pekerjaan seperti pekerjaan proyek dan sebagainya. Adapun beberapa jenis kapal fungsional diantaranya :

1) Kapal Tug Boat

Kapal Tug Boat merupakan kapal yang berukuran kecil namun memiliki banyak fungsi. Kapal Tug Boat biasanya digunakan untuk melakukan kegiatan menarik tongkang, kegiatan penundaan kapal di pelabuhan, dan memadamkan api di tengah lautan apabila terjadi kebakaran pada kapal lain.

2) Kapal Pengebor

Kapal ini biasanya digunakan untuk mengebor minyak ditengah lautan yang selanjutnya akan di transfer ke pangkalan minyak yang berada di tengah laut dan setelah itu di distribusikan ke wilayah tertentu.

3) Kapal Pengeruk

Kapal pengeruk biasanya digunakan untuk mempermudah alur pelayaran di dalam pelabuhan. Hal ini disebabkan karena tugas kapal pengeruk adalah mengeruk dasar laut supaya lebih dalam dan kapal-kapal yang ingin masuk ke dalam pelabuhan dapat berlayar dengan aman tanpa harus mengalami karam.

4) Kapal Penyelamatan

Kapal ini biasanya digunakan oleh instansi tertentu dalam melakukan penyelamatan di wilayah perairan seperti pencarian orang hilang dan evakuasi penumpang jika ada kapal yang tenggelam.

Sesuai dengan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kapal curah adalah jenis kapal khusus yang dirancang untuk mengangkut muatan dalam bentuk curah, yaitu muatan yang tidak dikemas dalam kemasan tertutup seperti peti kemas atau drum. Muatan curah ini dapat berupa barang-barang seperti bijih, batu bara, gandum, pasir, biji-bijian, dan bahan lainnya yang ditangani dalam jumlah besar. Beberapa ciri umum kapal curah adalah sebagai berikut:

- a. Muatan Curah: Kapal ini dirancang untuk mengangkut muatan dalam bentuk curah, yang biasanya dimuat dan dimuati menggunakan peralatan khusus seperti conveyor atau derek.
- b. Desain Khusus: Struktur kapal curah biasanya didesain agar dapat menangani muatan curah dengan efisien dan aman. Contohnya, mereka memiliki ruang

muat yang lebih besar dan konfigurasi tertentu untuk memaksimalkan kapasitas muatan.

- b. Penggunaan Spesifik: Kapal curah banyak digunakan dalam industri pertambangan, pertanian, dan pengiriman komoditas besar lainnya yang biasanya tidak memerlukan pengemasan khusus.
- c. Variasi Ukuran: Kapal curah dapat bervariasi dalam ukuran, mulai dari kapal kecil yang melayani rute lokal hingga kapal besar yang berlayar lintas samudra untuk mengangkut muatan curah dalam skala besar.

5. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2021:67) , Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sejauh ini, PT Sarana Maritim Sejahtera melayani usaha jasa keagenan kapal curah, Tug Boat, dan tongkang geladak. Hal ini dikarenakan wilayah Kalimantan Selatan memiliki banyak tambang batubara yang mana hasil dari penambangan tersebut akan diangkut melalui jalur laut dengan menggunakan kapal curah, Tug Boat, dan tongkang geladak.

Sedangkan Menurut Kasmir (2019:184). kinerja ialah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa Kinerja mengacu pada hasil atau pencapaian yang dicapai oleh seseorang, kelompok, organisasi, atau sistem dalam menjalankan tugas atau melakukan aktivitas tertentu. Secara umum, kinerja mencerminkan seberapa efektif dan efisien seseorang atau suatu entitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa konsep yang terkait dengan kinerja meliputi:

- a. Efektivitas: Sejauh mana tujuan yang ingin dicapai telah terpenuhi atau tercapai dengan baik.
- b. Efisiensi: Seberapa baik sumber daya (seperti waktu, uang, dan tenaga kerja) digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.
- c. Produktivitas: Kemampuan untuk menghasilkan output atau hasil dalam suatu periode waktu tertentu.
- d. Kualitas: Tingkat kesempurnaan atau keunggulan dari hasil yang dihasilkan.

- e. **Konsistensi:** Kemampuan untuk mencapai hasil yang stabil dan dapat diandalkan dari waktu ke waktu.

Kinerja bisa diukur dengan berbagai cara tergantung pada konteksnya. Misalnya, dalam konteks bisnis, kinerja perusahaan dapat diukur dengan pendapatan, laba bersih, pangsa pasar, atau kepuasan pelanggan. Sementara dalam konteks individual, kinerja seseorang dalam pekerjaan dapat diukur dengan pencapaian target, kualitas kerja, atau feedback dari rekan kerja dan atasan.

6. Pengertian Kegiatan Operasional

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah kerja atau salah satu kegiatan yang dilaksanakan tiap bagian di dalam perusahaan. Kegiatan merupakan aktivitas manusia sehari-hari baik itu dilakukan secara rutin atau sesekali dengan menggunakan usaha yang berasal dari dalam diri seorang manusia. Menurut Sugiyono (2017),

Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional merupakan rangkaian suatu kegiatan yang dapat menghasilkan sesuatu tertentu yang sesuai dengan kriteria yang akan dicapai. Kegiatan operasional merupakan suatu rangkaian aktivitas tertentu yang dilakukan suatu Lembaga, perusahaan, ataupun individu untuk mencapai suatu tujuan dan dapat menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Biasanya dalam suatu perusahaan kegiatan operasional dapat terjadi dengan adanya kolaborasi antar bagian diperusahaan untuk mencapai tujuannya.

Dalam dunia usaha khususnya di dunia usaha pelayaran, kegiatan operasional merupakan ujung tombak bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya. Hal ini dikarenakan jika adanya suatu permasalahan yang dapat menghambat kegiatan operasional menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi perusahaan.

7. PT Sarana Maritim Sejahtera

PT Sarana Maritim Sejahtera merupakan salah satu perusahaan keagenan nasional yang melayani jasa keagenan kapal dan survey bunker yang didirikan pada

tanggal 9 April 2021. PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki 2 kantor cabang yang berada di wilayah Kalimantan Selatan khususnya di daerah Banjarmasin dan Sungai Puting.

PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki kantor pusat di wilayah Bekasi yang terletak di Ruko Hanaveri A Jalan Bintara VIII, Kelurahan Bintara, Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Dalam kegiatan operasional usaha keagenan kapal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera, PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki 2 kantor cabang yang terletak di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting.

Kantor cabang di Banjarmasin terletak di Komplek Purnasakti Jalur XI, Kelurahan Basirih, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan dan kantor cabang Sungai Puting terletak di Jalan H. M Yunus RT 02, Desa Bantuil, Marabahan, Kalimantan Selatan.

Dalam kegiatan usahanya, PT Sarana Maritim Sejahtera berdiri dengan dasar hukum yang jelas yang mana dengan dimilikinya Surat Izin Perusahaan Keagenan Kapal (SIUPKK) yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan laut dengan nomor surat AL.310/137/DA-2021 yang diterbitkan di Jakarta pada tanggal 12 Juli 2021.

Sejauh ini, PT Sarana Maritim Sejahtera melayani usaha jasa keagenan kapal curah, Tug Boat, dan tongkang geladak. Hal ini dikarenakan wilayah Kalimantan Selatan memiliki banyak tambang batubara yang mana hasil dari penambangan tersebut akan diangkut melalui jalur laut dengan menggunakan kapal curah, Tug Boat, dan tongkang geladak.

8. Wilayah Banjarmasin

Banjarmasin adalah salah satu kota yang terletak di provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kota ini merupakan ibu kota dari provinsi Kalimantan Selatan yang memiliki luas total wilayah Kota Banjarmasin sekitar 98.500 hektar atau sekitar 985 km² dan memiliki sejumlah ciri khas serta keunikan dalam budaya, sejarah, dan geografi. Berikut adalah beberapa informasi umum tentang Banjarmasin:

- a. Geografi: Banjarmasin terletak di pesisir sungai yang berada di pertemuan Sungai Martapura dengan Sungai Barito. Kota ini dikenal dengan julukan

"Kota Seribu Sungai" karena banyaknya sungai-sungai kecil yang melintasi kota.

- b. Budaya: Banjarmasin adalah pusat kegiatan budaya dan tradisional suku Banjar. Kehidupan kultural di Banjarmasin tercermin dalam berbagai acara adat, seperti pernikahan, upacara adat, dan festival budaya.
- c. Ekonomi: Sebagai kota utama di Kalimantan Selatan, Banjarmasin memiliki ekonomi yang didukung oleh sektor perdagangan, jasa, pertanian, dan perikanan. Kota ini juga memiliki pasar tradisional yang terkenal, seperti Pasar Terapung di Sungai Barito.
- d. Wisata: Banjarmasin menawarkan berbagai atraksi wisata, seperti pasar terapung, wisata alam sungai, dan masjid-masjid bersejarah. Salah satu masjid yang terkenal adalah Masjid Sultan Suriansyah, yang merupakan landmark penting di kota ini.
- e. Transportasi : dengan wilayah yang sebagian besar adalah perairan, Banjarmasin masih banyak mengandalkan transportasi laut dan sungai untuk perjalanan.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa Banjarmasin memiliki luas wilayah yang sebagian besar adalah perairan yang mana dapat menjadi tonggak perekonomian wilayah Banjarmasin dalam kehidupan sehari-hari. Perusahaan keagenan kapal banyak didirikan di wilayah Banjarmasin dikarenakan banyaknya kunjungan kapal dari luar maupun dalam negeri setiap harinya. Kapal-kapal tersebut akan melakukan kegiatan ship to ship di wilayah berlabuh Taboneo. Kegiatan ship to ship tersebut dilakukan karena kapal-kapal besar tidak bisa beroperasi melalui sungai dikarenakan kedalaman sungai tidak cukup untuk kapal-kapal besar.

B. Teori

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antarvariabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah. Dalam penulisan skripsi ini, penulis melihat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul skripsi sebagai pedoman penulisan skripsi. Adapun

beberapa penelitian terdahulu yang menjadikan pedoman penulisan yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian & Tahun	Judul	Variabel		Hasil
			Persamaan	Perbedaan	
1	Adelina Asyifa (2019) Skripsi, STIP Marunda, 2019	Analisis Strategi Manajemen PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak Guna Mempertahankan Eksistensinya Dalam Bisnis Keagenan di Pelabuhan Merak	Analisis, Strategi	Obyek Penelitian dan variabel penelitian	Belum optimalnya strategi manajemen dan strategi marketing dapat diatasi dengan cara memperbaiki struktur organisasi perusahaan agar tidak terjadi tugas yang rangkap
2	Indah Ayu Johanda Putri, Trisnowati Rahayu (2022) Jurnal 7 Samudra Politeknik Pelayaran Surabaya, Volume.7, Nomor.1 ,Juni 2022	Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran	Pelayanan Jasa, Keagenan Kapal	Obyek Penelitian dan Variabel penelitian	kapasitas jasa keagenan kapal sudah berkembang seiring dengan tuntutan kebutuhan perusahaan pelayaran masa kini. Hanya saja dipelabuhan daerah tertentu yang tergolong masih terpencil jasa keagenan masih belum memadai dan belum bisa mencukupi tuntutan kebutuhan perusahaan pelayaran untuk pengurusan dokumen kapal pelayaran..

3	<p>Andre (2022)</p> <p>Skripsi, PIP Makassar, 2022</p>	<p>Analisis Perkembangan Jasa Keagenan Kapal di PT. Orela Bahari Mandiri</p>	<p>Analisis, Keagenan Kapal</p>	<p>Obyek Penelitian dan variabel penelitian</p>	<p>Perkembangan jasa keagenan kapal asing di PT.Orela Bahari Mandiri yaitu mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya beberapa faktor pendukung yaitu koordinasi yang baik antara PT.Orela Bahari Mandiri dengan pengguna jasa, SDM yang berkompeten, dan Pelayanan yang lebih unggul.</p>
4	<p>Alfan Dwi Wahyu Wiranata, Sudirman, Beni Agus Setiono (2021)</p> <p>Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 12, Nomor 1, September 2021</p>	<p>Analisis Berthing Time terhadap Kinerja Pelayanan Bongkar Muat Kapal Curah Kering</p>	<p>Analisis, Kinerja, Pelayanan, Kapal Curah</p>	<p>Obyek Penelitian dan metode penelitian yang digunakan</p>	<p>Kinerja berthing time terhadap pelayanan bongkar muat curah kering di Pelabuhan JIPE dianalisis menggunakan 2 standar kinerja pelabuhan, yaitu standar ET:BT yang mewakili efisiensi kerja kapal di tambatan dan standar produktivitas (T/G/J) yang mewakili efektivitas pelayanan bongkar curah kering, di mana kinerja berdasarkan ET:BT belum cukup baik, karena belum mencapai standar yang ditentukan. Produktivitas (T/G/J) sudah cukup baik, karena sudah mencapai standar yang ditentukan.</p>

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin merupakan jasa keagenan yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera kepada perusahaan pelayaran yang menunjuk PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai agen di wilayah Banjarmasin. Dengan adanya pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera maka akan menambah tingkat persaingan bagi perusahaan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.

