

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL DI PT  
BARAKOMINDO SHIPPING DUMAI**

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

**Oleh :**

**TOHONAN SILALAH  
NRP. 4 59 16 9071**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2020**

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



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : TOHONAN SILALAH  
**NRP** : 4 59 16 9071  
**Program Pendidikan** : Diploma IV  
**Program Studi** : KALK  
**Judul** : PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL  
DI PT BARAKOMINDO SHIPPING DUMAI

Jakarta, Juli 2020

Dosen Pembimbing I

Pembimbing II

**TITIS ARI WIBOWO S.SiT.,MMTr**  
Penata (III.d)  
NIP: 19820306 200502 1 001

**WIDIANTI LESTARI, S.Psi., M.Pd**  
Penata (III.c)  
NIP: 19830514 200812 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

**Dr. LARSEN BARASA, S.E., M.MTr.**  
Penata Tk.1 (III.d)  
NIP. 19720415 199803 1 002

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



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : TOHONAN SILALAH  
**NRP** : 4 59 169071  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KALK  
**Judul** : PENGARUH PELAYAN JASA KEAGENAN  
TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL  
DI PT BARAKOMINDO SHIPPING

Jakarta, Agustus 2020

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Anggota Penguji**

**Ir. Mauritz Sibarani, ME**

**Hary Soesetvo, MM**

**Titis Ari Wibowo S.SiT., MMTR**

Penata Tk.I (III.d)

NIP: 19820306 200502 1 001

**Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK**

**Dr. Larsen Barasa, SE., M.MTr**

Penata Tk. I (III.d)

NIP: 19720415 199803 1 002

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat -Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2020.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di PT Barakomindo Shipping Dumai,serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dan juga bimbingan dari dosen pembimbing penyusunan skripsi. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah :

### **“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL DI PT BARAKOMINDO SHIPPING DUMAI”**

Dalam penyusunan skripsi ini, disadari masih terdapat kekurangan baik ditinjau dari segi penulisan, penyajian materi serta pemakaian bahasa. Mengingat keterbatasan kemampuan dalam penulisan ini, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, juga ditemui kesulitan dalam pengambilan data-data serta penyajiannya menjadi sebuah materi dan tentu keterbatasan waktu yang ditentukan. Namun demikian telah dicoba semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dalam kesempatan ini, tidak lupa saya ucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan segala rahmat-Nya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Amiruddin, MM., selaku Ketua STIP Jakarta.
3. Bapak Larsen Barasa, S.E., M.MTr., selaku Ketua Jurusan KALK.
4. Bapak Agus Leonard Togatorop, M.Si., selaku Sekertasis Jurusan KALK.
5. Bapak Titis Ari Wibowo S.Sit.,MMTr, selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Widiyanti Sulastri M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II.
7. Yth. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
8. Untuk seluruh keluargaku tercinta, Ibuku (Marisi br.Pasaribu), Ayahku (Desman Silalahi), Abangku (Henra Silalahi/Ivo br.Manalu, Junedis Silalahi/, Falmer Silalahi), kakakku (Flora br.Silalahi), Adikku(Navita br.Silalahi, Desima br.Silalahi), keponakanku Martua Silalahi, terimakasih karena telah menjadi motivasi dan penyemangat bagi diri ini.
9. Untuk keluarga OP .Grace Pasaribu di lampiri.
10. Teman-teman Angkatan LIX STIP Jakarta Gelombang 1 dan 2, terima kasih untuk cerita indahny.
11. Seluruh anak kamar I205, Nior Olcenri, Yosef, Farid , Dimas, Mahardiasyah, Teguh, Taufik, dan anak kamar I107, R.M faisal, Septi, Ikhwan, Baros, terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan kebersamaannya selama ini.
12. Seluruh Direksi dan karyawan PT Barakomindo Shipping Dumai, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika PRADA, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan, arahan serta bimbingan untuk penulisan skripsi ini.
13. Kepada senior 47 Syaiful dan keluarga, senior 47 Hendrik Siahaan dan Keluarga, kepada seluruh keluarga besar alumni AIP/PLAP/STIP Jakarta yang ada di Dumai.
14. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Praktek Kerja Nyata dan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan melimpahkan Berkah dan Karunia-Nya kepada mereka atas segala bantuan dan jasa baiknya bagi penulis sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan bagi dunia maritime pada khususnya.

Jakarta, Juli 2020  
Penulis,

**TOHONAN SILALAH**  
**NRP. 4 59 16.9015**

# DAFTAR ISI

## Halaman

SAMPUL DALAM .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I      PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II     LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka .....	8
1. Pengertian Pengaruh.....	8
2. Pengertian Pelayanan .....	8
3. Pengertian Jasa .....	9
4. Pengertian Keagenan kapal .....	10
5. Pengertian Kapal .....	11
B. Kerangka Pemikiran .....	15
C. Hipotesis .....	17
BAB III    METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	18

	B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	19
	C. Subjek Penelitian.....	20
	D. Teknik Analisis Data.....	20
	1. Analisis Koefisien Korelasi.....	21
	2. Uji Validitas.....	22
	3. Analisa Koefisien Penentu atau Determinasi.....	22
	4. Analisa Regresi Linear Sederhana.....	23
	5. Uji Hipotesis.....	23
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Data.....	25
	B. Analisis Data.....	37
	1. Analisis Variabel X.....	37
	2. Analisis Variabel Y.....	39
	3. Analisis Variabel X dan Y.....	40
	4. Analisis Koefisien Korelasi.....	41
	5. Uji Validitas.....	42
	6. Analisa Koefisien Penentu.....	43
	7. Analisa Regresi Linear Sederhana.....	44
	8. Uji Hipotesis.....	45
	C. Pemecahan Masalah.....	47
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	51
	B. Saran.....	52
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 4.1</b>	Jumlah karyawan PT Barakomindo Shipping Dumai ..... 27
<b>Tabel 4.2</b>	Data Pelayanan Jasa Keagenan Periode September 2018 - Mei 2019..... 27
<b>Tabel 4.3</b>	Data Jumlah Kunjungan Kapal Periode September 2018 – Mei 2019 ..... 29
<b>Tabel 4.4</b>	Data pelayanan jasa keagenan kapal dan jumlah kunjungan kapal (X) dan (Y) Periode September 2018 – Mei 2019 ..... 30
<b>Tabel 4.5</b>	Jumlah Kunjungan dan Keberangkatan Kapal yang Diageni Oleh PT Barakomindo Shipping Dumai ..... 31
<b>Tabel 4.6</b>	Data Jumlah Waktu Pelayanan Kapal Periode September 2018 – Mei 2019 ..... 37
<b>Tabel 4.7</b>	Data Jumlah Kunjungan Kapal Periode September 2018 – Mei 2019 ..... 39
<b>Tabel 4.8</b>	Korelasi hubungan variabel X dan Y ..... 40
<b>Tabel 4.9</b>	Tabel spss korelasi X dan Y ..... 42
<b>Tabel 4.10</b>	Tabel perhitungan uji validitas ..... 43
<b>Tabel 4.11</b>	Tabel spss koefisien penentu..... 44
<b>Tabel 4.12</b>	Tabel spss regresi linear sederhana ..... 45
<b>Tabel 4.13</b>	Tabel spss uji hipotesis..... 46

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 4.1</b> Pelayanan jasa keagenan .....	26
<b>Gambar 4.2</b> Jumlah kunjungan kapal .....	29
<b>Gambar 4.3</b> Hipotesis Ttabel.....	47

# DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
<b>Bagan 2.1</b> Pola Pikir .....	14
<b>Bagan 2.2</b> Alur Pemikiran .....	15
<b>Bagan 4.1</b> Struktur Organisasi PT BarakomindooShipping Dumai ...	25

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Sinopsis
- Lampiran 2** Daftar Kapal PT. Barakomindo Shipping Dumai 2018-2019
- Lampiran 3** Tanda Daftar Perusahaan
- Lampiran 4** Surat Persetujuan Berlayar
- Lampiran 5** Manifest Of Cargo
- Lampiran 6** Stowage Plan
- Lampiran 7** Crew List

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan suatu negara kepulauan yang letak geografisnya terletak diantara dua benua dan dua samudera. Posisinya yang strategis ini sangat menguntungkan Indonesia dalam perdagangan Internasional sehingga dapat dijadikan sebagai suatu peluang besar untuk bisnis oleh perusahaan-perusahaan pelayaran dalam negeri maupun luar negeri begitu juga dengan perusahaan keagenan kapal.

Dumai sebagai salah satu kota yang dijuluki sebagai kota minyak yang berada di tengah pulau Sumatera tepatnya di pesisir pantai timur Sumatera yang berhadapan langsung dengan Negara Malaysia dan Singapura yang menyebabkan kegiatan pelayaran yang cukup sibuk. Faktor geografisnya yang strategis menimbulkan banyak perusahaan-perusahaan yang berkembang.

Dumai memiliki satu pelabuhan dan beberapa terminal khusus yaitu Pelabuhan Indonesia I, terminal khusus PT Wilmar, PT Sari Dumai Sejati, PT Ivomas, PT Maridan, PT Oleo, PT Inti Benua Perkasa, PT Pacifik Indopalm Indonesia, PT Semesta Alam Permai, PT Semen Padang dan PT Barakomindo Shipping Dumai

Seiring berkembangnya jaman, permintaan akan barang meningkat menyebabkan banyaknya jumlah barang yang membutuhkan penanganan khusus, kapal laut adalah suatu moda transportasi yang dapat digunakan mengangkut suatu barang dan komoditi besar atau penumpang yang dapat menghubungkan antara suatu pulau ke pulau lainnya bahkan suatu negara ke negara lainnya, selain itu kapal laut

juga merupakan faktor yang berperan penting dalam menunjang kebutuhan perdagangan dalam negeri maupun luar negeri. Dalam dunia industri saat ini, kebutuhan akan pengangkutan barang melalui laut sangat meningkat, hal tersebut secara tidak langsung menimbulkan peningkatan akan angkutan laut dan menimbulkan suatu persaingan dalam memberikan pelayanan angkutan laut, dan menimbulkan suatu persaingan dalam memberikan pelayanan terbaik, dalam mengatasi hal tersebut faktor-faktor yang harus diperhatikan antara lain ialah perencanaan pelayanan kapal, pemasaran secara luas dan koordinasi yang baik sebelum kapal tiba, sandar atau berlabuh sampai kapal berlayar ke pelabuhan selanjutnya.

