

Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap Kuantitas Kedatangan Kapal Pada PT. Sumber Wahana Maritim

Sumarwanto¹, Zonna Rizky Pratama², Evada Rustina^{3*}, Sri Sayekti Lestari⁴, Vita Agustina⁵

^{1,2,3,4,5}Akademi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Bahtera (AKPN Bahtera), Jl. Bantul KM. 3, Dukuh MJ 1/1221, Yogyakarta 55142, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail : evadarustina7@gmail.com Telp: (0274)381489

Abstrak

Tingginya tingkat persaingan antara perusahaan keagenan kapal menjadikan sebagai salah satu acuan bagi setiap perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan jasa keagenan pada kapal muatan curah cair terhadap kuantitas kedatangan kapal pada PT. Sumber Wahana Maritim di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan pada kapal muatan curah cair berpengaruh positif dan signifikan terhadap kuantitas kedatangan kapal pada PT. Sumber Wahana Maritim di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Pada saat terjadi kenaikan nilai pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal sebesar 1 angka, akan menyebabkan kenaikan nilai sebesar 0,209 pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Begitupun yang terjadi saat ada penurunan nilai 1 angka pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, akan menurunkan nilai sebesar 0,209 pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Pelayanan jasa keagenan memiliki kekuatan dalam memengaruhi kuantitas kedatangan kapal sebesar 99,7%, sedangkan sisanya sebesar 0,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

Kata Kunci: Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, Kuantitas Kedatangan Kapal

Abstract

The high level of competition among ship agency companies serves as a benchmark for each company in improving the quality of service provided. This research aims to analyze the influence of ship agency services for liquid bulk carriers on the quantity of ship arrivals at PT. Sumber Wahana Maritim in the Tanjung Emas Port, Semarang. This study employs a quantitative approach, and data analysis is conducted using simple linear regression. The research results indicate that ship agency services for liquid bulk carriers have a positive and significant effect on the quantity of ship arrivals at PT. Sumber Wahana Maritim in the Tanjung Emas Port, Semarang. When there is an increase in the value of Ship Agency Services by 1 unit, it results in an increase of 0.209 units in the Quantity of Ship Arrivals. Similarly, a decrease of 1 unit in Ship Agency Services leads to a decrease of 0.209 units in the Quantity of Ship Arrivals. Ship agency services have

a strong influence on the quantity of ship arrivals by 99.7%, while the remaining 0.3% is attributed to the influence of other variables not included in the study.

Keywords: *Agency Services for Ships, The Quantity of Ship Arrivals*

PENDAHULUAN

Dalam pengelolaan kapal di suatu pelabuhan supaya jumlah kapal yang datang meningkat, diperlukan suatu manajemen waktu yang tepat (Shohibul Anwar & Nuryaman, 2021). Cepat lambatnya pelayanan jasa keagenan kapal di pelabuhan dapat mengakibatkan laju pertumbuhan kedatangan kapal pada pelabuhan tersebut. Semakin cepat pelayanan jasa maka jumlah kapal yang datang semakin banyak, begitu pula sebaliknya, jika pelayanannya lambat maka akan menyebabkan kapal yang datang sedikit. Oleh karena itu diperlukan sistem manajemen waktu yang tepat supaya jumlah kedatangan kapal pada perusahaan tersebut maksimal.

Tingginya tingkat persaingan antara perusahaan keagenan kapal menjadikan salah satu acuan bagi setiap perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Tak terkecuali perusahaan keagenan kapal yang ada beberapa di Semarang. Salah satu jasa keagenan kapal adalah pelayanan terhadap kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan (Fattah et al., 2022). Kedatangan kapal adalah kegiatan masuknya kapal ke dalam pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar, namun muatan kapal dapat berupa barang atau orang. Sedangkan keberangkatan kapal yaitu kegiatan berlayarnya kapal atau kapal keluar dari pelabuhan, sebuah kapal yang sudah diperbolehkan untuk berlayar ialah kapal yang memiliki surat persetujuan berlayar dari kantor syahbandar. Sedangkan yang dimaksud dengan keagenan kapal adalah hubungan berkekuatan secara hukum dalam perjanjian kerja sama antara pemilik kapal dengan pihak lain yang mewakili kegiatan kapal dari kedatangan kapal sampai dengan keberangkatan kapal di dermaga.