Tingginya tingkat persaingan perusahaan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin akan berdampak bagi jumlah kunjungan kapal bagi setiap perusahaan keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin. Hal ini berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan dan kegiatan operasional yang dilakukan oleh perusahaan dalam periode tertentu.

Jumlah kunjungan kapal menjadi acuan bagi setiap perusahaan jasa keagenan kapal dalam melihat pencapaian target perusahaan periode tertentu. Apabila target pencapaian belum dipenuhi oleh perusahaan, maka akan berdampak bagi kinerja kegiatan operasional perusahaan.

Hal ini dikarenakan jumlah kunjungan kapal sangat berpengaruh terhadap kinerja kegiatan operasional perusahaan. Untuk dapat memenuhi target tersebut, perusahaan keagenan kapal terutama pada PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin harus memiliki strategi dalam melakukan kegiatan pemasaran terhadap pelayanan jasa keagenan kapal curah yang dimilikinya.

Strategi pemasaran yang sesuai dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan jumlah kunjungan kapal curah di wilayah Banjarmasin dan dapat memenuhi pencapaian target perusahaan. Strategi pemasaran tersebut memengaruhi beberapa aspek salah satunya yaitu SDM yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera berkompeten dalam kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila SDM yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera berkompeten dalam bidang pemasaran usaha, maka strategi pemasaran yang akan dijalankan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan target yang akan dicapai.

Strategi pemasaran usaha pelayanan jasa kapal curah yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera akan berdampak bagi kinerja kegiatan operasional yang dilakukan di wilayah Banjarmasin. Hal ini disebabkan jika banyaknya kunjungan kapal curah yang dilayani oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin

sudah mencapai target perusahaan, maka kinerja kegiatan operasional akan meningkat dan dapat memberikan profit bagi perusahaan.

Pada penulisan skripsi ini penulis ingin mencoba memaparkan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin yang datanya diperoleh dari :

1. Pengalaman yang didapat penulis selama bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera.
2. Hasil wawancara dengan karyawan-karyawan PT Sarana Maritim Sejahtera.
3. Studi kasus terhadap strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah oleh PT Sarana Maritim Sejahtera yang dilakukan oleh penulis selama penyusunan skripsi.
4. Data-data perusahaan milik PT Sarana Maritim Sejahtera.

Diagram dibawah ini menguraikan mengenai strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja operasional perusahaan PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin:

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN
JASA KEAGENAN KAPAL CURAH TERHADAP
KINERJA KEGIATAN OPERASIONAL
PT SARANA MARITIM SEJAHTERA
DI WILAYAH BANJARMASIN**

Identifikasi masalah

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target.
2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera.
3. Tingginya tingkat persaingan usaha keagenan kapal di wilayah Banjarmasin.
4. Kurangnya jumlah SDM yang dimiliki PT Sarana Maritim Sejahtera
5. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Batasan

Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target.

Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera.

Metode yang Digunakan

1. Studi Kasus
2. *Problem solving*
3. Deskriptif Kualitatif

Pemecahan Masalah

1. Memanfaatkan media sosial dalam promosi kegiatan usaha keagenan kapal curah PT Sarana Maritim Sejahtera
2. Mendatangi perusahaan-perusahaan pelayaran untuk promosi usaha keagenan kapal curah PT Sarana Maritim Sejahtera

Pemecahan Masalah

1. Menyiapkan SDM yang kompeten dalam bidang pemasaran
2. Membentuk divisi pemasaran dalam struktur organisasi perusahaan

Hasil

Jumlah kunjungan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera dapat mencapai target perusahaan dan terbentuknya divisi pemasaran dalam struktur organisasi perusahaan.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

Dilihat dari data yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera terhadap pelayanan jasa keagenan yang diberikan kepada konsumen, pelayanan jasa keagenan kapal Tug Boat dan tongkang geladak lebih unggul dan sudah mencapai target dibandingkan dengan pelayanan jasa keagenan kapal curah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mengakibatkan masih kurangnya jumlah kunjungan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera.

Salah satunya adalah pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera terhadap jasa yang ditawarkan. Berkaitan dengan pemasaran, setiap perusahaan memiliki strategi pemasaran untuk menjual produk ataupun jasa yang akan dijual. Strategi pemasaran tersebut akan berpengaruh terhadap target pencapaian perusahaan dalam satu periode tertentu. Target pencapaian tersebut dapat dinyatakan tercapai apabila penjualan yang dilakukan sesuai dengan target ataupun melebihi target yang sudah ditentukan. Dalam hal ini target yang ingin dicapai adalah jumlah kunjungan kapal curah yang diageni oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

Hal yang dapat menjadi hipotesis pada penulisan skripsi tentang analisis strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin adalah pelayanan jasa keagenan kapal curah yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera sudah memenuhi target pencapaian perusahaan atau belum mencapai target perusahaan dan dengan tidak adanya divisi pemasaran dalam struktur organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan atau tidak berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan yang mana selanjutnya akan dibahas lebih detail di dalam BAB IV.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada saat penulis bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera terhitung mulai bulan Januari 2024 sampai dengan saat ini penulis masih bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera. PT Sarana Maritim Sejahtera Merupakan perusahaan pelayaran yang memberikan jasa keagenan kapal dan bunker survey service.

2. Tempat Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di perusahaan pelayaran PT Sarana Maritim Sejahtera cabang Banjarmasin. Berikut data tentang PT Sarana Maritim Sejahtera cabang Banjarmasin.

Nama : PT Sarana Maritim Sejahtera Cabang Banjarmasin
Perusahaan
Alamat : Komplek Purnasakti Jalur XI, Kelurahan Basirih,
Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin,
Kalimantan Selatan
Telepon : (021)89454458
Email : saranamaritimsms@gmail.com

B. Metode Pendekatan

Meode pendekatan dalam penelitian menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yang didasarkan atas pengamatan dari peristiwa yang terjadi serta observasi yang dilakukan, serta mencari latar belakang masalah, mengumpulkan data tentang strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera

di wilayah Banjarmasin, sehingga dibutuhkan data terkait jumlah kunjungan kapal curah yang diageni oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin yang mana data tersebut menjadi hal yang menyatakan bahwa PT Sarana Maritim Sejahtera sudah mencapai target yang ditentukan perusahaan atau belum mencapai target perusahaan.

Selain itu, penulis juga mengumpulkan beberapa sumber terkait melalui sumber referensi tentang pelayanan jasa keagenan kapal curah. Hal ini dilakukan untuk menguatkan asumsi dan hasil dari penelitian dapat di pahami secara mendetail terkait dengan sebab akibat atas peristiwa yang terjadi. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

a. Studi kasus

Menurut Creswell (2014), studi kasus merupakan strategi penelitian untuk menyelidiki secara cermat suatu hal dengan pengumpulan informasi lengkap menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data. Selain itu, studi kasus juga dilakukan untuk memperoleh pengertian yang mendalam dan menganalisa secara lebih intensif tentang sesuatu terhadap individu, kelompok, atau situasi.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa studi kasus merupakan kegiatan untuk menyelidiki suatu peristiwa yang terjadi dengan dilakukannya berbagai prosedur pengumpulan data untuk mengetahui suatu peristiwa tersebut secara mendetail. Sehingga penulis melakukan studi kasus mengenai analisis strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

b. Problem solving

Menurut Utomo Dananjaya (2013:129), metode problem solving yaitu upaya peningkatan hasil melalui proses secara ilmiah untuk menilai, menganalisis, dan memahami keberhasilan. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan sebuah masalah seseorang harus dibiasakan berpikir secara mandiri. Problem solving merupakan pendekatan lanjutan dari studi kasus yang sudah penulis jelaskan sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknik pendekatan problem solving merupakan proses untuk memecahkan suatu masalah yang sedang diteliti melalui data yang diperoleh secara ilmiah maupun hasil dari pemikiran individu dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi.

c. Deskriptif kualitatif

Menurut Sugiyono (2017:10), dijelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Selain itu menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebaga instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut pengertian ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa deskriptif kualitatif merupakan metode pendekatan penelitian yang diperoleh dari data yang telah dikumpulkan lalu dideskripsikan secara mendetail untuk mengungkapkan hal-hal yang sedang diteiliti. Sehingga dalam penulisan skripsi ini data yang diperoleh dari strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin .

C. Sumber data

Dalam suatu proses penelitian pasti ada data yang diperoleh untuk selanjutnya dikaji dan disajikan ke khalayak umum sebagai media untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Adapun dalam proses pengumpulan data yang diperoleh didapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Menurut Edi Riadi (2016:48), sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Selain itu, pengertian ini juga diperkuat oleh V. Wiratna Sujarweni (2018) Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh.

Dengan penjelasan beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber data merupakan asal dari mana data tersebut diperoleh untuk disajikan menjadi penelitian. Pada umumnya sumber data dibagi sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Hal ini dapat diartikan bahwa data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber pertama yang

berkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Biasanya data primer ini diperoleh dari orang pertama yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis tanpa adanya perantara antara penulis dengan pihak pertama. Adapun dalam penyusunan skripsi ini penulis menyajikan data primer berupa data-data kunjungan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera cabang Banjarmasin.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam pengertian diatas dijelaskan bahwa penyajian data sekunder didapatkan dari orang lain maupun tulisan-tulisan serta peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan proses perpanjangan sertifikat keselamatan kapal.

Dalam hal ini, penulis menyajikan data sekunder yang penulis dapatkan melalui internet, buku-buku, pengalaman orang lain, peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan beberapa penelitian terkait dengan strategi pelayanan jasa keagenan kapal curah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu teknik yang melalui proses sistematis dan memiliki standarisasi untuk memproleh data yang dibutuhkan pada saat penelitian berlangsung. Dalam proses pengumpulan data, dipastikan akan ditemukannya hubungan antara pengumpulan data dengan masalah yang sedang diteliti.

Selain itu, pengumpulan data juga akan memberikan arah dalam memecahkan permasalahan yang diteliti yang dipengaruhi oleh data yang dikumpulkan. Data yang telah dikumpulkan serta beragam informasi yang didapatkan harus dapat dipertanggung jawabkan sehingga penelitian yang sedang dilakukan dapat disebar luaskan dan menjadi tambahan wawasan bagi siapapun yang membacanya. Dalam mengolah data kualitatif, diperlukan adanya teori untuk penyusunan skripsi yang sedang penulis susun dapat terkumpul dengan baik, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), obeservasi meupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati suatu objek penelitian lalu dilakukan pencatatan untuk mengetahui keadaan atau perilaku objek yang sedang diteliti.

Dalam artian lain, metode penelitian merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pencatatan secara cermat melalui pengamatan dan sistematis.

Metode ini dilakukan melalui pengamatan langsung pada objek yang sedang diteliti, dalam hal ini yaitu strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung:

1. Mengamati secara langsung pelayanan jasa keagenan kapal curah yang dilakukan PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.
2. Mengamati kunjungan kapal curah pada kegiatan operasional keagenan kapal curah yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.
3. Ikut serta dalam proses strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

Tujuan penulis mengadakan observasi adalah supaya memahami bagaimana strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera sudah dapat mencapai target perusahaan atau belum dapat mencapai target perusahaan. Selain itu, kegiatan observasi yang dilakukan penulis untuk memberi kesesuaian antara keterangan keterangan yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya terjadi. Metode ini penulis lakukan berdasarkan pengalaman selama bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera.

b. Wawancara

Menurut Sugiono (2016:194), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti dengan orang baik secara individu maupun perwakilan dari lembaga untuk

mengetahui bagaimana proses serta peristiwa yang sebenarnya terjadi dalam objek penelitian yang sedang diteliti.

Adapun beberapa Langkah yang disiapkan oleh penulis untuk menunjang kegiatan wawancara yang dilakukan yaitu :

- 1) Menentukan topik yang akan dibahas, hal ini disesuaikan dengan narasumber yang akan diwawancarai menguasai pertanyaan yang diberikan oleh penulis pada saat proses wawancara berlangsung
- 2) Menyusun daftar pernyataan, pertanyaan yang akan diberikan oleh penulis disusun serta dicatat oleh penulis supaya data yang didapatkan terperinci dengan jelas dan berkaitan dengan objek yang sedang diteliti
- 3) Melakukan wawancara, pada saat proses wawancara berlangsung penulis menerapkan komunikasi yang baik dengan narasumber supaya data yang diperoleh dengan jelas. Selain itu, penulis juga tidak menanyakan hal-hal yang sensitif baik untuk diri penulis pribadi maupun narasumber.
- 4) Mencatat wawancara dan menyusun hasil laporan wawancara, pada saat proses wawancara berlangsung penulis akan menulis jawaban dari narasumber lalu setelah proses wawancara selesai, penulis menyusun hasil dari wawancara tersebut untuk disajikan sebagai data penelitian.