*Clearence In* adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen kedatangan kapal baik dari dalam maupun luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan, Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai oleh agen, *Clearence Out* adalah suatu kegiatan atau proses pemeriksaan dokumen keberangkatan kapal ke dalam maupun ke luar negeri yang dilakukan di kantor Administrasi Pelabuhan, Syahbandar, Imigrasi, Karantina, dan Bea Cukai untuk mendapatkan *Port Clearence* untuk ke pelabuhan tujuan selanjutnya.

Perusahaan pelayaran merupakan perusahaan yang memperoleh keuntungan atau pendapatan dari penjualan jasa angkutan laut, sehingga kualitas dari pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan harus selalu ditingkatkan demi menjaga kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa keagenan dalam hal ini *clearence in* dan *out* merupakan suatu evaluasi yang berbentuk suatu penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Jasa *clearence in* dan *out* memberikan kontribusi signifikan terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping Dumai karena jika kualitas pelayanan jasa *clearence in* dan *out* semakin cepat, maka kapal-kapal yang diageni tidak perlu menunggu di pelabuhan dengan waktu yang lama. Dengan demikian pelanggan akan merasa puas yang pada akhirnya mengakibatkan semakin besar pengaruh terhadap jumlah kapal yang menggunakan jasa agen PT Barakoimndo Shipping Dumai.

Dokumen untuk proses *clearance in* dan *out* sebelum kapal tiba di pelabuhan, agen menyiapkan dokumen-dokumen sebagai berikut Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA), Memorandum pemeriksaan dokumen kapal, Master Cable, *International Ship Security Certificate* (ISSC) dari kapal, *Ship Particulars* dari owners/ kapal, *Crew List* dari kapal, *Manifest* dan copy B/L.

Pada kegiatannya PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal asing dimana perusahaan tersebut berperan sebagai *Port Agent* atau *Local Agent*. Sehingga pelayanan jasa keagenan sangatlah penting dalam meningkatkan persaingan yang ada di Dumai, saat ini bahkan banyak perusahaan-perusahaan keagenan baru yang ada di Dumai. Seiring meningkatnya kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai, harus memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen/pengguna jasa keagenan kapal.

PT Barakomindo Shippig Dumai memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang pesat dalam pelayanan jasa keagenan kapal. Peningkatan pelayanan jasa keagenan kapal oleh PT Barakomindo Shipping Dumai diharapkan dapat meningkatkan jumlah kapal yang diageninya. Selama ini dalam pelaksanaan pelayanan jasa keagenan oleh PT Barakomindo Shipping Dumai masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan jasa yang diberikan belum optimal. Seperti masih lambatnya proses penyelesaian dokumen-dokumen persyaratan untuk *clearence*, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan jasa *clearence in* dan *clearence out* yang dilakukan oleh PT Barakomindo Shipping Dumai. Hal ini menyebabkan jumlah kunjungan kapal menurun dari itu penulis merencanakan judul untuk pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**“PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP  
JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL DI PT BARAKOMINDO  
SHIPPING DUMAI RIAU”.**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Dalam pelaksanaan kegiatan keagenan terdapat beberapa hambatan yang berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan keagenan pada PT Barakomindo Shipping Dumai. Dari pengidentifikasian masalah tersebut, maka penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Banyaknya perusahaan keagenan lain sebagai perusahaan pesaing di pelabuhan Dumai
2. Keterlambatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* pada PT Barakomindo Shipping Dumai
3. Menurunnya jumlah kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping Dumai dan berpindah ke agen lain
4. Menurunnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan jasa keagenan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai
5. Terjadinya keterlambatan pelayanan dokumen kapal

## **C. BATASAN MASALAH**

Mengingat luasnya masalah yang ditulis pada identifikasi masalah, maka dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi masalah pada :

1. Keterlambatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* pada PT Barakomindo Shipping Dumai.
2. Menurunnya jumlah kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping dan berpindah keagenan lain.

## **D. RUMUSAN MASALAH**

Untuk dapat menganalisis dan memecahkan masalah suatu perusahaan yang diangkat maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh keterlambatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* pada PT Barakomindo Shipping Dumai terhadap jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai?
2. Seberapa besar pengaruh menurunnya jumlah kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping Dumai dan berpindah ke agen lain terhadap jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai?

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

### **1. Tujuan Penyusunan Skripsi**

Sesuai dengan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penyusunan skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keterlambatan pelayanan jasa *clearance in* dan *clearance out* terhadap jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh menurunnya jumlah kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan PT Barakomindo Shipping Dumai dan berpindah ke perusahaan keagenan lainnya terhadap jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai.

### **2. Manfaat Penyusunan Skripsi**

Manfaat penyusunan skripsi ini adalah:

#### a. Bagi Penulis

Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan wawasan penulis terutama tentang menerapkan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan keagenan kapal.

#### b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan apa saja yang terjadi pada kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.

#### c. Bagi Akademis

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan atau acuan untuk Taruna STIP dapat memberikan pemahaman tentang pelayanan jasa *clearance* kapal.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memudahkan penulis dalam membahas dan mengkaji materi skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yang diawali hal-hal bersifat umum, dan dengan penulisan yang disajikan pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahaminya apa yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah penulisan skripsi, menguraikan mengenai alasan mengapa penulis memilih judul tersebut, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta menjelaskan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi-asumsi yang timbul atau terbentuk setelah adanya dalil, hukum yang relevan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang waktu dan tempat penulis dalam mengamati dan melakukan penelitian melalui teknik pengumpulan data yang penulis pilih. Teknik tersebut dapat berupa observasi, dokumentasi dan wawancara serta teknik analisis data yang penulis gunakan.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang data yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian, dengan pendiskripsian yang jelas serta dilanjutkan dengan analisis data dan alternatif pemecahan masalah dan penulis melakukan evaluasi untuk pemecahan masalah. Pada bagian akhir penulis mengungkapkan pemecahan masalah yang dipilih.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan yang berisi tentang jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran-saran yang berguna untuk PT Barakomindo Shiping Dumai.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini Penulis membuat beberapa pengertian yang di ambil dari beberapa buku-buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli untuk memudahkan dalam memahami pengertian-pengertian yang penulis gunakan dalam skrfipsi.

##### 1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2014 : 1045) Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut berperan dalam membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang. Pengaruh atau kekuasaan adalah hal yang sama walaupun pada kenyataannya keduanya tidak benar-benar sama tetapi masih berkaitan. Hubungannya adalah seseorang yang memiliki kekuasaan biasanya juga mampu memberikan pengaruh pada orang lain dan masyarakat sekitarnya. Berbagai konsep dan hakikat pengaruh yang berbeda akan diutarakan dalam pengertian pengaruh berikut ini :

- a. Dalam buku *Modern Political Analysis* oleh Dahl (2015:243), pengaruh diumpamakan sebagai berikut : A mempunyai pengaruh terhadap B sejauh ia dapat menyebabkan B untuk berbuat sesuatu yang sebenarnya tidak akan B lakukan.
- b. Pengertian pengaruh dalam buku *An Introduction To Modern Theory* oleh Bary (2014: 31), pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan yang jika seseorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka bukan merupakan motivasi yang mendorongnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan sebuah hal abstrak yang tidak bisa dilihat tapi bisa dirasakan keberadaannya dan kegunaannya dalam kehidupan dan aktivitas manusia sebagai makhluk sosial. Pengaruh tidak bisa menunjukkan fungsinya dengan maksimal bila seseorang tidak menjalankan perannya sebagai makhluk sosial di masyarakat

## **2. Pelayanan Jasa**

### **a. Pelayanan**

Menurut buku Manajemen Kualitas Pelayanan oleh Sampara (2011:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Definisi pelayanan menurut buku Manajemen Pelayanan oleh Ratminto (2005: 5) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan..

### **b. Jasa (*Service*)**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia jasa adalah perbuatan yang baik, berguna dan bernilai kepada orang lain, instansi, Negara, dan sebagainya. Jasa (*service*) merupakan suatu produk yang diberikan dalam bentuk tidak berwujud. Definisi jasa menurut buku Lupiyoadi oleh Kotler (2014:7) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Berdasarkan dari beberapa definisi di atas, maka jasa pada dasarnya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Bersifat abstrak dan tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
- 3) Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen.

### 3. Keagenan Kapal

#### a. Keagenan

##### 1) Pengertian Keagenan

Dalam buku Shipping oleh Suyono (2007:101) keagenan adalah hubungan berkaitan secara hukum yang terjadi bilamana 2 (dua) pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut :

- a) *General Agent* adalah Perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan pelayaran Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang-kurangnya 5000 GRT (*gross tonnage*) secara kumulatif dan memiliki buku perjanjian umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter appointment*) bagi perusahaan pelayaran yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri.
- b) *Sub Agent* adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. *Sub Agent* ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari agen umum.

- c) Cabang agen adalah cabang dari agen umum di pelabuhan tertentu.

Pengertian agen umum dan sub agen menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM. 74 Tahun 2016 Pasal 1, ayat 14 dan 15 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut:

- a) Agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing di luar negeri untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.
- b) Sub agen adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang ditunjuk oleh agen umum.