Setiap perusahaan tentunya akan meningkatkan mutu kinerja pelayanannya demi mendapatkan banyak konsumen yaitu pemilik kapal atau pada umumnya disebut dengan *ship owner*. Layanan kapal merupakan suatu layanan pokok yang ada di Pelabuhan (Rustina et al., 2023). Dalam melaksanakan kegiatan perdagangan menggunakan transportasi laut, setiap *ship owner* selalu menunjuk perusahaan pelayaran dalam bidang keagenan kapal untuk melayani dari kedatangan sampai keberangkatan kapal di suatu pelabuhan. Tentunya kualitas pelayanan yang prima dari sebuah perusahaan pelayaran akan menjadi suatu daya tarik tersendiri bagi setiap *ship owner* (Gunawan Malau et al., 2019). Efektifitas dan efisiensi pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan pelayaran ditinjau dapat dari beberapa aspek, salah satunya tingkat pelayanan jasa yang diberikan (Wibowo et al., 2021). Pelayanan jasa keagenan kapal memiliki cakupan yang luas mulai dari kegiatan pelayanan jasa secara sistem, pelaksanaan kegiatan penyandaran dan tolak kapal di pelabuhan, dan kegiatan lain yang berhubungan dengan instansi pemerintah. Pelayanan jasa keagenan untuk melakukan pengurusan *endorsement* dokumen kapal, memiliki peran yang vital dalam memberikan jaminan bahwa kapal akan mampu beroperasi dengan baik serta memenuhi semua persyaratan yang berlaku (Suwandi et al., 2023).

Salah satu jasa keagenan kapal adalah pelayanan terhadap kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan (Widyanto et al., 2023). Kedatangan kapal adalah kegiatan masuknya kapal ke dalam pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar, namun muatan kapal dapat berupa barang atau orang. Sedangkan keberangkatan kapal yaitu kegiatan berlayarnya kapal atau kapal keluar dari pelabuhan, sebuah kapal yang sudah diperbolehkan untuk berlayar ialah kapal yang memiliki surat persetujuan berlayar dari kantor syahbandar. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar.

Berikut ini indikator pelayanan jasa keagenan kapal yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan yaitu sebagai berikut: 1) Pengajuan Warta Kedatangan Kapal Pada Sistem *Inaportnet*. Agen pelayaran mengisi beberapa dokumen pada sistem *inaportnet* sebelum kapal tiba di Pelabuhan, 2) Pengajuan PPKB (Permintaan Kapal dan Barang) Pada Sistem Pelindo. Agen pelayaran mengajukan permintaan labuh, tambat, tunda, dan pandu untuk kapal yang akan melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Setelah mengajukan PPKB maka dilaksanakan rapat penyandaran kapal di dermaga antar pelindo dan agen pelayaran, 3) Pengajuan Surat Perintah Olah Gerak. Agen pelayaran mengajukan surat perintah olah gerak untuk masuk ke dalam area pelabuhan dalam rangka penyandaran kapal untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang, 4) Sandar Kapal di Dermaga. Pada saat kapal akan tiba di dermaga, agen pelayaran sudah *standby* untuk mengarahkan penambatan kapal di dermaga, 5) *On Board* Dokumen Kedatangan Kapal. Pada saat kedatangan kapal, agen pelayaran akan naik ke atas kapal/*onboard* untuk mengambil dokumen kedatangan kapal dan mengecek dokumen apa saja yang sudah kadaluarsa, 6) Pengajuan Warta Keberangkatan Kapal pada sistem *inaportnet*. Agen pelayaran mengisi beberapa dokumen pada sistem *inaportnet* sebelum kapal berangkat, 7) Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) VTS, Labuh, Rambu, Bongkar Muat Barang Berbahaya. Agen pelayaran harus menyelesaikan pembayaran PNBP terlebih dahulu sebelum penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, 8) Pengajuan *Port Health Clearance* (PHC) di Kantor Kesehatan Pelabuhan. Agen pelayaran mengajukan surat persetujuan berlayar karantina kesehatan di kantor kesehatan Pelabuhan, 9) Pengajuan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Agen pelayaran mengajukan surat persetujuan berlayar di KSOP dengan membawa dokumen kapal dan dokumen persyaratan *clearance* yang lainnya, 10) *On board* dokumen keberangkatan kapal. Setelah SPB terbit dari KSOP maka agen pelayaran akan menuju ke kapal untuk mengembalikan dokumen kapal yang diserahkan kepada *crew* kapal untuk dicek kembali kelengkapan dokumen sebelum berlayar, dan 11) *Casted off* kapal di dermaga. Sebelum tolak kapal dari dermaga maka agen pelayaran harus *standby* terlebih dahulu dan bertugas mengawasi pelepasan tali dari *bolder* yang ada di dermaga serta memberikan aba-aba kepada pandu melalui sambungan radio.

Rangkaian aktivitas dalam pemberian jasa pelayanan keagenan kapal tersebut tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama. Akan tetapi, apabila semakin cepat waktu pelayanan jasa keagenan kapal, maka akan memengaruhi tingkat

kepercayaan *ship owner* sehingga mengakibatkan banyaknya kunjungan atau kedatangan kapal yang akan diageni oleh perusahaan tersebut (Ginting et al., 2020). Begitu pula sebaliknya jika pelayanan jasa keagenan kapal membutuhkan waktu yang cukup lama maka akan mengakibatkan ketidaktertarikan *ship owner* pada salah satu perusahaan pelayaran tersebut (Iswanto et al., 2023).