Dalam metode ini, penulis menanyakan langsung karyawan yang bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera.

c. Studi pustaka

Menurut Sugiyono (2017) Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Dari pengertian ahli tersebut dapat diartikan bahwa studi Pustaka merupakan teknik mengumpulkan data yang didapatkan dari literatur karya ilmiah baik dalam berbentuk tulisan yang diterbitkan melalui buku ataupun kajian yang berhubungan dengan skripsi yang sedang penulis susun.

Penulis menerapkan teknik pengumpulan data studi Pustaka dengan membaca beberapa peraturan serta buku-buku yang berkaitan dengan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah.

d. Studi dokumentasi

Dalam metode pengumpulan data studi dokumentasi, penulis menyiapkan beberapa dokumentasi berupa dokumen-dokumen pendukung dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah PT Sarana Maritim Sejahtera berupa foto-foto pada saat kapal curah edang berlabuh di wilayah Banjarmasin untuk melakukan kegiatan Bongkar muat.

E. Teknik Analisis Data

Setelah dilakukannya pengujian terhadap data yang telah diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data yang selanjutnya dipisahkan menjadi data primer dan data sekunder, penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dalam penyusunan skripsi ini.

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa analisis data merupakan suatu kegiatan menganalisa suatu data yang diperoleh dalam penelitian untuk selanjutnya disusun dan dipelajari lalu disimpulkan agar dapat dipahami oleh orang yang membacanya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengadaptasikan analisis data deskriptif kualitatif yang mana dapat diartikan sebagai suatu metode dalam meneliti suatu obyek, suatu kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa yang terjadi pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis data ini sangat diperlukan dalam suatu penelitian dikarenakan seorang penulis yang bertanggung jawab atas suatu hasil yang diteliti harus memahami dengan baik isi dari penelitian yang disusun sehingga dapat dipertanggung jawabkan jika ada pertanyaan yang diberikan oleh para pembacanya. Selain itu, analisis data juga dapat dijadikan sebagai prediksi keadaan yang akan mendatang dengan melihat kejadian yang telah dilalui

dalam proses penelitian dan dapat disimpulkan bagaimana hasil dari penelitian tersebut sehingga pada masa yang akan mendatang hal yang diteliti dapat teratasi jauh lebih baik dari sebelumnya.

Dalam proses analisis data yang dilakukan penulis untuk menyusun skripsi ini ada beberapa Langkah yang harus dilalui diantaranya adalah :

1. Pengumpulan data melalui beberapa teknik seperti observasi, wawancara, dan studi Pustaka, dan studi dokumentasi.
2. Pembersihan data, penulis membersihkan data yang diperoleh sehingga data yang disajikan sesuai dengan kenyataan pada saat penelitian berlangsung.
3. Analisis data, setelah data yang didapatkan sesuai penulis akan menganalisis data yang diperoleh. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menganalisis strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.
4. Interpretasi hasil, setelah melalui berbagai rangkaian proses mulai dari pengumpulan data hingga analisis data, data yang diperoleh akan disajikan dan disusun menjadi suatu tulisan yang disebut skripsi untuk dapat menambah wawasan pengetahuan bagi orang-orang yang membacanya.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang perusahaan atau fakta yang terjadi dan menguraikan Sebagian dari peristiwa yang penulis alami pada saat bekerja. Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data antara lain :

1. Profil Perusahaan

PT Sarana Maritim Sejahtera merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak pada usaha pelayanan jasa keagenan kapal dan bunker survey service. PT Sarana Maritim Sejahtera didirikan pada tanggal 9 April 2021. PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki legalitas hukum dalam menjalankan usahanya yaitu dengan dimilikinya Surat Izin Perusahaan Keagenan Kapal (SIUPKK) yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan laut dengan nomor surat AL.310/137/DA-2021 yang diterbitkan di Jakarta pada tanggal 12 Juli 2021.

PT Sarana Maritim Sejahtera terletak di Ruko Hanaveri A Jalan Bintara VIII, Kelurahan Bintara, Kecamatan Bekasi Barat, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Selain itu, PT Sarana Maritim Sejahtera memiliki 2 cabang kantor yang berada di wilayah Kalimantan Selatan khususnya di wilayah Banjarmasin dan wilayah Sungai Puting.

Untuk kantor cabang PT Sarana Maritim Sejahtera yang berada di wilayah Banjarmasin terletak di Komplek Purnasakti Jalur XI, Kelurahan Basirih, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan dan untuk kantor cabang PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Sungai Puting terletak di Jalan H. M Yunus RT 02, Desa Bantuil, Marabahan, Kalimantan Selatan.

Dengan adanya kantor pusat dan kantor cabang, setiap kantor memiliki

tugasnya masing-masing untuk menjalankan usahanya. Setiap kegiatan usaha tersebut dilakukan untuk mendukung performa perusahaan dalam mencapai target perusahaan khususnya dalam bidang keagenan kapal dan bunker survey service.

Adapun tugas yang dijalankan oleh kantor pusat sebagai berikut :

- a. Melakukan monitoring terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh kantor cabang
- b. Menyediakan budget perusahaan baik di kantor pusat dan kantor cabang
- c. Berkomunikasi langsung dengan pelanggan terkait dengan informasi-informasi kapal yang sedang ditangani oleh PT Sarana Maritim Sejahtera
- d. Memilih sub-agent selain di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting apabila mendapat penunjukkan keagenan diluar wilayah kantor cabang
- e. Mengurus perizinan yang berkaitan dengan Kementerian Perhubungan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta Kementerian Hukum dan Ham

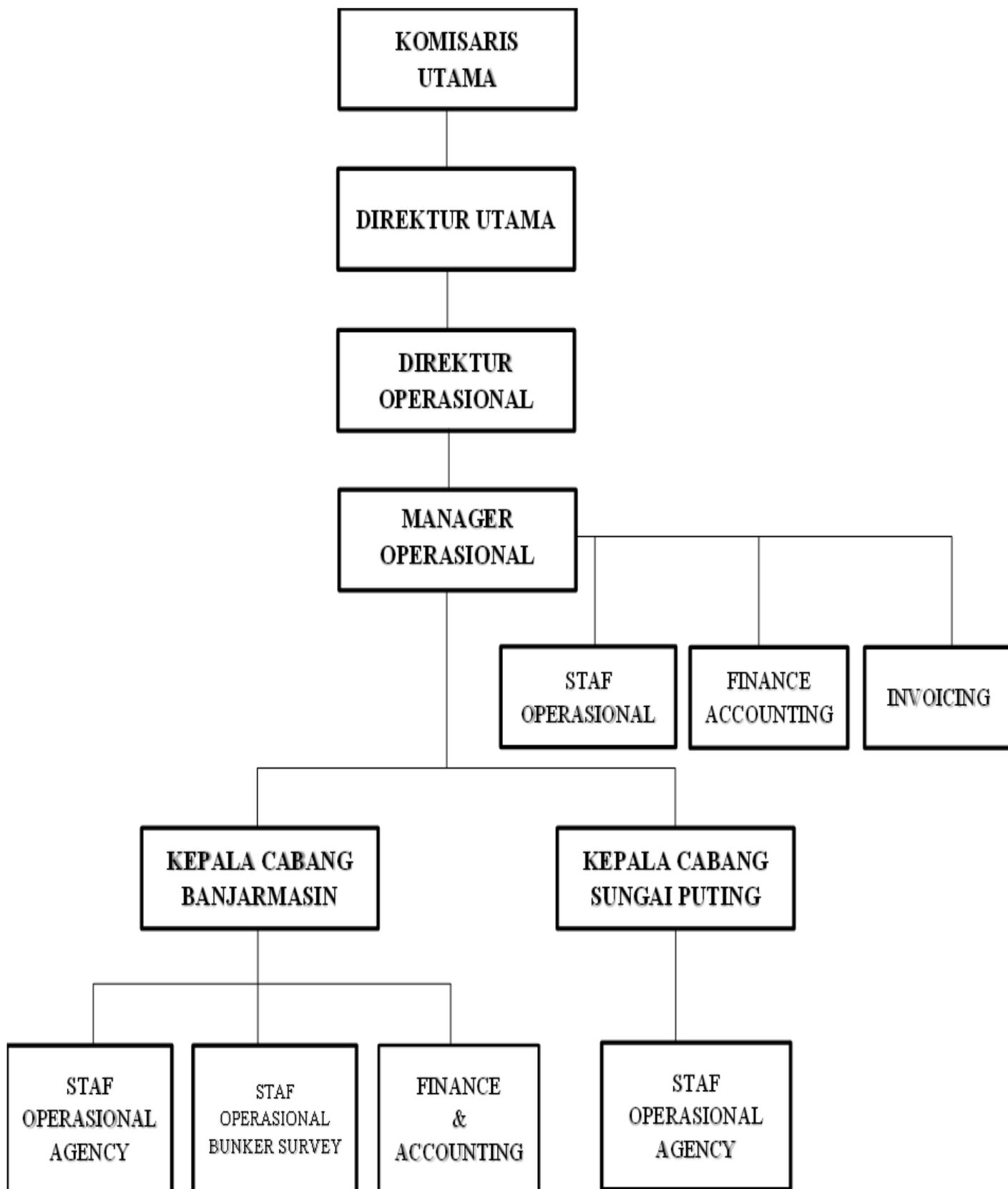
Selain itu, tugas yang dijalankan oleh kantor cabang adalah sebagai berikut:

- a. Menjalankan kegiatan operasional keagenan kapal seperti port clearance, mengurus surat-surat dan perizinan atas kapal dan kru kapal, serta melakukan supply terhadap kebutuhan kapal
- b. Menjalankan kegiatan operasional bunker survey service
- c. Memberikan laporan terkait dengan kunjungan kapal yang ditangani oleh PT Sarana Maritim Sejahtera
- d. Mengurus perizinan yang berkaitan dengan Penyelenggara Pelabuhan setempat dan Kantor Kesehatan Pelabuhan setempat
- e. Membuat budget operasional yang akan diserahkan kepada kantor pusat

2. Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada PT Sarana Maritim Sejahtera dibentuk supaya setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab atas bidang yang dijalankan dan dapat terfokus terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan dan disesuaikan dengan keahlian serta latar belakang dari karyawan tersebut guna memberikan pelayanan jasa yang maksimal kepada pelanggan PT Sarana Maritim Sejahtera.



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera

Berikut adalah nama-nama jajaran komisari, direksi, dan karyawan PT

Sarana Maritim Sejahtera :

1. Komisaris Utama
Apriliansyah Noor
2. Direktur Utama
Iman Taufik
3. Direktur Operasional
Sulthoni
4. Manager Operasional
Ferdy Agustian
5. Kepala Cabang Banjarmasin
Wijianto
6. Kepala Cabang Sungai Puting
Harry
7. Staf Operasional Kantor Pusat
Fadlan Aqshal Muhtadin
8. Finance Accounting Kantor Pusat
Irma Wahyuningsih
Sofyan Marfu
9. Invoicing
Muhammad Hasby Fajri
10. Staf Operasional Banjarmasin
Beni Saputra
Faiq Maulana
Taufik Satria Ardhika
Aditya Arya
Yhoni Hidayat
11. Finance Accounting Banjarmasin
Mas Luhin
Ayu Prapita Sari
Fajrina Nur Pasya

12. Staf Operasional Bunker Survey Service :

Muhammad Arudea

Agus Prayogo

Alek Kamaluddin

Nova Kurniawan

Dolly Eka Bahari

Arief Widhi

13. Staf Operasional Sungai Putting :

Zakki Rahman Hidayat

Riki Kurniawan

Dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Komisaris Utama

- a) Menentukan strategi bisnis
- b) Pengawasan keuangan
- c) Mengawasi kinerja eksekutif

2. Direktur Utama

- a) Memimpin eksekutif
- b) Pengambilan Keputusan strategis
- c) Mengembangkan kegiatan usaha

3. Direktur Operasional

- a) Pengelolaan Sumber Daya
- b) Supervisi tim operasional
- c) Manajemen operasional

4. Manager Operasional

- a) Mengawasi kegiatan operasional
- b) Menjalinkan hubungan dengan para pelanggan
- c) Memberikan arahan kepada bagian operasional
- d) Melaporkan kegiatan kepada eksekutif

5. Kepala Cabang

- a) Bertanggung jawab atas setiap kegiatan operasional di kantor cabang
- b) Menjamin kelancaran kegiatan operasional di kantor cabang
- c) Memberikan laporan kegiatan kantor cabang kepada manager agency

6. Staf Operasional kantor pusat

- a) Menjalankan kegiatan operasional yang berkaitan keagenan

- b) Membuat penawaran harga kepada pelanggan
 - c) Mencari sub agen yang sesuai dengan kriteria perusahaan
 - d) Mengurus perizinan perusahaan dan kapal
7. Staf Operasional Agency Kantor Cabang
- a) Menjalankan kegiatan operasional keagenan seperti port clearance
 - b) Memenuhi kebutuhan kapal atas persetujuan perusahaan pemilik kapal
 - c) Berkomunikasi antara pihak kapal dengan pihak kantor pusat untuk disampaikan ke perusahaan pemilik kapal
 - d) Memberikan laporan kegiatan operasional kepada kepala cabang
8. Staf Operasional Bunker Survey Service
- a) Menjalankan kegiatan operasional bunker survey service
 - b) Memberikan laporan kegiatan operasional bunker survey service kepada kepala cabang
9. Finance Accounting
- a) Menyiapkan laporan keuangan perusahaan
 - b) Melakukan pembayaran atas kegiatan operasional perusahaan
 - c) Melakukan pencatatan atas biaya beban maupun pendapatan perusahaan
10. Invoicing
- a) Membuat invoice kepada pelanggan atas pelayanan jasa yang diberikan
 - b) Membuat faktur pajak atas penagihan invoice yang diberikan
 - c) Melakukan pencatatan atas penagihan kepada pelanggan

b. Sumber Daya Manusia atau karyawan

Sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu perusahaan merupakan salah satu aset yang dapat mendukung keberhasilan pencapaian target perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan menetapkan seorang karyawan atas dasar pengalaman, keahlian, serta gelar yang dimilikinya.