## 2) Fungsi Unit Keagenan

Menurut buku Manajemen Perusahaan Pelayaran oleh Soewondo (2007:146), unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Menyusun Program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* ataupun *tramper*.
- b) Memonitor pelaksanaan pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik.
- c) Mengadministrasikan kegiatan keagenan operasional maupun keuangan.
- d) Memberikan data dan evaluasi terhadap kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan.
- e) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan simulasi terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

## 3) Fungsi Pokok Cabang Keagenan

Menurut buku Manajemen Perusahaan Pelayaran oleh Soewondo (2007:124) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Mewakili perusahaan pada daerah masing-masing.
  - b) Membantu kantor pusat dalam melayani kapal milik atau charter yang beroperasi, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (*survey, repair maintenance, supply* kebutuhan kapal, *crewing*), dan pengisian ruang muatan kapal.
  - c) Bertindak sebagai *sub-agent* atau *port agent* dalam melayani kapal-kapal keagenan.
- 4) Fungsi Bidang Operasional
- Menurut buku Manajemen Perusahaan Pelayaran oleh Soewondo (2007:147) cabang memiliki bidang operasional yang berfungsi sebagai berikut:
- a) *Port Information*
  - b) Keperluan kapal seperti permintaan *bunker, provision, supply* kebutuhan kapal, surat-surat dan sertifikat kapal, dan sebagainya.
  - c) Penyelesaian dokumen, *B/L, manifest, stowage plan, crew list*, dokumen bongkar dan muat, *Master of declaration, clearance in & out*, imigrasi, bea cukai, kesehatan pelabuhan.
  - d) Permintaan *advance payment* untuk keperluan kapal.
  - e) Memberikan informasi kepada *principal*.
  - f) Menjalin hubungan baik dengan para *shipper* dan *consignee*.
  - g) Memelihara dan menjaga hubungan baik kepada pejabat pelabuhan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 20 tahun 2010 pasal 1 ayat 26 menyatakan bahwa Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha jasa untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keagenan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk melayani segala kebutuhan kapal baik kapal milik maupun kapal yang dioperasikan oleh perusahaan pelayaran internasional maupun nasional yang ditunjuk langsung sebagai

perwakilan perusahaan pelayaran tersebut selama kapal berada di pelabuhan.

b. Kapal

1) Pengertian kapal

Dikutip dari undang undang pelayarana No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran menyatakan bahawa 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.

Mengutip dari sebuah situs internet <https://pergibaca.com/pengertian-kapal-menurut-para-ahli>, menurut Wahyu Dwi Kurniawan dan Periyanto ( 2018) kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di Laut ( sungai, dsb) seperti halnya sampan dan perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci. Sedangkan dalam istilah inggris dipisahkan antara *ship* yang lebih besar dan *Boat* yang lebih kecil secara kebiasaanya kapal dapat membawa perahu tetapi perahu tidak dapat membawa kapal. Ukuran sebenarnya dimana sebuah perahu disebut kapal selalu ditetapkan oleh undang undang dan peraturan atau kebiasaan setempat.

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kapal adalah suatu moda transportasi yang digunakan mengangkut penumpang dan barang untuk menyebrangi laut, sungai, dan danau.

2) Jenis-jenis Kapal Niaga

Kapal niaga terdiri dari beberapa jenis berikut.

a) Kapal barang (*Cargo Vessel*), sering juga disebut Kapal Konvensional

Berdasarkan jenis muatannya, kapal barang (*cargo vessel*) dapat dibedakan menjadi tujuh jenis, yaitu :

(1) *General Cargo Carrier*, untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*) yaitu muatan yang terdiri dari bermacam-macam barang dalam bentuk potongan maupun yang dibungkus,

dalam peti, keranjang, dan lain-lain. Muatan tersebut dikapalkan oleh

banyak pengirim (*shipper*) dan ditujukan kepada banyak penerima (*consignee*) di beberapa pelabuhan tujuan.

Kapal ini biasanya dibangun dalam beberapa palka (*holds, hatches*) dan beberapa lantai geladak (*deck*) sehingga pengaturan tempat muatan dalam ruangan kapal (*compartement*) menjadi mudah, tidak bertumpuk, dan tidak sulit dalam membongkarnya serta terhindar dari kerusakan karena kontaminasi oleh muatan lain.

(2) *Bulk Cargo Carrier*, untuk mengangkut muatan curah dengan jumlah banyak dalam sekali jalan. Bentuk muatan biasanya berbutir-butir (*grain cargo*), seperti beras, gandum, biji besi, batu bara, dan sebagainya. Biasanya ruang kapal tidak dibagi dalam geladak-geladak. Hal ini berbeda dengan *general cargo carrier* yang dibagi dalam geladak-geladak sehingga muatan tidak ditumpuk dalam *tier* (susunan) yang menyebabkan kerusakan ditumpukan paling bawah.

(3) Kapal Tanker, untuk mengangkut muatan cair. Karena muatan cair bisa bebas bergerak ke belakang/depan, kiri/kanan yang membahayakan stabilitas kapal, maka ruangan kapal dibagi dalam beberapa *compartement* vertikal yang terdiri dari tangki-tangki dan sekat-sekat vertikal. Selain aman untuk stabilitas, kekuatan tekanan juga dipecah-pecah menjadi kecil sehingga memerlukan banyak pipa dan perlengkapan pompa.

Biasanya mesin dan bangunan kamar-kamar *bridge/wheelhouse* berada di belakang sehingga dapat mencegah melebarunya kebakaran dan ruangan muatan menjadi besar. Dari kapal-kapal tanker ada yang ukuran besar, misalnya VLCC (Very Large Crude Carrier) yang berukuran 160.000 – 300.000 DWT dan ada juga ULCC (Ultra Large Crude Carrier) yang berkapasitas lebih dari 300.000 DWT.

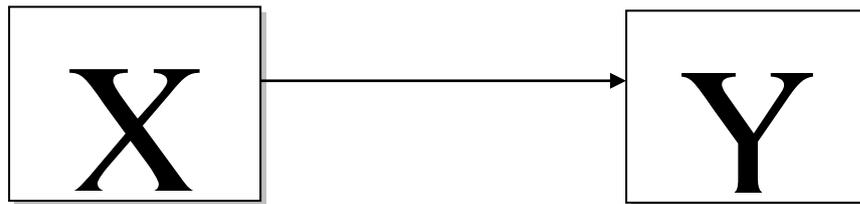
- (4) *Combination Carrier*, kombinasi kapal tanker dan *dry bulk*, dengan tujuan bila *return cargo* tidak ada maka bisa dimuati *dry bulk cargoes*, misalnya :
- (a) Kapal O/O (*Ore or Oil*)
  - (b) Kapal OBO (*Ore, Bulk or Oil*). Untuk memenuhi ketentuan IMO tentang pencegahan polusi maka kapal tanker harus mempunyai *double skin*.
- (5) *Offshore Supply Ship*, untuk mengangkut bahan/peralatan, makanan, dan lain-lain untuk anjungan. Pengeboran minyak di tengah laut, juga termasuk melaksanakan tugas penundaan, pemadam kebakaran, dan sebagai *sludge tank* (membuang minyak bekas/kotor).
- (6) *Special Design Ship*, kapal yang khusus dibangun untuk muatan tertentu, seperti daging, LNG, misalnya *refrigerated cargo carrier, liquified gas carrier*, dan sebagainya.
- (7) Kapal Container atau kapal *cellular container* untuk mengangkut muatan *general cargo* yang dimasukkan ke dalam container atau muatan-muatan yang perlu dibekukan dalam *reefer container*. *Container* yang dimuat bisa ukuran 20 feet (Teu = *Twenty Equivalent Unit*) dengan kapasitas  $\pm 18$  ton, atau ukuran 40 feet (Feu = *Fourty Equivalent Unit*) dengan kapasitas  $\pm 27$  ton muatan, bahkan sekarang sudah berkembang sampai ukuran 35, 45, 55 feet.

## B. KERANGKA PEMIKIRAN

Untuk dapat memaparkan pembahasan skripsi ini secara teratur, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok-pokok mengenai masalah skripsi ini, yaitu pengaruh pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai. Pelayanan jasa keagenan perlu diperhatikan karena hal ini dapat berdampak pada pelanggan atau customer yang merasa kurang puas. Dengan adanya ketiadaan kepuasan pelanggan akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan kapal serta kapal yang pernah dilayani akan berpindah kepada perusahaan keagenan lainnya. Oleh karena itu perusahaan keagenan harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar kunjungan kapal yang menggunakan jasa keagenan tidak menurun dan berpindah ke perusahaan lainnya.

**Bagan 2.1**

**Pola Pikir**



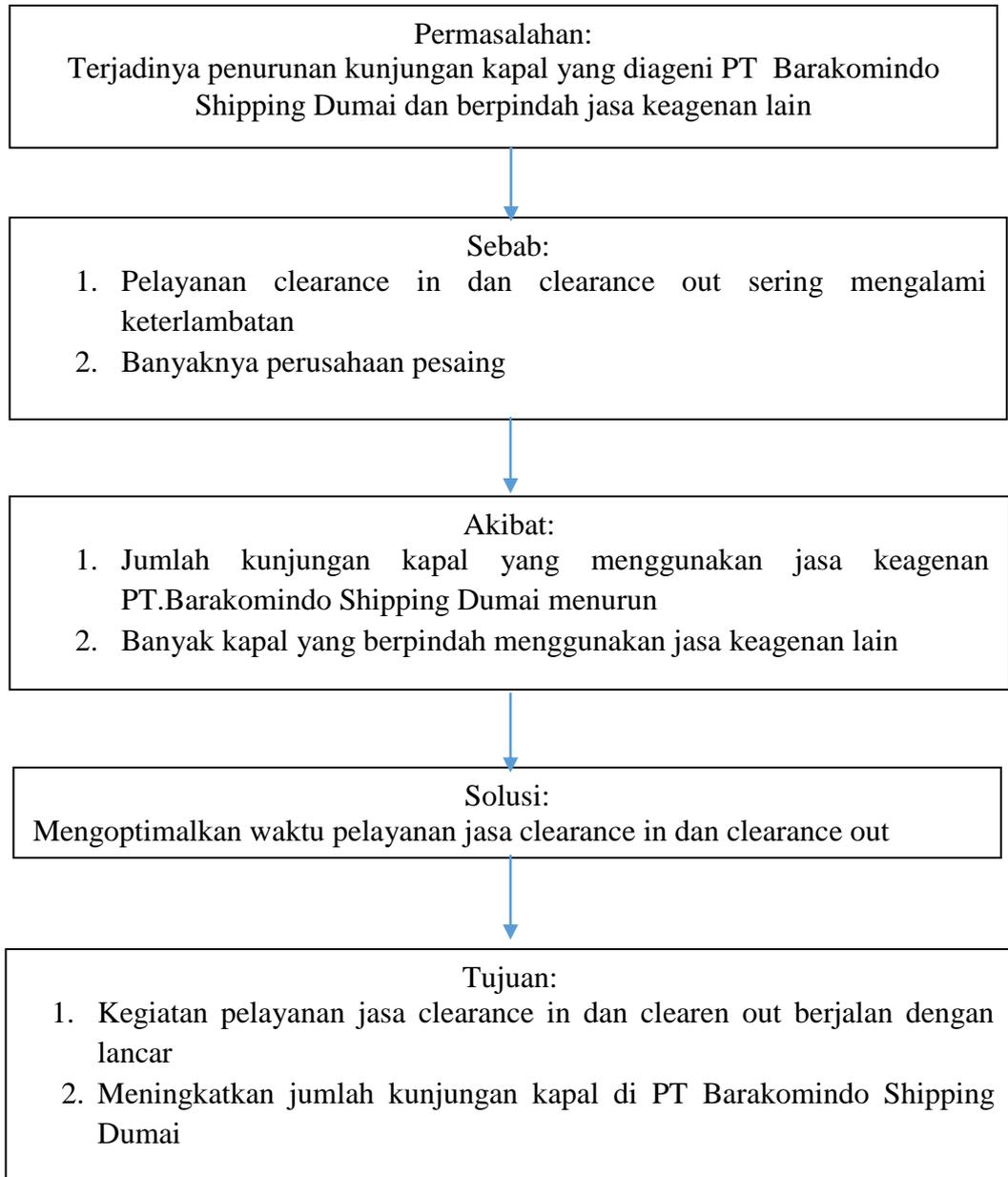
Variable X : Jasa pelayanan keagenan

Variable Y : Jumlah kunjungan kapal

## Kerangka Pemikiran

### PENGARUH PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KAPAL DI PT BARAKOMINDO SHIPPING DUMAI

#### Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran



### **C. HIPOTESIS**

Berdasarkan uraian diatas penulis membuat dugaan sementara terhadap permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini. Adapun hipotesis peneliti adalah sebagai berikut:

- Ho: Tidak ada pengaruh antara pelayanan jasa keagenan terhadap jumlah kunjungan kapal di PT Barakomindo Shipping Dumai
- Ha: Adanya pengaruh antara pelayanan jasa keagenan kapal dengan menurunnya jumlah kunjungan kapal di PT Barakomindo Shipping Dumai.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Penulis mengadakan penelitian pada saat menjalani praktek kerja nyata di Perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai, selama kurang lebih 8 bulan dari tanggal 04 september 2018 Sampai dengan 04 Mei 2019.

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

Tempat pelaksanaan penelitian tersebut adalah pada Perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai.

Berikut adalah data-data perusahaan :

Nama Perusahaan	: PT Barakomindo Shipping Dumai
Alamat Perusahaan	: JL. Wan Dahlan Ibrahim / Merdeka Lama No. 85 Dumai 28812, Riau - Indonesia
Jenis usaha	: Shipping Agency
Telp	: +62 (765) 43011928 +62 (765) 4370692
Email	: dumai@barakomindo.com

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

### **1. Metode Pendekatan**

Perusahaan Pelayaran PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keagenan kapal yang menangani kegiatan kapal selama berada di pelabuhan Dumai yang mempunyai pengalaman dalam bidang keagenan kapal. Dalam kegiatan operasionalnya Perusahaan Pelayaran PT Barakomindo Shipping Dumai belum berjalan secara optimal dikarenakan menurunnya dan berpindahnya kapal yang diageni ke perusahaan keagenan lainnya. Hal tersebut disebabkan oleh pelayanan jasa keagenan kapal yang belum maksimal di PT Barakomindo Shipping Dumai. Dalam hal ini penulis akan membahas mengenai hubungan atau keterkaitan antara pelayanan jasa keagenan kapal yang belum maksimal dengan menurunnya jumlah pelayanan jasa keagenan sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan **deskriptif kuantitatif**.

### **2. Teknik Pengumpulan data**

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa :

#### **a. Dokumentasi**

Teknik ini digunakan untuk mendukung data dan informasi yang penulis sajikan guna melengkapi penulisan skripsi ini antara lain *Ship Report* di PT Barakomindo Shipping Dumai.

#### **b. Observasi**

Pada teknik ini, penulis mengamati jumlah kedatangan kapal untuk setiap bulannya dan kelancaran keberangkatan perjalanan kapal yang dapat dilihat dari *Ship Report* yang berbeda setiap voyage.

## **C. SUBJEK PENELITIAN**

Dalam hal ini, penulis menggunakan populasi yaitu jumlah kunjungan kapal yang diageni PT Barakomindo Shipping Dumai dengan sampel yang diambil dalam analisis data yaitu 9 bulan data *ship report*.

#### D. TEKNIK ANALISIS DATA

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

##### Analisis Koefisien Korelasi

Korelasi adalah statistik yang mengukur keserasian hubungan diantara dua variabel yang masing-masing diukur pada skala interfal atau ratio, dengan asumsi bahwa masing-masing variabel itu terdistribusi normal.

Analisis korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antara variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel tidak bebas (*Dependent Variabel*) persamaannya adalah :

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

Dimana :

r = koefisien korelasi

n = banyaknya data

x = Pelayanan Jasa Keagenan (*independent variable*)

y = jumlah kunjungan kapal (*dependent variable*)

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

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

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan adalah :

0,00 – 0,19 = korelasi sangat rendah

0,20 – 0,39 = korelasi rendah

0,40 – 0,59 = korelasi cukup kuat

0,60 – 0,79 = korelasi kuat

0,80 – 1,00 = korelasi sangat kuat

## 1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kendala dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan kriteria pengujian jika korelasi antar butir dengan skor total lebih dari 0,3 maka instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table dengan  $\alpha = 0,05$  maka koefisien korelasi tersebut signifikan.

Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. Artinya, penggaris memang tepat digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidak valid jika penggaris digunakan untuk mengukur berat.

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

Rumus Validitas = Rumus Koefisien Korelasi.

Dimana :

$r$  = Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel  $x$  dan  $y$

$x$  = *independent variable*

$y$  = *dependent variable*

Dan membandingkan hasil  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, dengan kesimpulan:

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan penelitian tersebut tidak valid.

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan penelitian tersebut dikatakan valid.

## 2. Analisa Koefisien Penentu atau Determinasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel nilai pelayanan jasa keagenan sebagai variabel bebas ( $X$ ) terhadap jumlah kunjungan kapal sebagai variabel terikat ( $Y$ ) dengan menggunakan rumus :

$$Kp = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kp = Koefisien positif

R = Koefisien korelasi X dan Y

Fungsi dari koefisien penentu adalah :

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

### 3. Analisa Regresi Linier Sederhana

Adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam satu garis lurus. Analisis regresi linear sederhana adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel pelayanan jasa keagenan yang dinyatakan dalam variabel X terhadap variabel jumlah kunjungan kapal yang dinyatakan dalam variabel Y.

Persamaan regresi linear sederhana dinyatakan dalam bentuk :

$$Y = a + bx$$

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

$$a = \frac{(\sum Y) - b(\sum X)}{n}$$

Dimana :

X = variabel bebas (pelayanan jasa keagenan)

Y = variabel tidak bebas (jumlah kunjungan kapal)

n =  $\Sigma$  bulan

a = bilangan konstan

b = koefisien regresi

### 4. Uji Hipotesis

Analisis uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun semula dapat diterima berdasarkan data yang

telah dikumpulkan. Analisis uji hipotesis tidak menguji kebenaran hipotesis, tetapi menguji dapat diterima atau ditolaknya hipotesis yang bersangkutan (Gulo, 2002:153).

persamaannya adalah :

$t_o = t$  hitung

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

Dapat diambil kesimpulan menerima atau menolak  $H_o$ .

Uji hipotesis yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

$H_o : t = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara pelayanan jasa keagenan yang belum maksimal dengan menurunnya jumlah kunjungan kapal.

- 1)  $H_o : t > 0$  artinya ada pengaruh antara pelayanan jasa keagenan yang belum maksimal dengan menurunnya jumlah pelayanan jasa keagenan.
- 2)  $H_o : t < 0$  artinya ada pengaruh yang kuat negatif antara kualitas pelayanan jasa keagenan dengan menurunnya jumlah kunjungan kapal.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

PT Barakomindo Shipping Dumai sebagai objek penelitian adalah sebuah perusahaan yang melakukan kegiatan pada bisnis pelayaran dan bergerak dibidang jasa transportasi laut khususnya bidang keagenan kapal. PT Barakomindo Shipping Dumai merupakan perusahaan jasa pelayaran yang memberikan pelayanan dalam hal pengangkutan barang baik muatan curah maupun cair untuk lingkup pelayaran dalam maupun luar negeri.

PT Barakomindo Shipping Dumai mengalami ketidak stabilan jumlah pelayanan atau jumlah kunjungan kapal tiap bulannya yang menjadikan bahan koreksi perusahaan.

Penulis akan menjelaskan Peningkatan Jumlah kunjungan kapal, waktu pelayanan dokumen kapal, pelayanan selama kapal sandar dan pelayanan keberangkatan kapal.