Tabel 4. 1
Jumlah dan Tingkat Pendidikan Formal Karyawan
PT Sarana Maritim Sejahtera

Pendidikan Formal Karyawan PT Sarana Maritim Sejahtera		
SMA/SMK	DIPLOMA	SARJANA
7 Orang	8 Orang	13 Orang

Sumber: Data Administrasi PT Sarana Maritim Sejahtera

Tabel 4. 2
 Penetapan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal
 PT Sarana Maritim Sejahtera

Penetapan Karyawan Berdasarkan Tingkat Ijazah			
IJAZAH / BAGIAN	SMA/SMK	DIPLOMA	SARJANA
Operasional	7	8	7
Finance Accounting	-	-	5
Invoicing	-	-	1

Sumber : Data Administrasi PT Sarana Maritim Sejahtera

c. Sarana dan Prasarana

Tabel 4. 3
 Data Sarana dan Prasarana yang dimiliki
 PT Sarana Maritim Sejahtera

SARANA				
No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Mobil	1	Unit	Baik
2	Motor	3	Unit	Baik
3	Komputer	7	Unit	Baik
4	Laptop	21	Unit	Baik
5	Printer	7	Unit	Baik
6	Scanner	2	Unit	Baik
7	Safety Shoes	5	Pasang	Baik
8	Life Jacket	6	Unit	Baik
9	Safety Helmet	6	Unit	Baik
10	Wireless	4	Unit	Baik
11	Telepon	3	Unit	Baik
12	Handy Talky	5	Unit	Baik
PRASARANA				
No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Gedung Kantor	4	Unit	Baik

Sumber : Data Administrasi PT Sarana Maritim Sejahtera

d. Data Pelanggan Tetap

Tabel 4. 4
Data Pelanggan Tetap
PT Sarana Maritim Sejahtera Tahun 2023

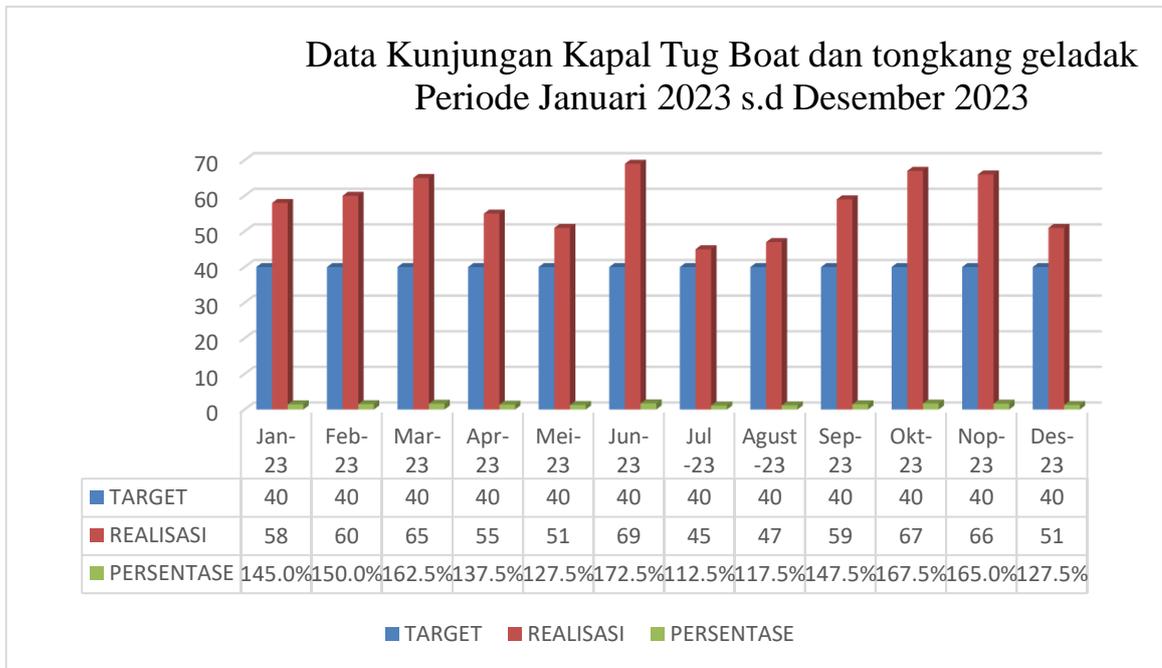
No	Nama Perusahaan	Negara
1	PT CAKRAWALA NUSA BAHARI	INDONESIA
2	PT CAKRAWALA DERMAGA SELATAN	INDONESIA
3	PT CAKRAWALA MITRA INTIPRIMA	INDONESIA
4	PT LUMOSO PRATAMA LINE	INDONESIA

Sumber : Data Operasional PT Sarana Maritim Sejahtera

Cabang Banjarmasin dan Cabang Sungai Puting

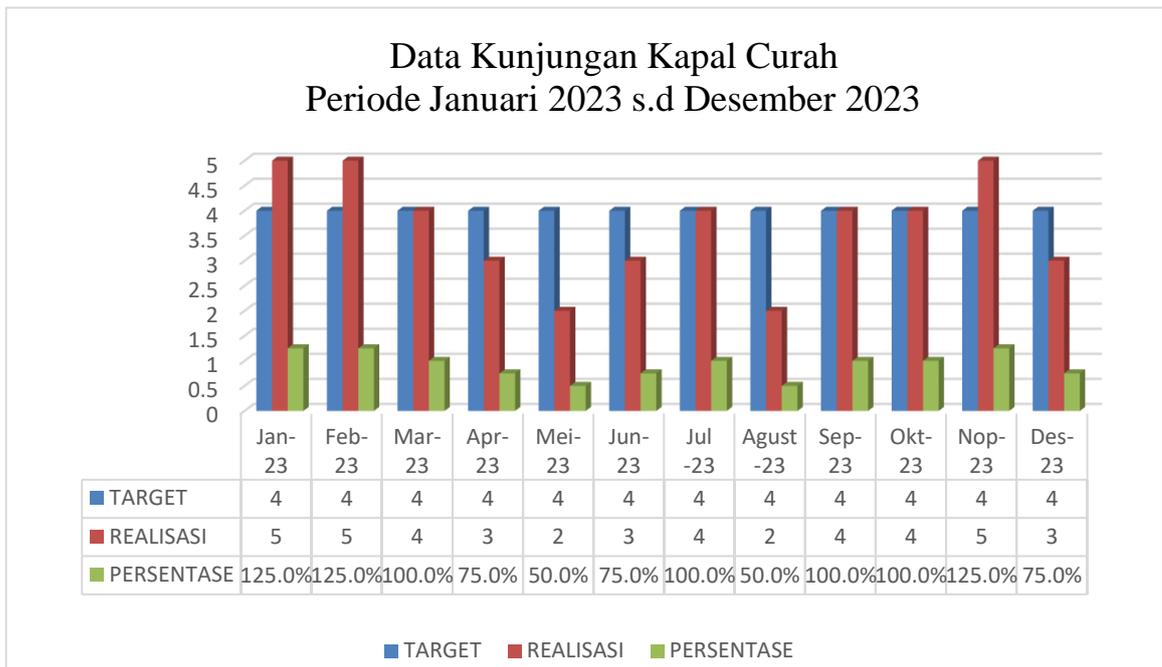
e. Data Kunjungan Kapal

Tabel 4. 5
Grafik Data Kunjungan
Kapal Tug Boat Dan Tongkang Geladak
Periode Januari 2023 s.d Desember 2023|



Sumber : Data Operasional PT Sarana Maritim Sejahtera
Cabang Banjarmasin dan Cabang Sungai Puting

Tabel 4. 6
 Grafik data kunjungan kapal curah
 Periode Januari 2023 s.d Desember 2023



Sumber: Data Operasional PT Sarana Maritim Sejahtera
 Cabang Banjarmasin dan Cabang Sungai Puting

B. Analisis Data

Deskripsi data di atas merupakan kejadian kejadian yang terjadi pada saat penulis bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera. Dari data diatas penulis menganalisa kejadian yang terjadi untuk melihat strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah yang dilakukan PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin sudah mencapai target perusahaan atau belum mencapai target perusahaan.

Identifikasi masalah terkait dengan strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah yang dilakukan PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin sebagai berikut:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target

Kunjungan kapal menjadi acuan target perusahaan keagenan kapal. Hal ini dikarenakan kunjungan kapal adalah jumlah dari kegiatan operasional pelayanan jasa yang diberikan kepada pemilik kapal yang menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk melayani kebutuhan kapal selama singgah di pelabuhan tertentu.

Adapun pada PT Sarana Maritim Sejahtera melayani kebutuhan kapal dengan jenis kapal curah, Tug Boat, dan tongkang geladak. Berkaitan dengan jumlah kunjungan kapal tersebut, terdapat kesenjangan antara jumlah kunjungan kapal curah dengan jumlah kunjungan Tug Boat dan tongkang geladak.

Hal ini dapat dilihat dari grafik data kunjungan kapal pada periode Januari 2023 sampai dengan Desember 2023 yang disajikan pada tabel 4.5 dan tabel 4.6. Melihat adanya kesenjangan tersebut, penulis mencoba untuk menganalisis terkait dengan jumlah kunjungan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target perusahaan.

Adapun beberapa faktor yang menyebabkan jumlah kunjungan kapal curah pada PT Sarana Maritim Sejahtera pada wilayah Banjarmasin belum mencapai target perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting bagi perusahaan, hal ini dikarenakan sumber daya manusia menjadi penggerak pada perusahaan. Apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan baik, maka berjalannya kegiatan operasional pada perusahaan akan baik dan dapat terkoordinasi dengan baik antar karyawan satu sama lain.

Selain itu, tugas yang jelas masing-masing bidang menjadi hal yang penting dalam berjalannya kegiatan perusahaan dikarenakan supaya dalam mengerjakan pekerjaan, karyawan akan fokus menyelesaikan pekerjaan tersebut dan mendapatkan hasil yang maksimal.

Pengalaman yang dimiliki setiap karyawan juga dapat menjadi hal yang berpengaruh dalam berjalannya kegiatan perusahaan, hal ini dikarenakan seorang karyawan dapat memecahkan permasalahan dalam suatu pekerjaan dengan pengalaman yang dimilikinya. Dalam hal ini yang berkaitan dengan jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan sumber daya yang terbatas, masih ditemukan beberapa karyawan yang mengerjakan tugas dan fungsinya dengan rangkap.

Hal ini dapat dilihat dari tugas manager operasional yang mana seharusnya berfungsi sebagai koordinator yang terfokus pada bidang operasional masih merangkap tugas sebagai seorang yang berhubungan

dengan perusahaan pelayaran dalam berkoordinasi terkait dengan aktifitas kapal yang dikarenakan bagian operasional yang berada di wilayah Banjarmasin harus fokus dengan proses kegiatan clearance in maupun clearance out kapal dan fokus untuk memenuhi kebutuhan kapal sehingga tidak dapat berkomunikasi secara intens dengan perusahaan pelayaran yang menunjuk PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai keagenan yang melayani kapal di wilayah Banjarmasin.

Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa tugas karyawan yang rangkap menjadi salah satu penghambat PT Sarana Maritim Sejahtera dalam memperluas kegiatan pemasaran yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan kapal curah sehingga perusahaan dapat mencapai target yang sudah ditentukan.

- 2) Pengalaman yang dimiliki oleh seorang karyawan menjadi salah satu faktor berhasilnya tujuan pekerjaan di perusahaan. Hal ini dikarenakan pengalaman yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat menjadi inovasi di perusahaan sebagai pengembangan program atau target yang dimiliki oleh perusahaan.

Pengalaman kerja khususnya dalam bidang pemasaran menjadi salah satu hal yang cukup berpengaruh bagi suatu perusahaan. Terlebih lagi pengalaman kerja dalam bidang pemasaran sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan oleh perusahaan.