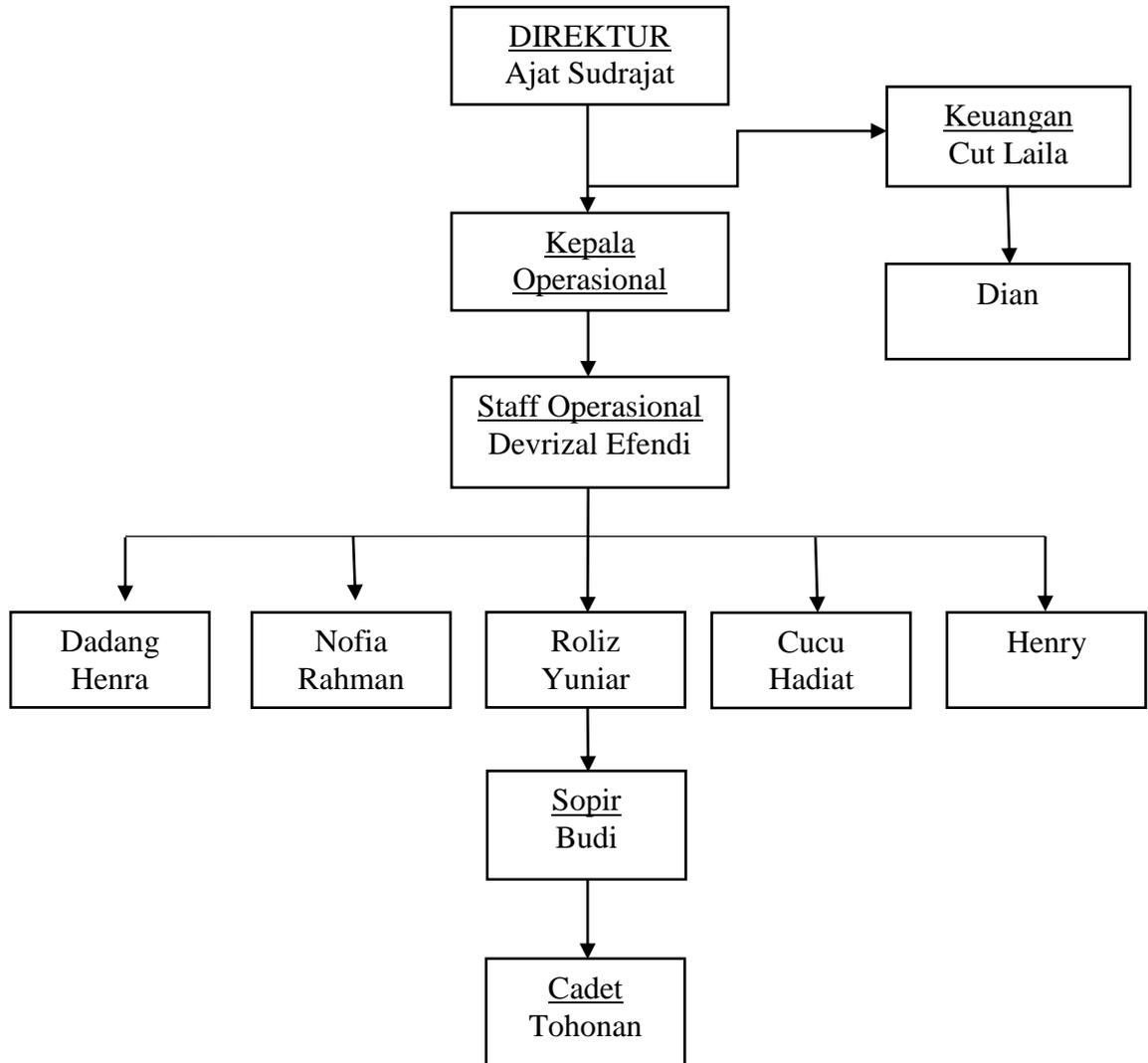
##### **a. Potensi Perusahaan Yang Dimiliki**

Kepegawaian di PT Barakomindo Shipping Dumai, disini penulis akan menjelaskan jumlah personil yang ada pada PT Barakomindo Shipping Dumai yang berjumlah 12 orang yang masing-masing ditempatkan dibagian operasi usaha dan bagian keuangan, yaitu sebagai berikut :

## Struktur Organisasi PT Barakomindo Shipping Dumai

**Bagan 4.1**

### Struktur Organisasi



1. Tingkat pendidikan pegawai
  - a) Sarjana S1 : 3 Orang
  - b) Sarjana muda (D3) : 7 orang
  - c) SMA : 2 Orang

**Tabel 4.1**

### Jumlah karyawan PT Barakomindo Shipping Dumai

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Cabang	1
2	Menejer operasional	1
3	Staff Operasional	1
4	Operasional	
5	Accounting	2
6	Supir	1
7	Cadet	1
<b>Total</b>		<b>12</b>

Sumber: PT Barakomindo Shipping Dumai

## 2. Data waktu Pelayanan Jasa Keagenan (X)

Berikut adalah tabel data jumlah pelayanan dokumen clearance kapal yang di ageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai periode September 2018 – Mei 2019 :

**TABEL 4.2**

**Data Waktu Pelayanan Jasa Keagenan  
Periode September 2018 - Mei 2019**

No	Bulan	Waktu Pelayanan Jasa Keagenan
		(Jam)
Tahun 2018-2019		
1	September	1218
2	Oktober	744
3	November	98
4	Desember	771
5	Januari	1434
6	Februari	2022

7	Maret	1566
8	April	1549
9	Mei	723
	<b>TOTAL</b>	<b>10125</b>

Sumber: PT Barakomindo Shipping Dumai 2018-2019

**Gambar 4.1**  
**Pelayanan Jasa Keagenan Periode September 2018- Mei 2019**



Dari data diatas dapat terlihat adanya penurunan jumlah kualitas pelayanan divisi operasional yaitu:

Terhitung bulan September 2018 hingga Mei 2019 dengan jumlah 72 unit kapal waktu yang dibutuhkan selama 10.125 jam, rata-rata perkapal membutuhkan waktu selama 140,6 jam. Dari data diatas penulis hanya mengambil data dalam bulan pada tahun 2018-2019 saja yaitu data kunjungan kapal.

### 3. Data Jumlah Kunjungan Kapal (Y)

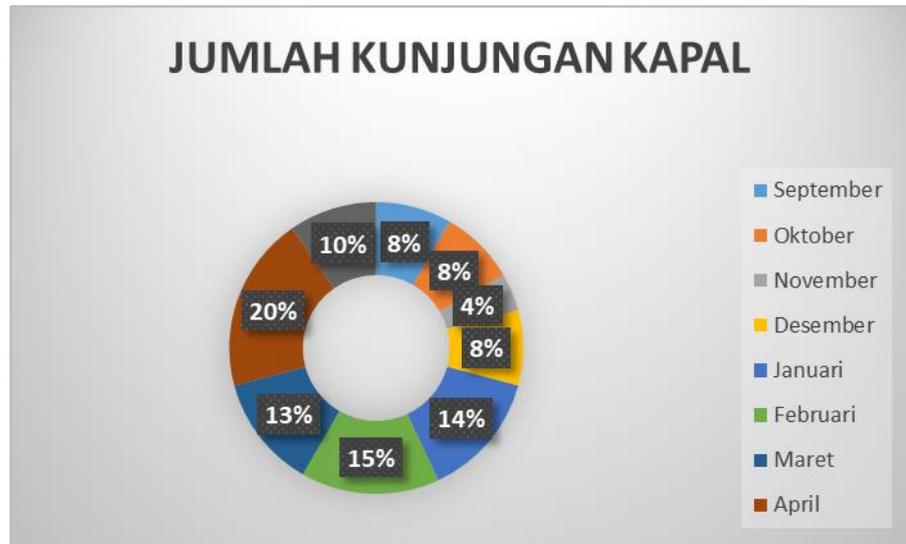
Berikut adalah tabel data jumlah kunjungan kapal yang di ageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai periode Januari 2017 – Juni 2017.

**TABEL 4.3**  
**Data Jumlah Kunjungan Kapal**  
**Periode September 2018 – Mei 2019**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Kapal
		Tahun 2018
1	September	6
2	Oktober	6
3	November	3
4	Desember	6
5	Januari	10
6	Februari	11
7	Maret	9
8	April	14
9	Mei	7
	<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

Sumber: Diolah dari PT Barakomindo Shipping Dumai tahun 2018-2019

**Gambar 4.2**  
**Jumlah Kunjungan Kapal Periode September 2018-Mei**



Berdasarkan tabel dan diagram diatas bahwa terlihat perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai selama 9 bulan dari bulan September 2018 – Mei 2019 mengageni kapal sebanyak 72 kapal, sedangkan rata-rata perbulan PT Barakomindo Shipping Dumai sebanyak 8 kapal.

- 4. Waktu Pelayanan Jasa Keagenan dan Jumlah Keagenan Kapal (X) dan (Y)**  
Berikut adalah tabel data kualitas pelayanan divisi operasional dan jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai periode September 2018- Mei 2019.

**TABEL 4.4**  
**Data pelayanan jasa keagenan kapal dan jumlah kunjungan kapal (X) dan (Y) Periode September 2018 – Mei 2019**

No	Bulan	Waktu pelayanan jasa keagena kapal (X)	Jumlah Kunjungan Kapal (Y)	X.Y
1	September	1218	6	7308
2	Oktober	744	6	4464
3	November	98	3	294

4	Desember	771	6	4626
5	Januari	1434	10	14340
6	Februari	2022	11	22242
7	Maret	1566	9	14094
8	April	1549	14	21686
9	Mei	723	7	5061
TOTAL		10125	72	94115

Dari data diatas dapat terlihat bahwa PT Barakomindo Shipping Dumai selama bulan September 2018- Mei 2019 mengageni kapal sejumlah 72, sedangkan waktu pelayanan kapal sejumlah 11.250 jam dan rata-rata perbulan kapal yang diageni 8 kapal, sedangkan rata-rata pelayanan kapal perbulan sebanyak 1.125 jam atau rata-rata perkapal memerlukan pelayanan sejumlah 140,6 jam.