Hal ini dikarenakan dengan pengalaman pemasaran yang dimiliki berkaitan dengan koneksi dengan pelanggan sehingga dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan promosi atas pelayanan jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini yang berkaitan dengan jumlah kunjungan kapal curah sehingga perusahaan dapat mencapai target yang sudah ditentukan adalah masih belum adanya karyawan yang memiliki pengalaman kerja di dalam bidang pemasaran sehingga pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera belum dapat berjalan dengan maksimal.

b. Modal Perusahaan

Modal yang dimiliki perusahaan menjadi salah satu faktor bagi perusahaan dalam menjalankan serta mengembangkan kegiatan usaha yang dimilikinya. Dalam hal ini, modal dapat didapatkan dengan adanya modal dari pemilik perusahaan yang dijadikan saham sehingga pihak lain dapat ikut serta dalam

menjalankan perusahaan tersebut. Selain itu, modal juga dapat diperoleh dari hutang yang diambil oleh perusahaan kepada suatu lembaga pinjaman dana ataupun kepada pihak bank.

Dalam hal ini, PT Sarana Maritim Sejahtera masih mengandalkan pinjaman hutang dari bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hal ini menyebabkan perputaran uang di dalam perusahaan dapat dikatakan kurang baik dikarenakan adanya tagihan yang harus dibayarkan setiap bulannya kepada pihak bank. Selain itu, tagihan yang diberikan kepada pelanggan memiliki tempo pembayaran 30 hari setelah invoice diterima oleh pelanggan.

Hal ini juga dapat menjadi faktor perputaran uang di dalam perusahaan masih dikatakan kurang baik karena masih harus menunggu 30 hari kemudian untuk mendapatkan kembali modal yang dikeluarkan untuk pelayanan jasa keagenan kapal curah. Terkait dengan 2 hal tersebut, pengembangan usaha yang dapat meningkatkan pencapaian target perusahaan terhambat yang diakibatkan oleh aliran modal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera masih kurang baik.

c. Tingginya Tingkat Persaingan Usaha Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Persaingan dalam suatu usaha merupakan hal yang lumrah dan sering terjadi. Hal ini adalah usaha dari setiap perusahaan dalam meningkatkan kualitas yang diberikan pelanggan supaya tingkat kepuasan pelanggan dapat terus meningkat dan bahkan dapat menambah jumlah pelanggan. Wilayah Banjarmasin merupakan wilayah yang dikelilingi oleh sumber daya laut yang mana menjadi salah satu sumber ekonomi dari masyarakat lokal setempat. Selain itu, Banjarmasin menjadi salah satu kawasan yang aktif dalam kegiatan pengangkutan laut.

Hal ini mencerminkan bahwa banyak kapal yang melakukan kegiatan bongkar dan muat di wilayah Banjarmasin. Dengan banyaknya kapal yang singgah di wilayah Banjarmasin untuk melakukan kegiatan bongkar dan muat maka banyak juga perusahaan keagenan kapal didirikan sebagai perwakilan perusahaan pelayaran pemilik kapal di wilayah Banjarmasin. Dengan banyaknya perusahaan keagenan kapal di wilayah Banjarmasin maka tingkat persaingan usaha pelayanan jasa keagenan kapal curah menjadi salah satu faktor bagi PT Sarana Maritim Sejahtera dalam mencapai target perusahaan. Selain itu, banyak juga perusahaan pelayaran pemilik kapal yang mendirikan perusahaan keagenan

kapal untuk mendukung kegiatan perusahaan tersebut sehingga dalam mencari pelanggan baru terdapat kesulitan.

d. Promosi yang dilakukan belum berjalan dengan maksimal

Promosi merupakan salah satu komponen dalam kegiatan usaha. Promosi sangat penting dilakukan supaya target calon pelanggan dapat memahami produk yang kita tawarkan dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan. Pada saat ini seiring berkembangnya teknologi yang ada, promosi hanya perlu dilakukan melalui sosial media dari perusahaan tersebut sehingga mayoritas orang dapat melihat promosi tersebut. Selain itu, promosi juga dapat dilakukan secara langsung dengan cara menemui calon pelanggan dan memberikan profil dari perusahaan yang mana di dalam profil perusahaan tersebut mencantumkan kegiatan-kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan serta keuntungan yang diberikan apabila calon pelanggan tersebut membeli produk atau menggunakan jasa dari perusahaan.

Hal ini juga dapat mendukung suatu perusahaan dalam menghadapi tingginya tingkat persaingan usaha. Semakin menarik promosi yang diberikan, maka semakin tinggi juga kesempatan bagi calon pelanggan tertarik. Hal ini sangat berpengaruh bagi PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin. Sejauh ini, PT sarana Maritim Sejahtera belum melakukan kegiatan promosi melalui sosial media.

Hal ini menjadi faktor yang menyatakan bahwa kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum maksimal. Selain itu, PT Sarana Maritim Sejahtera masih kurang berinteraksi dengan perusahaan pelayaran pemilik kapal sehingga target perusahaan masih belum dapat tercapai. PT Sarana Maritim Sejahtera masih mengandalkan pelanggan-pelanggan tetap sehingga belum terdapat pelanggan baru yang dapat mempercayakan kapal miliknya di ageni oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera

Kegiatan pemasaran atau yang biasa disebut sebagai promosi adalah hal yang sangat penting di dalam suatu perusahaan. Promosi dilakukan supaya calon pelanggan dapat mengetahui kualitas dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Promosi yang menarik dapat menarik calon pelanggan agar membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kegiatan tersebut biasa dilakukan oleh divisi pemasaran di dalam suatu perusahaan. Divisi pemasaran merupakan ujung tombak dari perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya dikarenakan divisi pemasaran lah yang berhubungan langsung dengan calon pelanggan. Salah satu tugas dari divisi pemasaran adalah mengusahakan target yang ditentukan oleh perusahaan dapat tercapai dan perusahaan dapat meraih profit dalam suatu periode. Dalam hal ini berkaitan dengan PT Sarana Maritim Sejahtera, PT Sarana Maritim Sejahtera belum terdapat divisi pemasaran di dalam struktur organisasi perusahaan.

Sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan yang belum tercapai pada tahun 2023. Dengan tidak adanya divisi pemasaran, karyawan yang bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera merangkap posisi sebagai divisi pemasaran untuk memperkenalkan perusahaan kepada perusahaan pelayaran agar dapat menggunakan pelayanan jasa keagenan kapal khususnya di wilayah Banjarmasin dan Sungai Puting.

Namun begitu masih terdapat target yang belum dicapai oleh PT Sarana Maritim Sejahtera khususnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin. Hal ini disebabkan belum adanya sumber daya manusia yang terfokus dalam bidang pemasaran untuk mempromosikan kegiatan usaha yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Sarana Maritim Sejahtera masih mengandalkan pelanggan tetap dan belum melakukan ekspansi bisnis untuk memperbanyak kunjungan kapal khususnya kapal curah di wilayah Banjarmasin.

Tidak adanya divisi pemasaran pada PT Sarana Maritim Sejahtera sangat berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan. Oleh sebab itu, penulis menganalisa beberapa faktor yang menyebabkan tidak adanya divisi pemasaran pada PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai berikut :

a. Jumlah sumber daya manusia yang terbatas

Jumlah sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan merupakan salah satu faktor penting dalam penyelesaian pekerjaan. Apabila jumlah sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan dalam keadaan yang cukup, maka suatu pekerjaan akan diselesaikan secara fokus dan mendapatkan hasil yang maksimal.

Begitupun sebaliknya, apabila jumlah sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan terbatas, maka akan terdapat kendala dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Dengan keterbatasan tersebut, karyawan

dapat merangkap tugas untuk mengisi kekosongan di dalam suatu bagian perusahaan untuk menunjang kegiatan operasional yang sedang dikerjakan.

Di dalam struktur organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera, sumber daya manusia yang dimiliki cukup terbatas dikarenakan masih banyak karyawan yang merangkap dalam bidang pekerjaannya. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor di dalam struktur organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera tidak ada divisi pemasaran.

Dengan tidak adanya divisi pemasaran tersebut, setiap karyawan menawarkan pelayanan jasa keagenan kapal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera hanya melalui lisan saja sehingga kegiatan pemasaran atau promosi yang dilakukan belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini juga berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan terutama dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah yang masih belum mencapai target perusahaan. Dengan begitu, divisi pemasaran di dalam struktur PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum dapat dibentuk dikarenakan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki masih berjumlah terbatas.

- b. Belum adanya sumber daya manusia yang berkompeten di dalam bidang pemasaran

Latar belakang karyawan menjadi salah satu hal untuk menentukan bidang atau posisi yang akan ditempatkan oleh karyawan tersebut di dalam perusahaan. Dalam perekrutan karyawan baru, terdapat spesifikasi yang dibutuhkan suatu perusahaan untuk mengisi posisi yang dibutuhkan.

Hal itulah yang menjadi penentu bagi perusahaan untuk menerima atau tidaknya karyawan tersebut untuk dapat bekerja di perusahaan. Dalam hal ini, PT Sarana Maritim Sejahtera belum memiliki karyawan yang memiliki latar belakang pengalaman dalam bidang pemasaran. Dilihat dari jenjang pendidikan karyawan yang bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera juga belum terdapat hubungan antara bidang pemasaran dengan latar belakang pendidikan karyawan.

Latar belakang di dalam bidang pemasaran merupakan hal yang penting dimiliki suatu perusahaan dikarenakan hal tersebut dapat mendorong produktifitas perusahaan dan dapat membantu perusahaan dalam meraih target yang sudah ditentukan. Apabila seorang karyawan memiliki pengalaman dan berkompeten di dalam bidang pemasaran, maka akan mempermudah

perusahaan untuk menjalin koneksi dengan calon pelanggan dikarenakan sudah memiliki koneksi dari karyawan yang berkompeten dalam bidang pemasaran.

Dapat disimpulkan bahwa di PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum terdapat sumber daya manusia yang berkompeten di dalam bidang pemasaran. Hal ini menjadi faktor bahwasannya kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera masih terdapat kekurangan dikarenakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum ada yang berkompeten di dalam bidang pemasaran.

C. Alternatif Pemecahan Masalah

Alternatif pemecahan masalah merupakan solusi dari permasalahan yang telah dianalisis oleh penulis. Dengan adanya alternatif pemecahan masalah diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya di PT Sarana Maritim Sejahtera dalam mencapai target perusahaan dan dapat membantu PT Sarana Maritim Sejahtera dalam meningkatkan profit di dalam perusahaan.

Adapun dari penyebab permasalahan tersebut dapat dilakukan beberapa alternatif pemecahan masalah untuk membantu perusahaan sebagai berikut:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target

Pencapaian target perusahaan merupakan salah satu hal yang harus dicapai oleh perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Hal ini dikarenakan pencapaian target berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Selain itu, pencapaian target juga berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Dalam hal ini, PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum mencapai target terutama dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin. Hal ini dapat dilakukan alternatif pemecahan masalah yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas perusahaan sehingga mempengaruhi terhadap pencapaian target perusahaan terutama dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin dapat meningkat jumlahnya. Setelah mempertimbangkan hal seperti dari segi kemampuan perusahaan dalam menghadapi masalah tersebut, penulis memberikan alternatif pemecahan masalah tersebut dengan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Mengikutsertakan karyawan PT Sarana Maritim Sejahtera dalam pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan jasa keagenan kapal curah untuk meningkatkan kualitas kinerja operasional perusahaan. Pelatihan karyawan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kualitas kinerja operasional perusahaan.

Hal ini dikarenakan dengan ikut sertanya karyawan dalam pelatihan yang sesuai dengan kegiatan usaha perusahaan maka karyawan akan mendapatkan ilmu yang dapat di aplikasikan dalam kegiatan bekerja sehari-hari. Selain itu, karyawan dapat memberikan inovasi kepada perusahaan setelah mengikuti pelatihan tersebut.

Berkaitan dengan PT Sarana Maritim Sejahtera, perusahaan dapat mengikutsertakan karyawan yang bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera dalam mengikuti program pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan jasa keagenan kapal khususnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah. Hal ini dapat dilakukan PT Sarana Maritim Sejahtera dalam meningkatkan kualitas kompetensi yang dimiliki oleh karyawan yang bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera.

Dengan adanya pelatihan tersebut, diharapkan setiap karyawan yang bekerja di PT Sarana Maritim Sejahtera dapat memberikan inovasi kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai target yang sudah ditentukan.

Selain itu, pelatihan yang diikuti oleh karyawan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan jasa keagenan kapal curah kepada pelanggan dengan maksimal dan pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

Apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan, pelanggan dapat menjadikan PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai rekomendasi perusahaan pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin dan hal ini dapat meningkatkan jumlah kunjungan kapal curah yang diageni oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

- b. Memperbaiki arus modal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dengan melakukan perjanjian kontrak baru kepada pelanggan untuk dapat melunasi tagihan dengan jangka waktu 2 minggu.

Arus modal merupakan aliran modal atau investasi dari suatu perusahaan. Arus modal yang dimiliki oleh perusahaan berpengaruh terhadap

pengembangan usaha perusahaan. Apabila arus modal yang dimiliki oleh perusahaan baik, maka perusahaan dapat mengolah modal perusahaan tersebut untuk melakukan pengembangan usaha yang sedang dijalankan sehingga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Sebaliknya, jika arus modal yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam keadaan yang kurang baik, maka pengembangan usaha yang dilakukan oleh perusahaan akan terhambat dan perusahaan akan kesulitan dalam melakukan pengembangan kegiatan usaha yang dijalankan.

Di dalam PT Sarana Maritim Sejahtera, arus modal yang dimiliki masih dapat dikatakan kurang baik dikarenakan aliran modal yang dimiliki perputarannya masih berbanding terbalik dengan pendapatan perusahaan yang didapatkan. Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan sehari-hari maka banyak dana yang dikeluarkan oleh perusahaan yang berasal dari modal perusahaan.

Sementara itu, pendapatan yang didapatkan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera harus menunggu 1 bulan terlebih dahulu untuk dapat dibayarkan oleh pelanggan setelah menggunakan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

Hal ini berdasarkan kesepakatan awal yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dengan para pelanggan. Hal ini menjadi salah satu faktor {T Sarana Maritim Sejahtera masih belum dapat mengembangkan kegiatan usaha yang berpengaruh terhadap jumlah kunjungan kapal curah yang berada di wilayah Banjarmasin.

Hal ini dapat diperbaiki dengan pembuatan kontrak baru yang mana disana menyatakan bahwasannya pembayaran yang dilakukan maksimal dalam 2 minggu sehingga aliran modal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dapat membaik dan dapat mengembangkan kegiatan usaha yang dimilikinya.

Hal ini dapat dilakukan karena di dalam kontrak yang sudah ada dinyatakan kontrak tersebut berlaku untuk 1 tahun kedepan, sehingga Ketika kontrak tersebut sudah habis masa berlakunya dan akan diperpanjang maka PT Sarana Maritim Sejahtera dapat melakukan negosiasi kepada pelanggan untuk dapat mempercepat pembayaran atas pelayanan jasa yang sudah diberikan.

- c. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan
Kualitas pelayanan jasa merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan

yang menjual jasa. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik dan maksimal kepada pelanggan, pelanggan akan merasa puas dan dapat menggunakan pelayanan jasa dari perusahaan tersebut untuk kedepannya bahkan dapat merekomendasikan pelayanan jasa yang diberikan kepada calon pelanggan yang lain.

Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan jasa yang diberikan dengan kualitas yang buruk, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan akan mencari perusahaan pelayanan jasa yang jauh lebih baik kualitasnya. Tingkat kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap daya saing perusahaan di dalam pasar.

Hal ini dikarenakan setiap perusahaan yang bersaing di suatu pasar maka akan saling meningkatkan kualitas jasa pelayanan untuk menarik calon pelanggan.

Persaingan tersebut juga mempengaruhi perusahaan terhadap jumlah pelanggan yang mempercayakan perusahaan untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa yang diberikan. Tingkat persaingan tersebut juga dapat dilihat dari tingkat peluang keberhasilan usaha sehingga banyak perusahaan didirikan dengan kegiatan usaha yang sama. Dalam hal ini, pelayanan jasa keagenan kapal khususnya pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin menjadi salah satu peluang usaha yang tinggi.

Hal ini dikarenakan Banjarmasin dikelilingi oleh lautan dan Sungai yang aktif dilewati oleh kapal-kapal untuk melakukan kegiatan bongkar muat. Dengan tingginya tingkat persaingan tersebut, PT Sarana Maritim Sejahtera harus meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.

Hal ini dapat diaplikasikan dengan melakukan kegiatan clearance in maupun clearance out meminimalisir terjadinya keterlambatan atau kekurangan dalam memenuhi kebutuhan kapal.

Jika kualitas pelayanan jasa keagenan kapal curah yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera kepada para pelanggan meningkat maka kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera akan meningkat juga dan dapat memengaruhi jumlah kunjungan kapal curah yang diageni oleh PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin.

Dengan meningkatnya jumlah kunjungan kapal tersebut akan berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan yang dapat tercapai bahkan melebihi target yang sudah ada. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan jasa akan menambah kepercayaan pelanggan dan akan meminimalisir perusahaan kehilangan pelanggan tetap.

- d. Melakukan kegiatan promosi melalui sosial media dan mendatangi perusahaan-perusahaan pelayaran yang berpotensi untuk menjadi calon pelanggan

Di era digitalisasi seperti saat sekarang ini, informasi yang dibutuhkan oleh seseorang mudah untuk didapatkan. Informasi yang ingin didapatkan tersebut dapat diakses menggunakan internet. Selain itu, internet juga dapat berfungsi menjadi salah satu media bagi perusahaan untuk melakukan kegiatan promosi bagi para calon pelanggan.

Promosi yang dilakukan tersebut dapat berbentuk iklan yang dibagikan oleh perusahaan melalui website ataupun aplikasi media sosial. Kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan melalui media sosial dapat menambah peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan calon pelanggan baru. Dengan adanya peluang tersebut, perusahaan dapat terbantu untuk mencapai target perusahaan yang sudah ditentukan.

Selain itu, kegiatan promosi juga dapat dilakukan secara langsung dengan mendatangi tempat calon pelanggan dengan membawa persiapan seperti profil perusahaan agar calon pelanggan dapat mengetahui tentang perusahaan dan dapat mengetahui keuntungan apa saja yang akan didapatkan apabila menggunakan produk ataupun pelayanan jasa yang ditawarkan.

Berkaitan dengan kegiatan usaha yang dijalankan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera, kegiatan promosi dapat dilakukan melalui media sosial agar PT Sarana Maritim Sejahtera dapat dikenal luas oleh kalangan perusahaan pelayaran. Selain itu, PT Sarana Maritim Sejahtera juga dapat memperkenalkan langsung perusahaan kepada calon pelanggan yaitu perusahaan pelayaran dengan menemui dan mendatangi langsung tempat perusahaan pelayaran tersebut berada.

Hal ini dikarenakan sejauh ini PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum melakukan kegiatan promosi yang signifikan sehingga sangat berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan yang mana PT Sarana Maritim Sejahtera masih mengandalkan pelanggan lama dalam menjalankan kegiatan operasional

perusahaan dan belum terlalu memerhatikan terhadap ekspansi bisnis perusahaan.

Selain itu dengan adanya kegiatan promosi tersebut dapat menjadi dorongan bagi karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan karena setelah dilakukan kegiatan promosi tersebut PT Sarana Maritim Sejahtera akan jauh lebih dikenal di kalangan calon pelanggan yaitu perusahaan-perusahaan pelayaran.

Kegiatan promosi yang dilakukan harus ditampilkan secara menarik supaya calon pelanggan akan tertarik terhadap pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera khususnya dalam kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.

Tampilan promosi tersebut dapat berisikan tentang informasi perusahaan serta keuntungan yang didapatkan bagi para pelanggan yang menggunakan pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

Langkah pertama yang dapat dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dalam menjalankan kegiatan promosi yang dilakukan adalah membuat akun sosial media yang berkaitan dengan bidang bisnis seperti Linked In.

Setelah akun sosial media tersebut sudah dibuat, selanjutnya adalah setiap karyawan yang aktif menggunakan sosial media untuk membagikan kepada setiap teman maupun rekan bisnis lainnya untuk mengikuti sosial media yang sudah dibuat tersebut.

Setelah itu, PT Sarana Maritim Sejahtera dalam membagikan profil perusahaan melalui platform sosial media tersebut dengan menggunakan desain grafis yang menarik serta kalimat-kalimat yang dapat menarik perhatian dari calon pelanggan.

Selain itu, PT Sarana Maritim Sejahtera juga harus membuat profil perusahaan dalam berbentuk majalah agar ketika melakukan promosi secara langsung kepada pelanggan dapat memudahkan pelanggan mencari informasi yang dibutuhkan terkait dengan pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera

Divisi pemasaran disuatu perusahaan merupakan salah satu komponen bagian di dalam perusahaan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dengan dibentuknya divisi pemasaran dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

Peningkatan pendapatan perusahaan tersebut dikarenakan divisi pemasaran bertugas untuk membantu perusahaan dalam mencapai target perusahaan dan memperkenalkan perusahaan di kalangan yang luas agar perusahaan dapat dikenal dan perusahaan mendapatkan pelanggan baru. Selain itu, divisi pemasaran dibentuk untuk melakukan kegiatan promosi agar kegiatan pemasaran di dalam suatu perusahaan dapat terfokus.

Dalam hal ini, struktur organisasi di dalam PT Sarana Maritim Sejahtera belum terbentuknya divisi pemasaran yang berpengaruh terhadap strategi pemasaran perusahaan. Hal ini dapat menghambat perusahaan dalam mengembangkan kegiatan strategi pemasaran perusahaan karena tidak ada divisi yang terfokus dalam pemasaran perusahaan.

Selain itu, dengan belum terbentuknya divisi pemasaran pada struktur organisasi PT Sarana Maritim Sejahtera berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan yang belum tercapai. Target yang belum tercapai tersebut diakibatkan oleh strategi pemasaran yang dilakukan PT Sarana Maritim Sejahtera belum maksimal sehingga PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum terlalu dikenal di dalam dunia pelayaran khususnya dalam pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.

Dengan melihat beberapa faktor yang mengakibatkan tidak adanya divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera, penulis akan memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah yang dapat dilakukan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat membentuk divisi pemasaran yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai target yang sudah ditentukan. Alternatif pemecahan masalah tersebut penulis berikan dilihat dari kemampuan perusahaan untuk menjalankan pemecahan masalah tersebut sebagai berikut :

- a. Menambah jumlah sumber daya manusia untuk ditempatkan pada divisi pemasaran

Jumlah sumber daya manusia di perusahaan ditentukan dari kebutuhan perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Semakin

banyak pekerjaan yang harus diselesaikan maka jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan juga harus disesuaikan.

Terutama dalam bidang usaha pelayanan jasa, apabila jumlah sumber daya manusia yang dimiliki terbatas maka pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan akan kurang maksimal seperti pelanggan harus menunggu lama dalam antrian ketika ingin menggunakan pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Selain itu, jumlah sumber daya manusia yang ada juga mempengaruhi terhadap kinerja perusahaan, hal ini dikarenakan ketika jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan maka kinerja perusahaan akan meningkat dikarenakan karyawan akan terfokus dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa harus merangkap tugas ke dalam bagian lain. Seiring berjalannya waktu, perusahaan yang memiliki peluang bisnis yang besar akan mengembangkan kegiatan usahanya untuk menambah profitabilitas perusahaan.

Dalam pengembangan kegiatan usaha tersebut, perusahaan akan berkaitan dengan strategi pemasaran yang dilakukan supaya dalam mengembangkan kegiatan usaha tersebut dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan juga berpengaruh terhadap strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Hal ini dapat dilihat dari strategi pemasaran yang dilakukan oleh divisi pemasaran di dalam suatu perusahaan. Jika divisi pemasaran di dalam suatu perusahaan dapat melakukan strategi pemasaran yang tepat, maka target yang akan dicapai oleh perusahaan akan tercapai bahkan dapat melebihi target yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Selain itu, divisi pemasaran harus dibentuk secara tersendiri tanpa tercampur oleh divisi lain di dalam suatu perusahaan agar kegiatan pemasaran yang dilakukan dapat berjalan secara maksimal. Dengan dibentuknya divisi pemasaran secara tersendiri tanpa bergabung dengan divisi lain tersebut berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan harus cukup dan tidak terbatas dalam artian tidak ada karyawan yang merangkap tugas untuk menjalankan kegiatan pemasaran tersebut.

Hal ini berkaitan dengan PT Sarana Maritim Sejahtera yang mana masih memiliki sumber daya manusia di dalam perusahaan yang masih terbatas

sehingga belum dapat dibentuknya divisi pemasaran di perusahaan. Dengan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang dimiliki tersebut, karyawan PT Sarana Maritim Sejahtera masih menjalankan tugas secara merangkap bagian sehingga pekerjaan yang dilakukan masih belum terfokus terutama dalam kegiatan strategi pemasaran perusahaan yang dilakukan.

Dengan kurang maksimalnya kegiatan pemasaran yang dilakukan tersebut sangat berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan yang mana PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum mencapai target perusahaan terutama dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.

Salah satu pemecahan masalah yang dapat diatasi adalah dengan cara menambah jumlah sumber daya manusia untuk ditempatkan dalam divisi pemasaran untuk meningkatkan strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai target yang sudah ditentukan dan perusahaan dapat mengembangkan kegiatan usaha sehingga dapat menambah profitabilitas perusahaan.

Dengan adanya penambahan jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan pada divisi pemasaran tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan pencapaian target perusahaan khususnya dalam kegiatan strategi pemasaran perusahaan.

b. Mencari sumber daya yang kompeten dalam bidang pemasaran

Pencarian sumber daya yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan dilakukan oleh perusahaan untuk mengisi posisi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan perusahaan supaya ketika karyawan yang bekerja di posisi tersebut dapat fokus dan dapat mengaplikasikan pengalaman serta latar belakang pendidikan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pengalaman kerja serta latar belakang yang dilihat tersebut dapat menjadikan sebuah pertimbangan bagi perusahaan untuk menerima atau tidak menerima seorang karyawan yang melamar di perusahaan tersebut. Seleksi ini dilakukan supaya perusahaan mendapatkan seorang karyawan yang berkompeten di dalam suatu bidang supaya tidak mengganggu dari kinerja kegiatan operasional perusahaan.