**TABEL 4.5**  
**Jumlah Kunjungan dan Keberangkatan Kapal yang Diageni Oleh**  
**PT Barakomindo Shipping Dumai**

**HANDLING AGENT ACTIVITY**  
**September 2018**

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. TORM GERD	22.08.2018 15: 00	04.09.2018 13: 24	LUBUK GAUNG	310
2	MT. ARK PROGRESS	30.08.2018 14: 00	04.09.2018 15: 00	LUBUK GAUNG	121
3	MT. CORONA	02.09.2018 2: 00	11.09.2018 9: 00	LUBUK GAUNG	223
4	MT. MARITIME GISELA	30.08.2018 14.00	15.09.2018 03.50	LUBUK GAUNG	383
5	MT. PROSPERITY	12.09.2018 19: 00	18.09.2018 11: 00	LUBUK GAUNG	148
6	MT. SUN PLOEG	22.09.2018 6: 00	23.09.2018 15: 00	PELINTUNG	33
JUMLAH					1.218

## HANDLING AGENT ACTIVITY

Oktober 2018

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. NAVIG8 AXINITE	03.10.2018 7: 00	05.10.2018 4: 00	PELINTUNG	72
2	MT. YOU SHEN 3	28.09.2018 10: 00	05.10.2018 16: 00	PELINTUNG	192
3	MT. REBECCA SCHULTE	19.10.2018 5: 00	23.10.2018 8: 00	L. GAUNG + PELINTUNG	120
4	MT. MEGA I	22.10.2018 1: 00	26.10.2018 20: 00	LUBUK GAUNG	120
5	MT. DVINA GULF	22.10.2018 6: 00	27.10.2018 20: 00	LUBUK GAUNG	144
6	MT. SEHAT	24.10.2018 4: 00	27.10.2018 16: 00	LUBUK GAUNG	96
JUMLAH					744

## HANDLING AGENT ACTIVITY

November 2018

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. C.P. 38	26.11.2018 18: 00	27.11.2018 08.30	LUBUK GAUNG	14
2	MT. NAVIG8 ARONALDO	26.11.2018 8: 00	28.11.2018 / 12.50	PELINTUNG	52
3	MT. NAVIG8 ARONALDO	26.11.2018 23: 00	28.11.2018 07.00	PELINTUNG	32
JUMLAH					98

## HANDLING AGENT ACTIVITY

Desember 2018

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. YOU SHEN 3	01.12.2018 12: 00	03.12.2018 16: 00	LUBUK GAUNG	52
2	MT. C.P. 38	04.12.2018 16: 00	07.12.2018 /22.50	LUBUK GAUNG	78
3	MT. BOW FAGUS	01.12.2018 12: 00	10.12.2018 7: 00	LUBUK GAUNG	211
4	MT. OCEAN PRINCESS I	20.12.2018 1: 00	24.12.2018 11: 00	LUBUK GAUNG	82
5	TB.HASNUR 02 / BG.HASNUR	14.12.2018 21: 00	26.12.2018 3: 00	PELINTUNG	106

	308				
6	MT. NAVIG 8 VICTORIA	21.12.2018 6: 00	31.12.2018 8: 00	DUMAI	242
	JUMLAH				771

### HANDLING AGENT ACTIVITY

Januari 2019

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. NAVIG8 VICTORIA	26.12.2018 12: 00	02.01.2019 16: 00	LUBUK GAUNG	172
3	MT. STENAWECO ENERGY	02.01.2019 8: 00	05.01.2019 13: 00	LUBUK GAUNG	77
4	MT. SUPER FORTE	29.12.2018 8: 00	05.01.2019 20: 00	DMI - L.G	185
5	MT. GREEN PLANET	05.01.2019 14: 00	10.01.2019 21.15	DUMAI	180
		16.01.2019 09.30	18.01.2019 15: 00	LUBUK GAUNG	
6	MT. CORONA	08.01.2019 03:00	19.01.2019 12.00	DMI - L.G	273
7	MT. OSLO TRADER	13.01.2019 6: 00	20.01.2019 9: 00	DUMAI	171
8	MT. NAVIG8 AMBER	18.01.2019 5: 00	20.01.2019 16: 00	LUBUK GAUNG	59
9	MT. RHAE0 RAPID	21.01.2019 20: 00	25.01.2019 11: 00	LUBUK GAUNG	87
10	MT. POMER	19.01.2019 1: 00	28.01.2019 15: 00	LUBUK GAUNG	230
	JUMLAH				1434

### HANDLING AGENT ACTIVITY

Februari 2019

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. GS FABULOUS	04.01.2019 12: 00	03.02.2019 23:00	PLTG - L. GAUNG	731
2	MT. MR ORESTES	27.01.2019 19: 00	03.02.2019 0: 00	LUBUK GAUNG	149
3	MT. CIELO DI GUANGZHOU	25.01.2019 17: 00	07.02.2019 15.35	DUMAI	310
4	MT. DAEHO SUNRISE	06.02.2019 21: 00	08.02.2019 6: 00	LUBUK GAUNG	31
5	MT. MEGHNA PRIDE	01.02.2019 22.00	10.02.2019 22.30	DUMAI	216

6	MT. ACACIA	10.02.2019 7: 00	12.02.2019 22: 00	PELINTUNG	63
7	MT. MID EAGLE	09.02.2019 12: 00	15.02.2019 22: 00	LUBUK GAUNG	154
8	MT. STELLAR LILAC	14.02.2019 11: 00	16.02.2019 15: 00	LUBUK GAUNG	52
9	MT. SOUTHERN NARWHAL	19.02.2019 20: 00	23.02.2019 21: 00	LUBUK GAUNG	95
10	MT. DAEHO SUNSINE	20.02.2019 18: 00	26.02.2019 14: 00	LUBUK GAUNG	140
11	MT. ATLANTIC PRIDE	24.02.2019 9: 00	27.02.2019 18: 00	LUBUK GAUNG	81
JUMLAH					2022

### HANDLING AGENT ACTIVITY

Maret 2019

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. NAVIG8 AMAZONITE	28.02.2019 12: 00	06.03.2019 23:00	L. GAUNG- PLTG	155
2	MT. CORONA	27.02.2019 19: 00	07.03.2019 0: 00	LUBUK GAUNG	173
3	MT. GREEN SKY	26.02.2019 17: 00	08.03.2019 15.35	DUMAI	238
4	MT. STI DUCHESSA	09.03.2019 21: 00	11.03.2019 6: 00	LUBUK GAUNG	33
6	MV. COSMIC POLARIS	25.02.2019 10:00	20.03.2019 14:25	DUMAI	556
7	MT. CIELO DI GUANGZHOU	15.03.2019 05:45	20.03.2019 03:00	DUMAI	117
8	MT. KOKUKA COURAGEUS	23.03.2019 01:15	24.03.2019 22:42	PELINTUNG	45
9	MT. MEGHNA PRIDE	14.03.2019 08:30	24.03.2019 05:50	DUMAI	249
Jumlah					1.566

### HANDLING AGENT ACTIVITY

April 2019

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. SUN NEPTUNE	30.03.2019 12: 00	01.04.2019 23:00	L. GAUNG- PLTG	59
2	MT. SOUTHERN	01.04.2019	04.04.2019	LUBUK	53

	TURKEY	19: 00	0: 00	GAUNG	
3	MT. BEATRICE	30.03.2019 17: 00	05.04.2019 15.35	LUBUK GAUNG	142
4	MT. MARLIN MARVEL	01.04.2019 21: 00	06.04.2019 6: 00	LUBUK GAUNG	105
5	MT. APOSTOLOS	26.03.2019 23.45	08.04.2019 3:00	DMI-L. GAUNG	291
6	MT. C.P. 38	28.03.2019 20:00	11.04.2019 07:30	LUBUK GAUNG	323
7	MT. MEGHNA PRIDE	08.04.2019 05:00	11.04.2019 09:00	DUMAI	76
8	MT. SICHEM RIO	09.04.2019 11:45	14.04.2019 14:15	DMI-L. GAUNG	170
9	MT. STENA IMMACULATE	16.04.2019 02:00	16.04.2019 23:50	PELINTUNG	21
10	MT. RM 1	20.04.2019 09:00	21.04.2019 11:00	LUBUK GAUNG	26
11	MT. CORONA	22.04.2019 14:00	24.04.2019 09:00	LUBUK GAUNG	43
12	MT. SICHEM HONGKONG	18.04.2019 13:00	25.04.2019 20:15	DUMAI	175
13	MT. HANNAH	21.04.2019 19:35	25.04.2019 05:00	LUBUK GAUNG	81
14	MT. MID FORTUNE	23.04.2019 22:00	25.04.2019 03:00	PELINTUNG	29
	Jumlah				1594

## HANDLING AGENT ACTIVITY

Mei 2019

NO	VESSEL	TIME ARRIVAL	TIME DAPARTURE	WHARF	JAM PELAYANAN
1	MT. NAVIG8 ANDESINE	25.04.2019 09:00	04.05.2019 07:00	L. GAUNG- PLTG	214
2	MT. KELSEY 2	03.05.2019 03:00	04.05.2019 22:00	LUBUK GAUNG	43
3	MT. HAI YAN	08.05.2019 12:45	11.05.2019 06:15	LUBUK GAUNG	65
4	MT. NAVIG8 VICTORIA	12.05.2019 17:00	16.05.2019 21:00	LUBUK GAUNG	100
5	MT. ACACIA	25.05.2019 16:00	27.05.2019 12:00	PELINTUNG	44
6	MT. PROSPER	23.05.2019 21:45	28.05.2019 07:00	LUBUK GAUNG	105
7	MT. SK LINE 1	22.05.2019 20:15	29.05.2019 05:00	LUBUK GAUNG	152
	Jumlah				723

## B. ANALISIS DATA

Analisa Data adalah sebagai pendukung yang dapat menunjukkan adanya hubungan antara jumlah kunjungan kapal dengan lamanya jumlah pelayanan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai. Untuk memastikan apakah kedua variable tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat diuji dengan analisa statistik sebagai berikut:

### 1. Analisa Variabel X ( Waktu Pelayanan jasa keagenan kapal)

Analisa ini untuk mengetahui tidak teraturnya jumlah pelayanan kapal pada setiap bulannya. Berikut ini adalah tabel jumlah pelayanan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai pada bulan September 2018 – Mei 2019 :

**TABEL 4.6**  
**Data Jumlah Waktu Pelayanan Kapal**  
**Periode September 2018 – Mei 2019**

No	Bulan	Waktu Pelayanan Jasa Keagenan (Jam) Tahun 2018-2019
1	September	1218
2	Oktober	744
3	November	98
4	Desember	771
5	Januari	1434
6	Februari	2022
7	Maret	1566
8	April	1549
9	Mei	723
TOTAL		10125

Sumber: Diolah dari PT Barakomindo Shipping Dumai 2018-2019

Berdasarkan data tabel diatas terlihat bahwa perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai selamam 9 bulan terhitung dari bulan September 2018 – Mei 2019 melakukan pelayanan jasa terhadap kapal sebanyak 10125 jam, sedangkan rata-rata perbulan PT Barakomindo Shipping Dumai sebanyak 1125 jam. Lama waktu pelayanan kapal merupakan faktor utama yang mempengaruhi jumlah kunjungan kapal dan jumlah waktu kapal berada di Pelabuhan. Oleh sebab itu meningkatkan kualitas waktu pelayanan kapal sangat penting. Dari Tabel 4.6 di atas kita bisa melihat bahwa pada Bulan Februari periode tahun 2018 menunjukkan jumlah kunjungan kapal terendah yaitu hanya 3 kapal dan setiap kapal memerlukan waktu 2 sampai 4 hari untuk melakukan proses bongkar ataupun muat barang sedangkan proses pelayanan dokumen kapal memerlukan waktu sekitar 4 sampai 5 jam setiap kapalnya. Sedangkan pada bulan Januari 2017 menunjukkan jumlah kunjungan kapal tertinggi yaitu dengan jumlah 29 kapal. Dengan data tersebut dapat kita ketahui adanya penurunan jumlah kunjungan kapal, sehingga bisa kita cari faktor penyebabnya.