Selain dari pengalaman kerja serta latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh calon karyawan tersebut, perusahaan berhak meminta surat

keterangan pengalaman bekerja di perusahaan terakhir karyawan tersebut bekerja untuk menambah keabsahan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Dalam hal ini, PT Sarana Maritim Sejahtera dapat melakukan pencarian terhadap calon karyawan yang berkompeten dalam bidang pemasaran untuk membentuk divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera. Dalam pencarian tersebut PT Sarana Maritim Sejahtera dapat menuliskan spesifikasi atau kriteria yang cocok untuk mengisi divisi pemasaran tersebut di dalam pemberitahuan pencarian calon karyawan.

Jika setelah penyebaran informasi terkait dengan adanya penerimaan calon karyawan baru tersebut khususnya untuk divisi pemasaran, calon-calon karyawan yang berhubungan dengan kriteria yang sudah disebarluaskan akan mengirimkan surat lamaran serta data diri dari calon karyawan tersebut yang selanjutnya akan diseleksi kembali untuk mencari karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Hal ini dapat dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dalam wujud pembentukan divisi pemasaran di dalam struktur organisasi perusahaan. Pembentukan divisi pemasaran tersebut harus diisi oleh karyawan yang berkompeten dalam bidang pemasaran supaya dapat membantu perusahaan dalam mencapai target perusahaan serta setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tersebut dapat diselesaikan secara maksimal dan meminimalisir adanya kesalahan dalam bekerja.

Selain itu, kualitas dari kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan. Kegiatan yang akan dilakukan oleh divisi pemasaran tersebut adalah mengembangkan rencana strategi pemasaran perusahaan khususnya dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin.

Dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam bidang pemasaran tersebut diharapkan dapat membantu PT Sarana Maritim Sejahtera dalam mencapai target perusahaan serta rencana pengembangan usaha yang akan dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera yang dipertimbangkan dari segi profitabilitas bagi perusahaan serta peluang usaha untuk kedepannya.

D. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah

Setelah membuat alternatif pemecahan masalah penulis mengevaluasi alternatif pemecahan masalah tersebut. Evaluasi perlu dilakukan supaya dalam pelaksanaan pemecahan masalah dapat mempertimbangkan hal-hal yang dapat menjadi penghambat maupun pendukung dalam memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi. Hal ini bertujuan untuk melihat kelebihan dan kekurangan dari alternatif pemecahan yang dibuat oleh penulis. Evaluasi dari alternatif pemecahan masalah yang telah penulis buat yaitu:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target

Adapun evaluasi dari pemecahan masalah dari jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target sebagai berikut :

1. Mengikutsertakan karyawan PT Sarana Maritim Sejahtera dalam pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan jasa keagenan kapal curah untuk meningkatkan kualitas kinerja operasional perusahaan
 - a. Kelebihan
 - 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di perusahaan
 - 2) Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dapat mengaplikasikan pelatihan yang diterima dalam penyelesaian pekerjaan sehari-hari
 - 3) Meningkatkan kinerja operasional perusahaan
 - 4) Meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Kekurangan
 - 1) Biaya yang dikeluarkan perusahaan cukup besar untuk mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan
 - 2) Karyawan yang mengikuti pelatihan dengan kurang serius tidak dapat menerima ilmu yang didapatkan dari pelatihan secara maksimal
 - 3) Penyesuaian waktu dalam mengikutsertakan karyawan dikarenakan di satu sisi karyawan harus menyelesaikan pekerjaan yang ada

2. Memperbaiki arus modal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dengan melakukan perjanjian kontrak baru kepada pelanggan untuk dapat melunasi tagihan dengan jangka waktu 2 minggu
 - a. Kelebihan
 - 1) Arus modal di dalam perusahaan dapat berjalan dengan lancar tanpa harus mengandalkan pinjaman dari bank
 - 2) Membuka peluang bagi perusahaan dalam mengembangkan usaha
 - 3) Meningkatkan kesejahteraan karyawan
 - b. Kekurangan
 - 1) Perusahaan harus menjalin kontrak baru dengan para pelanggan yang sudah ada dan memungkinkan mendapat penolakan terhadap kontrak baru tersebut
 - 2) Menjadi peluang bagi pelanggan untuk menurunkan harga yang sudah berlaku dikarenakan waktu pembayaran yang dilakukan lebih cepat
3. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan
 - a. Kelebihan
 - 1) Peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan
 - 2) Meningkatkan potensi penambahan jumlah kunjungan kapal yang diberikan dikarenakan pelayanan jasa yang diberikan sangat maksimal
 - 3) Meminimalisir adanya keterlambatan keberangkatan kapal
 - 4) Meminimalisir pengeluaran tidak terduga yang diakibatkan dari keterlambatan kapal
 - b. Kekurangan
 - 1) Perusahaan harus memiliki akomodasi yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa tersebut yang dapat menambah biaya operasional perusahaan
 - 2) Peningkatan kualitas sering kali melibatkan teknologi baru. Ketergantungan pada teknologi dapat menambah risiko terkait kegagalan sistem atau masalah teknis yang dapat mempengaruhi pelayanan.
 - 3) Membutuhkan waktu penyesuaian bagi karyawan dalam menerapkan peningkatan kualitas tersebut

4. Melakukan kegiatan promosi melalui sosial media dan mendatangi perusahaan-perusahaan pelayaran yang berpotensi untuk menjadi calon pelanggan
 - a. Kelebihan
 - 1) Perusahaan akan lebih dikenal khususnya dalam bidang usaha jasa keagenan kapal
 - 2) Dapat membantu perusahaan dalam mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan
 - 3) Meningkatkan jumlah profitabilitas perusahaan
 - 4) Meminimalisir adanya kerugian di dalam perusahaan
 - b. Kekurangan
 - 1) Perusahaan memerlukan biaya operasional tambahan dalam melakukan kegiatan promosi
 - 2) Penyesuaian waktu antara pelanggan dengan perusahaan untuk bertemu yang cukup sulit dikarenakan masing-masing pihak sudah memiliki jadwal yang akan dikerjakan
 - 3) Perubahan algoritma dalam sosial media yang dapat menyebabkan iklan yang dipasang di sosial media terpendam oleh iklan yang dipasang oleh orang lain.

2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera

Adapun evaluasi dari pemecahan tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai berikut :

1. Menambah jumlah sumber daya manusia untuk ditempatkan pada divisi pemasaran
 - a. Kelebihan
 - 1) Strategi pemasaran yang diinginkan oleh perusahaan dapat berjalan sesuai rencana
 - 2) Mengurangi potensi karyawan dalam mengerjakan tugas yang rangkap
 - 3) Efisiensi waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Kekurangan
 - 1) Perusahaan harus menambah modal untuk membayar gaji karyawan baru

- 2) Perusahaan membutuhkan waktu untuk melakukan sosialisasi terkait sistem yang ada di perusahaan kepada karyawan baru
2. Mencari sumber daya yang kompeten dalam bidang pemasaran
 - a. Kelebihan
 - 1) Kualitas strategi pemasaran di dalam perusahaan akan meningkat
 - 2) Meningkatkan peluang perusahaan untuk mencapai target perusahaan
 - 3) Anggaran pemasaran dapat dikelola dengan baik untuk digunakan sebagai pengembangan perusahaan
 - b. Kekurangan
 - 1) Perusahaan harus menambah modal untuk membayar gaji karyawan baru
 - 2) Perusahaan membutuhkan waktu dalam mencari sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang pemasaran yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan

E. Pemecahan Masalah

Dengan mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dari alternatif pemecahan masalah yang dibuat oleh penulis. Dengan mempertimbangkan situasi dan subjek penelitian. Maka penulis menentukan pemecahan masalah yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi yaitu:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target

Pemecahan masalah yang dipilih dari alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target berdasarkan evaluasi pemecahan masalah yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera baik dari segi sumber daya yang dimiliki maupun dalam kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.

Hal ini dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan yang mana berkaitan langsung dengan pelayanan jasa yang diberikan

kepada pelanggan akan maksimal dan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Ketika pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan secara maksimal maka peningkatan kepuasan pelanggan akan terlihat dan diharapkan dapat menambah kepercayaan terhadap perusahaan yang mana nantinya pelanggan akan menambah jumlah kapal untuk diageni di wilayah Banjarmasin.

Selain itu, dengan meningkatnya kepuasana pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan, tidak menutup kemungkinan pelanggan akan menjadikan PT Sarana Maritim Sejahtera sebagai rekomendasi perusahaan keagenan kapal kepada rekan bisnisnya.

Jika rekomendasi tersebut diterima dengan baik, hal ini akan mempengaruhi peningkatan terkait dengan jumlah kunjungan kapal curah di wilayah Banjarmasin yang diageni oleh PT Sarana Martitim Sejahtera yang nantinya akan berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan bahkan melebihi target perusahaan yang sudah ditentukan sehingga profitabilitas perusahaan akan meningkatn dan perusahaan akan bisa mengembangkan usaha yang sudah berjalan tersebut.

Selain itu, perbaikan dalam pengendalian arus modal yang dimiliki perusahaan juga dapat menjadi pemecahan masalah yang dihadapi oleh PT Sarana Maritim Sejahtera. Hal ini dikarenakan PT Sarana Maritim Sejahtera masih mengandalkan pinjaman untuk melanjutkan kegiatan operasionalnya yang disebabkan oleh tagihan yang diberikan kepada pelanggan memiliki jangka waktu pembayaran selama 1 bulan setelah tagihan diterima oleh pelanggan.

Jika arus modal yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera sudah berjalan dengan baik, tidak menutup kemungkinan PT Sarana Maritim Sejahtera dapat mengembangkan kegiatan usaha yang dimilikinya dan dapat mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Selain itu, arus modal yang sudah membaik tersebut dapat mendukung kegiatan seperti strategi pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk promosi yang mana dapat melalui sosial media maupun mendatangi langsung perusahaan-perusahaan pelayaran yang berpotensi menjadi pelanggan bagi PT Sarana Maritim Sejahtera. Kegiatan promosi tersebut dapat dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dalam mewujudkan strategi pemasaran yang dapat mendukung peningkatan pencapaian target perusahaan.

Dengan adanya kegiatan promosi tersebut dilakukan, PT Sarana Maritim Sejahtera akan jauh lebih dikenal khususnya dalam dunia pelayaran dan dapat membuka peluang untuk menambah jumlah pelanggan khususnya pelanggan yang memiliki kapal curah yang beroperasi di wilayah Banjarmasin.

Kegiatan promosi tersebut juga harus dipersiapkan secara matang oleh PT Sarana Maritim Sejahtera supaya dalam berjalannya kegiatan promosi tersebut target yang ingin dicapai dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu, promosi yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera harus menarik sehingga pelanggan dapat tertarik dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

Promosi menarik dapat dilakukan dengan mencantumkan keuntungan-keuntungan yang akan didapatkan oleh para pelanggan apabila menggunakan pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera khususnya pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin. Di satu sisi, PT Sarana Maritim Sejahtera harus berkomitmen terhadap keuntungan-keuntungan yang diberikan kepada pelanggan tersebut sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Kegiatan promosi tersebut juga dapat dilakukan melalui media sosial yang mana perusahaan cukup memasang iklan untuk memperkenalkan perusahaan kepada kalangan luas. Dengan adanya sosial media perusahaan tersebut juga dapat meningkatkan komunikasi perusahaan dengan pelanggan maupun dengan calon pelanggan apabila ada hal yang ingin ditanyakan. Jika kegiatan promosi yang dilakukan tersebut tertuju pada target yang tepat, hal ini dapat menambah peluang bagi PT Sarana Maritim Sejahtera dalam peningkatan jumlah kunjungan kapal curah di wilayah Banjarmasin yang diageni oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera

Pemecahan masalah yang dipilih dari alternatif pemecahan masalah dari tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera yaitu dengan menambah jumlah sumber manusia yang berkompeten dalam bidang pemasaran. Sejauh ini, PT Sarana Maritim Sejahtera masih belum membentuk divisi pemasaran di dalam struktur organisasi perusahaan. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia di PT Sarana Maritim Sejahtera terbatas dan belum adanya

sumber daya manusia yang memiliki pengalaman ataupun latar belakang pendidikan yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

Hal tersebut berpengaruh terhadap strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan masih belum berjalan secara maksimal dikarenakan karyawan masih merangkap tugas sebagai bidang pemasaran sehingga belum dapat terfokus dalam melakukan kegiatan strategi pemasaran tersebut.

Dengan menambah jumlah sumber daya manusia khususnya dalam bidang pemasaran tersebut diharapkan perusahaan dapat membentuk divisi pemasaran di dalam struktur organisasi perusahaan. Berkaitan dengan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidang pemasaran tersebut dapat membantu perusahaan dalam mencapai target perusahaan karena karyawan tersebut nantinya dapat mengaplikasikan ide-ide serta gagasan terkait dengan strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh perusahaan sehingga strategi pemasaran yang dilakukan dapat berjalan secara lancar dan tepat pada target yang diinginkan.