Faktor penyebab lamanya waktu pelayanan jasa keagenan kapal yaitu:

- a. Terlambatnya pengurusan dokumen *clearence in* dan *clearence out*
- b. Kurangnya koordinasi yang optimal antara pihak kapal dengan agen.
- c. Kurang komunikatif antar instansi.
- d. Jadwal kedatangan kapal yang selalu berubah – ubah.
- e. Kurang memadainya kendaraan operasional kantor.

## 2. **Analisa Variabel Y (Jumlah Kunjungan kapal )**

Analisa ini untuk mengetahui jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai setiap bulannya. Berikut adalah tabel jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Shipping Dumai pada bulan September 2018 – Mei 2019 :

**TABEL 4.7**  
**Data Jumlah Kunjungan Kapal**  
**Periode September 2018 – Mei 2019**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Kapal September 2018- mei 2019
1	September	6
2	Oktober	6
3	November	3
4	Desember	6
5	Januari	10
6	Februari	11
7	Maret	9
8	April	14
9	Mei	7
TOTAL		72

Sumber: Diolah dari data PT Barakomindo Shipping Dumai tahun 2018-2019

Berdasarkan tabel diatas bahwa terlihat perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai selama 9 Bulan dari Bulan September 2018 – Mei 2019 mengenai kapal sebanyak 72 kapal, sedangkan rata – rata perbulan PT Barakomindo Shipping Dumai sebanyak 8 kapal dan terlihat tidak stabilnya kunjungan kapal selama 9 bulan. Berdasarkan data diatas bisa dilihat jumlah kunjungan kapal yang tertinggi pada bulan April sebanyak 14 kapal.

Faktor utama yang mempengaruhi jumlah kunjungan kapal yang tidak teratur dan berpindah keagenan lain yaitu :

- a. Lamanya waktu pelayanan pengurusan dokumen kapal.
- b. Kualitas pelayanan jasa yang kurang memuaskan yang diberikan perusahaan.
- c. Banyaknya perusahaan pesaing.

### 3. Analisa Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Analisa ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel X (Pelayanan jasa keagenan kapal ) dengan variabel Y (Jumlah Kunjungan Kapal). Apabila nilai variabel X tinggi maka jumlah nilai variabel Y akan ikut meningkat, sebaliknya apabila nilai variabel X rendah maka jumlah nilai variabel Y juga akan menurun. Semakin tinggi jumlah kunjungan kapal yang diageni maka waktu pelayanan kapal juga semakin tinggi, dan sebaliknya semakin rendah jumlah kunjungan kapal yang diageni maka waktu pelayanan kapal juga semakin rendah. Hal ini disebabkan karena variabel X mempengaruhi variabel Y. Berikut adalah tabel korelasi antara Variabel X dan Variabel Y

**TABEL 4.8**  
**Korelasi Hubungan Variabel X dan Y**

Bulan	X (waktu pelayanan jasa keagenan)	Y (Jumlah Kunjungan Kapal)	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
September	1218	6	1483524	36	7308
Oktober	744	6	553536	36	4464
November	98	3	9604	9	294
Desember	771	6	594441	36	4626
Januari	1434	10	2056356	100	14340
Februari	2022	11	4088484	121	22242
Maret	1566	9	2452356	81	14094
April	1549	14	2399401	196	21686
Mei	723	7	522729	49	5061
(n)=9	10125	72	14160431	664	94115

Dari data tabel diatas pada Tabel 4.7 maka dapat diperoleh angka berikut:

$$\begin{aligned} \sum n &= 9 & \sum X^2 &= 14160431 \\ \sum X &= 10125 & \sum Y^2 &= 664 \\ \sum Y &= 72 & \sum XY &= 94115 \end{aligned}$$

Variabel X = Jumlah waktu pelayanan jasa keagenan September 2018– Mei 2019

Variabel Y = Jumlah kunjungan kapal September 2018 – Mei 2019

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Jasa Keagenan oleh Perusahaan Pelayaran PT Barakomindo Shipping Dumai dapat diuji hubungannya berdasarkan tabel diatas.

**a. Analisis Koefisien Korelasi**

Suatu cara untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara jumlah kunjungan kapal dengan pelayanan jasa Keagenan yang dibutuhkan oleh perusahaan pelayaran PT Barakomindo Shipping Dumai. Dengan analisis ini akan diketahui nilai koefisien korelasi (r) yaitu nilai yang menunjukkan kuatnya hubungan variabel X dan Y yaitu dengan rumus :

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

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

$$r = \frac{9 \times 94115 - 10125 \times 72}{\sqrt{9 \times 14160431 - (10125)^2} \cdot \sqrt{9 \times 664 - (72)^2}}$$

$$r = \frac{847035 - 729000}{\sqrt{127443879 - 102515625} \times \sqrt{5976 - 5184}}$$

$$r = \frac{847035 - 729000}{118035}$$

$$r = \frac{\sqrt{24928254} \times \sqrt{792}}{118035}$$

$$r = \frac{\sqrt{19743177108}}{118035}$$

$$r = \frac{140510,4}{118035}$$

$$r = 0,84$$

Dari rumus diatas maka penulis menggunakan aplikasi statistik SPSS sebagai metode penghitung dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Tabel SPSS korelasi X dan Y**  
**Correlations**

		waktu pelayanan (x)	jumlah kunjungan kapal (y)
waktu pelayanan (x)	Pearson Correlation	1	.840**
	Sig. (2-tailed)		.005
	N	9	9
jumlah kunjungan kapal (y)	Pearson Correlation	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	
	N	9	9

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

Tabel SPSS di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (r) yaitu sebesar 0,840 menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan jasa keagenan mempunyai hubungan yang kuat dan positif terhadap jumlah kunjungan kapal. Bila hasil korelasi yang positif, dapat diartikan apabila kualitas divisi operasional meningkat maka akan meningkatkan jumlah kunjungan kapal. Begitupun sebaliknya pada perusahaan tersebut.

#### **b. Uji Validitas**

Dari nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,84. Maka untuk membuktikan bahwa penelitian ini valid atau tindakan yang dilakukan adalah dengan mencari

$r_{hitung}$  yaitu

$r_{xy} = 0,84$  , kemudian dibandingkan  $r_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  ;  $df = n-2$  adalah 0,6664 (dari  $r_{tabel}$ ).

Maka, hasil yang didapat adalah  $r_{hitung} = 0,84$  , karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,84 > 0,6664$ ). Jadi penelitian antara pelayanan jasa keagenan (X) dengan jumlah kunjungan kapal (Y) dikatakan Valid.

**TABEL 4.10****Tabel Perhitungan Uji Validitas dengan Ms.Excel**

Bulan	X (waktu pelayanan jasa keagenan)	Y (Jumlah Kunjungan Kapal)	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
September	1218	6	1483524	36	7308
Oktober	744	6	553536	36	4464
November	98	3	9604	9	294
Desember	771	6	594441	36	4626
Januari	1434	10	2056356	100	14340
Februari	2022	11	4088484	121	22242
Maret	1566	9	2452356	81	14094
April	1549	14	2399401	196	21686
Mei	723	7	522729	49	5061
(n)=9	11250	72	14160431	644	94115
<b>r Hitung</b>	0.84				
<b>r Tabel</b>	0.6664				
<b>Ket</b>	Valid				

**Model Summary****analisis Koefisien Penentu (KD = R<sup>2</sup>)**

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel pelayanan jasa keagenan (X) terhadap jumlah kunjungan kapal (Y) digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\text{KD (Koefisien Determinasi)} = r^2 \times 100\%$$

$$\text{KD} = r^2 \times 100\%$$

$$= (0,84)^2 \times 100\%$$

$$= 70,6$$

**Tabel 4.11****Tabel SPSS Koefisien Penentu**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 <sup>a</sup>	.706	.664	1.924

a. Predictors: (Constant), waktu pelayanan jasa (x1)

Tabel di atas menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R (Koefisien Korelasi). Dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,84 , yang mengandung pengertian bahwa pengaruh pelayanan jasa keagenan kapal terhadap jumlah kunjungan kapal adalah sebesar 70,6% , sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

#### d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Suatu cara untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel jumlah kunjungan kapal terhadap variabel pelayanan jasa keagenan kapal, dengan persamaan regresi :

$$Y = a + bX$$

Besarnya nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

**TABEL 4.12**  
**Tabel Perhitungan SPSS Regresi Linear Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,673	1,450		1,844	,108
jasa keagenan	,005	,001	,840	4,097	,005

a. Dependent Variable: jumlah kunjungan kapal

Pada tabel Coefficients diatas, pada kolom B pada Constant (a) adalah sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b) adalah 0,005 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX \text{ atau } 2,673 + 0,005X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata – rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan penambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

Konstanta sebesar 2,637 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas pelayanan maka nilai Jumlah kunjungan kapal sebesar 2,637.

1. Koefisien regresi X sebesar 0,005 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Jumlah kunjungan kapal bertambah sebesar 0,005.

**e. Uji Hipotesis**

Dari perhitungan yang didapat mengenai koefisien korelasi dan juga penentu, maka uji hipotesis dapat dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan jumlah kunjungan kapal dengan kualitas pelayanan divisi operasional pada PT Barakomindo Shipping Dumai.

Uji hipotesis yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- 3)  $H_0 : t = 0$  artinya tidak ada hubungan antara pelayanan jasa keagenan kapal dengan menurunnya jumlah pelayanan jumlah kunjungan kapal.
- 4)  $H_0 : t > 0$  artinya ada hubungan antara Pelayanan Jasa Keagenan kapal dengan menurunnya jumlah kunjungan kapal.
- 5)  $H_0 : t < 0$  artinya ada hubungan yang kuat negatif antara pelayanan jasa keagenan dengan menurunnya jumlah pelayanan jasa keagenan.