Dengan tepatnya strategi pemasaran yang dilakukan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pencapaian target perusahaan dan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan sehingga perusahaan dapat terus berkembang dalam menjalankan kegiatan usahanya. Penulis memilih cara-cara diatas setelah melakukan evaluasi dari segi efisiensi dan keefektifan biaya serta waktu kegiatan operasional yang sangat berpengaruh bagi perusahaan.

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pencapaian target perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan sehingga perusahaan akan mendapatkan profit dan mengurangi terjadinya kerugian di dalam perusahaan. Selain itu cara-cara diatas dapat membantu perusahaan dalam menjalankan strategi pemasaran yang dilakukan secara tepat sehingga dapat mengembangkan perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan terhadap penelitian dan pembahasan permasalahan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya berkaitan dengan analisis strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin, yang dianggap penulis sebagai hal yang perlu diperhatikan di atas kapal. Khususnya pada perusahaan tempat penulis bekerja dan bagi perusahaan-perusahaan yang sedang mengembangkan kegiatan usahanya.

Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dan disusun secara sistematis sesuai dengan urutan permasalahan yang ditemui sesuai dengan kondisi yang ada pada PT Sarana Maritim Sejahtera.

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target.

Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin belum mencapai target dikarenakan kualitas pelayanan jasa yang diberikan masih belum maksimal dan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan masih belum tepat sehingga target yang sudah ditentukan masih belum dapat tercapai. Dengan adanya beberapa faktor tersebut, PT Sarana Maritim Sejahtera dapat meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan seperti mengurangi adanya potensi keterlambatan keberangkatan kapal sehingga pelanggan merasa puas terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera.

Hal ini dapat berpengaruh juga terhadap tingkat kepercayaan pelanggan terhadap PT Sarana Maritim Sejahtera sehingga pelanggan dapat menambah jumlah kapal apabila kapal beroperasi di wilayah Banjarmasin maka perusahaan keagenan yang ditunjuk adalah PT Sarana Maritim Sejahtera.

Selain itu, kegiatan promosi juga dapat dilakukan sebagai salah satu cara untuk memperkenalkan PT Sarana Maritim Sejahtera sehingga berpotensi untuk menambah jumlah pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian target perusahaan.

2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera.

Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera menyebabkan adanya keterhambatan bagi perusahaan untuk mengembangkan kegiatan strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan. Agar kegiatan strategi pemasaran yang dilakukan dapat berjalan dengan maksimal, PT Sarana Maritim Sejahtera dapat menambah jumlah sumber daya manusia yang berkompeten dan berpengalaman di dalam bidang pemasaran yang selanjutnya dapat dilakukan dengan membentuk divisi pemasaran. Dengan adanya divisi pemasaran tersebut diharapkan dapat meningkatkan strategi pemasaran perusahaan dan PT Sarana Maritim Sejahtera dapat mencapai target yang ditentukan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan permasalahan yang dihadapi tentang analisis strategi pemasaran pelayanan jasa keagenan kapal curah terhadap kinerja kegiatan operasional PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Jumlah kapal curah yang dilayani dalam kegiatan keagenan kapal PT Sarana Maritim Sejahtera di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target.

Dalam hal ini sebaiknya PT Sarana Maritim Sejahtera meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan dan PT Sarana Maritim Sejahtera dapat melakukan kegiatan promosi melalui sosial media maupun dengan bertemu langsung dengan calon pelanggan sehingga kegiatan usaha yang dimiliki oleh PT Sarana Maritim Sejahtera dapat dikenal di dalam dunia pelayaran dan banyak perusahaan yang tertarik untuk menggunakan jasa keagenan kapal khususnya keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin yang dilakukan oleh PT Sarana Maritim Sejahtera.

2. Tidak ada divisi pemasaran di PT Sarana Maritim Sejahtera.

PT Sarana Maritim Sejahtera dapat menambah jumlah sumber daya manusia yang berkompeten dan berpengalaman di dalam bidang pemasaran yang selanjutnya dapat dilakukan dengan membentuk divisi pemasaran. Sehingga PT Sarana Maritim Sejahtera dapat meningkatkan strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan dan dapat membantu perusahaan dalam mencapai target dan pengembangan usaha perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, A. (2019). Analisis Strategi Manajemen PT. Transuta Lintas Samudera Cabang Merak Guna Mempertahankan Eksistensinya Dalam Bisnis Keagenan di Pelabuhan Merak
- Alfan Wiranta, D., Sudirman., Beni Agus, Setiono. (2021). Analisis Berthing Time terhadap Kinerja Pelayanan Bongkar Muat Kapal Curah Kering. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(1).
- Andre (2022). Analisis Perkembangan Jasa Keagenan Kapal di PT. Orela Bahari Mandiri. Skripsi PIP Makassar, 2022.
- Andrews, Kenneth R. 2004. *Konsep Strategi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga, 199.
- Barata, & Atep, A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 1.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd, 13.
- Habibi, R., & Aprilian, R. (2020). Tutorial dan penjelasan aplikasi e-office berbasis web menggunakan metode RAD (Vol. 1). Kreatif, 78.
- Indah Putri, J., Trinowati, R. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra Politeknik Pelayaran Surabaya*. 7(1).
- Ivancevich, K. (2019). *Perilaku Manajemen dan Organisasi*. Alih Bahasa Gina Gania. Jakarta; Erlangga.
- Kasmir. 2019. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta, 184.
- Kotler, Philip; Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran : Jil. 1 / Philip Kotler, Kevin Lane Keller ; Alih Bahasa Bob Sabran*. *Jurnal Manajemen Dan Entrepreneurship*, 422.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mangkunegara, A Prabu. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Sucofindo Cabang Pekanbaru. *Jurnal Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 67.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan
Pengusahaan Keagenan Kapal

Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta, 131.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung:
ALFABETA, 480-492.

Sunyoto, Danang. 2018. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan
Kasus) Edisi Ketiga. Jakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing
Service).

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal

000965



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT**
PERSETUJUAN KEAGENAN KAPAL (SIUPKK)
Nomor : AL.310/137/DA-2021

Berdasarkan surat permohonan Saudara Nomor LGL001/SMS/VI/2021 tanggal 28 Juni 2021 diberikan persetujuan untuk melakukan kegiatan usaha keagenan kapal kepada :

Nama Perusahaan : PT.SARANA MARITIM SEJAHTERA
Alamat Perusahaan : RUKO HANAVERI A JALAN BINTARA VIII, KELURAHAN BINTARA, KECAMATAN BEKASI BARAT, KOTA BEKASI, PROVINSI JAWA BARAT - 17134

Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab : IMAN TAUFIK
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab : JALAN PULO ASEM RAYA NO.1 RT 001 / RW 002 KELURAHAN JATI KECAMATAN PULO GADUNG KOTA JAKARTA TIMUR PROVINSI DKI JAKARTA

Nomor Induk Berusaha : 1203000550145
Nomor Pokok Wajib Pajak : 415372929427000

Kewajiban Pemegang SIUPKK :

- Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya;
- Perusahaan keagenan wajib melakukan kegiatan operasional paling lama 3 (tiga) bulan setelah izin usaha diterbitkan;
- Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;
- Menyampaikan laporan bulanan secara tertulis kepada pemberi izin;
- Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan / atau pemilik perusahaan dan / atau domisili perusahaan kepada pemberi izin.

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

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

Dikeluarkan di : J A K A R T A
Pada Tanggal : 12 JUL 2021

AN.DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
DIREKTUR LALU LINTAS DAN ANGGUTAN LAUT




Dr. Capt. ANTONIARIE PRIADI, M.Sc
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 197308081999031003



Lampiran 2 Nomor Induk Berusaha



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO NOMOR INDUK BERUSAHA: 1203000550145

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

1. Nama Pelaku Usaha	: PT SARANA MARITIM SEJAHTERA
2. Alamat Kantor	: RUKO HANAVERI BLOK A, JALAN PENGASINAN BINTARA VIII, Desa/Kelurahan Bintara, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos: 17134
No. Telepon	: 081258531338
Email	: smsagencybanjarmasin@yahoo.com
3. Status Penanaman Modal	: PMDN
4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)	: Lihat Lampiran
5. Skala Usaha	: Usaha Kecil

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (API-U), hak akses kepabeanan, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laport Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 4 Mei 2021
Perubahan ke-1, tanggal: 24 Mei 2022

**Menteri Investasi/
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**



Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 10 Juni 2022

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



Lampiran 3 Nomor Induk Berusaha



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
LAMPIRAN
NOMOR INDUK BERUSAHA: 1203000550145

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

No.	Kode KBLI	Judul KBLI	Lokasi Usaha	Klasifikasi Risiko	Perizinan Berusaha	
					Jenis	Legalitas
1	52297	Jasa Keagenan Kapal/Agen Perkapalan Perusahaan Pelayaran	Ruko Hanaveri Blok A Jl. Pengasinan Bintara VIII, Desa/Kelurahan Bintara, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat Kode Pos: 17134	Menengah Tinggi	NIB	Untuk persiapan kegiatan usaha
					Sertifikat Standar belum terverifikasi	Untuk persiapan kegiatan usaha
					Sertifikat Standar telah terverifikasi	Untuk operasional dan/atau komersial kegiatan usaha

1. Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Kode dan Judul KBLI yang tercantum dalam lampiran ini.
2. Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan dan/atau kewajiban sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga (K/L).
3. Verifikasi pemenuhan persyaratan Pelaku Usaha dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.
4. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen NIB tersebut.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



Lampiran 4
Hasil Wawancara Dengan Pak Ferdy (Manager Operasional)

- Fadlan : Selamat pagi Pak Ferdy, mohon maaf sebelumnya pak apakah saya mengganggu waktu bapak untuk wawancara terkait dengan penulisan skripsi saya?
- Ferdy : Selamat pagi Fadlan, kebetulan pekerjaan saya sekarang tidak terlalu banyak jadi bisa melaksanakan wawancara, jadi apa saja yang ingin ditanyakan terkait dengan penulisan skripsi?
- Fadlan : Baik pak terimakasih atas waktunya, apakah saya boleh bertanya pak hal-hal apa saja yang menjadi kendala PT Sarana Maritim Sejahtera terkait dengan strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan?
- Ferdy : Sejauh ini strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan masih belum berjalan dengan maksimal terutama dapat dilihat dari beberapa faktor diantaranya masih belumnya tercapai target terkait dengan pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin dan di dalam struktur organisasi perusahaan masih belum terbentuk divisi pemasaran untuk mengembangkan strategi pemasaran tersebut.
- Fadlan : Menurut pak Ferdy apa yang menjadikan pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target dan mengapa di dalam struktur organisasi perusahaan masih belum terbentuk divisi pemasaran?
- Ferdy : Menurut saya, pelayanan jasa keagenan kapal curah di wilayah Banjarmasin masih belum mencapai target dikarenakan salah satunya adalah tingginya tingkat persaingan usaha jasa keagenan kapal di wilayah Banjarmasin. Selain itu, kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan masih belum maksimal sehingga PT Sarana Maritim Sejahtera masih asing terdengar di wilayah Banjarmasin. Terkait dengan tidak adanya divisi pemasaran di struktur organisasi perusahaan, menurut saya perusahaan masih belum memiliki sumber daya manusia yang berkompeten di dalam bidang pemasaran dan jumlah sumber daya manusia yang berada di perusahaan masih terbatas.

- Fadlan : Dengan adanya hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan tersebut, menurut pak Ferdy solusi apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengatasi permasalahan tersebut?
- Ferdy : Menurut saya pribadi, perusahaan dapat melakukan beberapa hal diantaranya dengan peningkatam kualitas pelayanan jasa yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, selain itu perusahaan juga dapat mengencarkan kegiatan promosi baik melalui sosial media maupun secara langsung supaya PT Sarana Maritim Sejahtera dapat dikenal khususnya di bidang pelayaran. Selain itu, perusahaan juga dapat membentuk divisi pemasaran sebagai salah satu sarana perusahaan dalam mengembangkan kegiatan pemasaran perusahaan dengan berisikan orang-orang yang berkompeten di dalam bidang pemasaran.
- Fadlan : Terimakasih Pak ferdy atas masukan yang diberikan dan penjelasan yang diberikan, semoga hal tersebut dapat membantu saya dalam melakukan penulisan skripsi dan dapat memperbaiki kondisi perusahaan sehingga perusahaan dapat terus berkembang.
- Ferdy : Baik Fadlan, sama-sama.

Lampiran 5
Pak Ferdy (Manager Operasional) Sebagai Narasumber



Lampiran 6
Tug Boat yang Diageni di Wilayah Sungai Puting



Lampiran 7
Kapal Curah yang Diagenin di Wilayah Banjarmasin



Lampiran 8
Nahkoda Kapal MV. Indrawati Pada Saat *Clearence*



Lampiran 9
PT Sarana Maritim Sejahtera