Bila tingkat kesalahan 5% atau  $\alpha = 0,05$

Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

$t_0 = t_{\text{hitung}}$

$$t_0 = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

**TABEL 4.13**

**Tabel Perhitungan SPSS Uji Hipotesis**

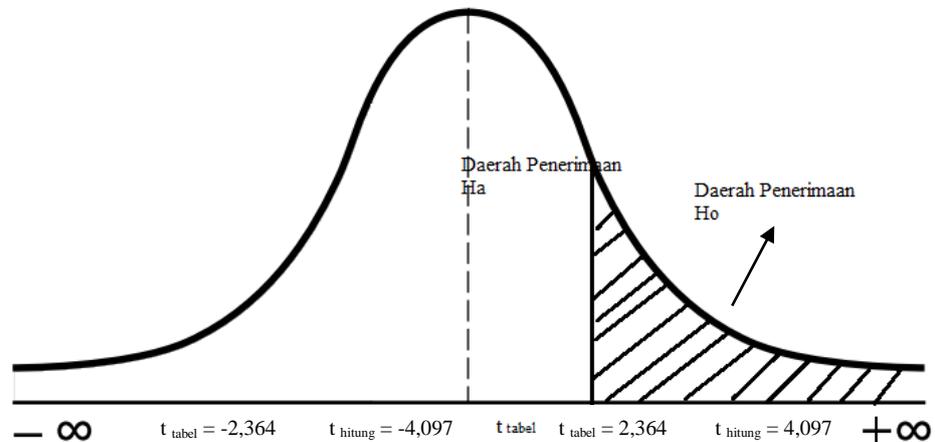
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.673	1.450		1.844	.108
waktu pelayanan jasa (x1)	.005	.001	.840	4.097	.005

a. Dependent Variable: jumlah kunjungan kapal (y)

Maka hasil dari uji hipotesis diatas menyatakan :

$$t_{\text{hitung}} = 4,105 > t_{\text{tabel}} = 2,364$$

Gambar 4.3  
Gambar hipotesis t tabel



Dari hasil analisis diatas bahwa  $t_{\text{hitung}} = 4,097 > t_{\text{tabel}} = 2,364$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan berdasarkan pengujian di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara jumlah kunjungan kapal dengan dengan kualitas pelayanan kapal pada PT Barakomindo Shipping Dumai.

## **C. PEMECAHAN MASALAH**

### **1. Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X)**

Pelayanan menurun dikarenakan kurangnya disiplin karyawan, terlambatnya informasi kedatangan kapal kepada agen.

Alternatif pemecahan masalah pelayanan jasa keagenan kapal yang belum maksimal :

- a. Pemimpin yang arif dan bijaksana harus melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap semua pejabat dan staf kerjanya dengan baik setiap bulannya melalui program kerja yang sebelumnya sudah direncanakan, sehingga pimpinan dapat melihat dengan jelas mekanisme kerja tersebut melalui staf operasionalnya.
- b. Pihak operasional perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan dan melakukannya dengan optimal agar banyak pemilik kapal yang menggunakan jasa perusahaan untuk melayani kapal ketika sandar di pelabuhan Banten.
- c. Pimpinan perusahaan harus menjalin hubungan yang baik dengan instansi – instansi terkait setiap bulannya dan setiap tahunnya dengan para pemilik kapal (owner) baik di dalam negeri maupun di luar negeri supaya jumlah kunjungan kapal dapat meningkat.
- d. Perusahaan dapat menambah beberapa sarana dan prasarana yang dapat digunakan untuk menunjang kegiatan operasional agar dalam pengiriman laporan dan pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.

### **2. Jumlah Kunjungan Kapal (Y)**

Jumlah kunjungan kapal menurun dan berpindah keagenan dikarenakan proses pengurusan dokumen yang terlambat, kurangnya kendaraan di kantor yang digunakan agen kapal untuk menuju ke dermaga tempat kapal sandar.

Alternatif pemecahan masalah kunjungan kapal yang tidak teratur antara lain :

- a. Pemimpin yang arif dan bijaksana harus melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap semua pejabat dan staf kerjanya dengan baik setiap bulannya melalui program kerja yang sebelumnya sudah direncanakan, sehingga pimpinan dapat melihat dengan jelas mekanisme kerja tersebut

melalui staf operasionalnya. Dari kerja tersebut akan terlihat apakah stafnya sudah disiplin dan terampil dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing dengan baik atau belum.

- b. Pihak operasional perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan dan melakukannya dengan optimal agar banyak pemilik kapal yang menggunakan jasa perusahaan untuk melayani kapal ketika sandar di pelabuhan Dumai.
- c. Pimpinan perusahaan harus menjalin hubungan yang baik dengan instansi – instansi terkait setiap bulannya dan setiap tahunnya dengan para pemilik kapal (owner) baik di dalam negeri maupun di luar negeri supaya jumlah kunjungan kapal dapat meningkat.
- d. Perusahaan harus bisa memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada. Sebaiknya komputer tersebut dapat tersebut dapat dimanfaatkan sebaik – baiknya dan tidak perlu digunakan apabila tidak ada kepentingan yang bersangkutan dengan dokumen/pengiriman laporan. Lalu, kendaraan mobil dan sepeda motor operasional yang ada seharusnya juga dimanfaatkan dengan baik, tidak perlu digunakan untuk kepentingan yang tidak bersangkutan dengan pengiriman dokumen ke *Port Authority* di pelabuhan.

Setiap alternatif juga harus ada pemecahan masalah dalam kaitannya dengan seberapa baik alternatif itu akan mencapai suatu hasil. Adapun pemecahan masalah dari faktor-faktor tersebut diusulkan sebagai berikut :

1. Faktor alam  
Dikarenakan faktor alam tidak dapat dihindari, maka diharapkan pihak perusahaan dapat mempersiapkan segala sesuatu untuk memperlancar kegiatan pelayanan jasa terhadap kapal kapan pun.
2. Sarana yang dimiliki perusahaan  
Dikarenakan perusahaan hanya memiliki 1 (Satu) unit kendaraan operasional, maka diharapkan perusahaan dapat menambah sarana penunjang kegiatan operasional.
3. Kurangnya komunikasi antara pihak agen dengan pihak pelabuhan  
Diharapkan pihak pelabuhan dapat memberikan informasi tentang estimasi kapal tiba dan waktu kegiatan bongkar muat dari mulai *first commence* sampai perkiraan selesai kegiatan kepada pihak agen, agar

pihak agen dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa pengurusan dokumen sebelum kapal tersebut selesai kegiatan bongkar atau muat.

4. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait  
Dikarenakan banyak pengguna jasa, diharapkan pihak instansi dapat membuat sistem antrian dan pembagian tugas serta standar waktu pelayanan agar pelayanan jasa lebih teratur dan cepat.

Jadi, upaya tersebut diatas merupakan upaya yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kapal yang diageni oleh PT Barakomindo Sipping Dumai tidak menyebabkan kapal berada lama di pelabuhan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari permasalahan-permasalahan yang telah uraikan sebelumnya, maka penulis mencoba memberikan kesimpulan yang diantaranya sebagai berikut :

1. Hasil analisa mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan kapal. Dengan menggunakan analisis korelasi menunjukkan  $r = 0,84$ , hal ini membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan jumlah kunjungan kapal mempunyai hubungan yang kuat dan positif.
2. Dengan hasil pengujian hipotesis dengan tingkat kesalahan 5 % terhadap seluruh data sampel, diperoleh angka  $t_{hitung} = 0,84 > t_{tabel} = 0,664$  sehingga  $H_0 : t = 0$  ditolak dan  $H_a : t > 0$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan jasa keagenan kapal dengan jumlah kunjungan kapal pada Perusahaan PT Barakomindo Shipping Dumai .
3. Dari hasil penentu koefisien dapat dinilai KP (Koefisien Penentu) sebesar 0,706 atau 70,6% dari jumlah kunjungan kapal di PT Barakomindo Shipping Dumai dipengaruhi oleh pelayanan pelayanan sedangkan 29,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak penulis bahas.
4. Apabila nilai  $b = 0,005$  yang berarti jika besarnya pelayanan lebih ditingkatkan maka jumlah kunjungan kapal akan lebih meningkat, atau dengan kata lain rata-rata setiap bulan ada kenaikan jumlah kunjungan kapal yang ditangani oleh perusahaan pelayanan PT Barakomindo Shipping Dumai.

## B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Pelayanan jasa keagenan Belum Maksimal ( X )
  - a. PT Barakomindo Shipping Dumai harus lebih memperhatikan kinerja para karyawannya dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pelayanan jasa keagenan dan pengetahuan komputer serta komunikasi dalam berbahasa Inggris yang baik.
  - b. PT Barakomindo Shipping Dumai juga harus memperhatikan kesejahteraan para karyawannya dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhannya, memberikan bonus dan mengadakan rekreasi bersama agar para karyawan semangat dalam melakukan pekerjaannya.
2. Meningkatkan Jumlah Kunjungan Kapal ( Y )
  - a. Untuk meningkatkan jumlah kunjungan kapal diharapkan seluruh pihak karyawan perusahaan selalu berkomunikasi dengan baik dan lancar dengan pihak terkait, sehingga pelayanan dokumen kapal bisa lebih cepat.
  - b. Dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan kapal seluruh karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan.
  - c. Seluruh karyawan diharapkan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu bersaing secara sehat dengan perusahaan keagenan lainnya

## DAFTAR PUSTAKA

Bary, *An Introduction To Modern Theory*, 2014

Dahl, *Modern Political Analysis*, 2015

Kotler, *manajemen pemasaran jasa*. (yogyakarta:deepblis.2015)

Kurniawan, periyanto, *pengantar Transportasi* 2008.

<https://pergibaca.com>

[Ratminto, \*manajemen pelayanan\*. 2005](#)

Sampara, *manajemen kualitas pelayanan*, 2021

[Suyono, r p. 2007. \*Shipping Pengangkutan Internasional Ekspor Impor Melalui Laut \(edisi Keempat\)\*. Jakarta:PPM](#)

Peraturan Pemerintah RI No. PM. 74 Tahun 2016 Pasal 1 Ayat 14.

[Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran](#)