Namun pada kenyataannya, saat ini perusahaan keagenan kapal masih ada beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan jasa keagenan kapal (Rustina, Pratama, Istiyani, et al., 2023). Sebagai contoh sewaktu mengajukan warta kedatangan kapal masih ada beberapa dokumen yang belum lengkap dari *ship owner* sehingga harus menunggu untuk mengajukan warta kedatangan kapal, pada saat *upload* dokumen melalui sistem *inaportnet* tiba-tiba *error* sehingga menyebabkan harus menunggu sampai sistem dapat kembali normal, disisi lain juga harus menunggu *approve* sistem oleh petugas Syahbandar berkaitan surat pemberitahuan berlayar (SPB) serta masih ada beberapa hal penghambat lainnya yang menjadikan pelayanan jasa keagenan kapal mengalami keterlambatan.

Muatan curah adalah muatan yang terdiri dari suatu muatan yang tidak dikemas yang dikapalkan sekaligus dalam jumlah besar (Vega F. Andromeda & Fathnurrokhim A.F. Ramadhan, 2017). Curah adalah satuan *volume* barang yang ditangani, ditransportasikan dan didistribusikan dalam jumlah besar dan tidak terkemas. Curah juga mengacu pada bahan dalam bentuk partikel atau cair. Bahan curah biasanya dimuat dalam *cargo tanker* yang dibawa oleh kapal *tanker*, kereta, *truck tanker* atau *truck* semi gandengan, selain itu diangkut menggunakan kapal tongkang yang dimodifikasi untuk memuat minyak atau muatan cair. Jika jumlahnya tidak terlalu banyak, bahan curah dimuat di dalam *drum*, kotak, karung, dan lain sebagainya. Jenis muatan curah antara lain: 1) *Crude Palm Oil* (CPO) atau yang umum disebut dengan minyak sawit mentah adalah minyak nabati yang didapatkan dari bagian mesokarp buah pohon kelapa sawit; 2) *RBD Palm Olein* (RBDPO) atau *Refined, Bleached, Deodorized (RBD) Olein* yaitu produk hasil rafinasi dan fraksinasi CPO yang digunakan sebagai minyak goreng; 3) *Asphalt* atau yang sering disebut bitumen adalah material perekat (*cementitious*), berwarna hitam atau coklat tua, dengan unsur utama bitumen, oleh karena itu bitumen seringkali disebut pula dengan aspal. Atas dasar tersebut, peneliti akan mengkaji lebih dalam mengenai hubungan waktu pelayanan jasa keagenan pada kapal muatan curah terhadap kuantitas kedatangan kapal pada PT Sumber Wahana Maritim sebagai salah satu perusahaan pelayaran di wilayah pelabuhan Semarang.

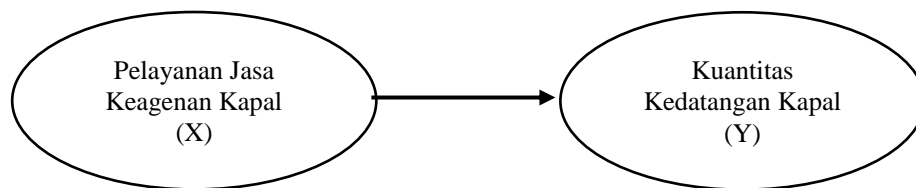
METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran) (Sujarweni, 2014). Metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Regresi linear sederhana adalah suatu model persamaan yang menggambarkan pengaruh dari satu variabel bebas (X) atau *independent* dengan variabel terikat (Y) atau *dependent* (Rustina, 2021). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, yaitu pelayanan jasa keagenan kapal yang berkaitan dengan kedatangan dan keberangkatan kapal di Pelabuhan (Yusuf *et al.*, 2023). Apabila suatu kapal berlabuh disuatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi (Fajrian *et al.*, 2023).

Sedangkan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kuantitas Kedatangan Kapal, yaitu jumlah kunjungan kapal merujuk pada seberapa banyak kapal yang tiba di pelabuhan, termasuk kapal yang berlabuh di dermaga dan yang bersandar di perairan (Darussalam *et al.*, 2023).

Tahap dalam analisis regresi linier sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu: 1) uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas; 2) uji regresi linier sederhana; 3) Uji Hipotesis, yang terdiri uji t dan koefisien determinasi.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan jasa keagenan pada kapal curah cair di PT Sumber Wahana Mairitm dimulai dengan pelayanan untuk pengajuan warta kedatangan kapal dalam sistem inaportnet, pengajuan permintaan kapal dan barang (PPKB) pada sistem IBS Pelindo setelah itu diadakan *meeting* penyandaran kapal, penetapan penyandaran kapal (PPK) oleh KSOP setelah itu akan terintegrasi Surat Persetujuan Masuk (SPM), pengajuan surat perintah olah gerak (SPOG), monitoring penyandaran kapal di dermaga, *on board* dokumen kedatangan kapal, setelah kapal selesai kegiatan di dermaga, PT Sumber Wahana Maritim mengajukan warta keberangkatan kapal, pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) berupa VTS, labuh, rambu, bongkar muat barang berbahaya, pengajuan persetujuan karantina kesehatan di kantor kesehatan pelabuhan, pengajuan surat pemberitahuan berlayar (SPB) di KSOP dan terakhir *monitoring* keberangkatan kapal di dermaga.

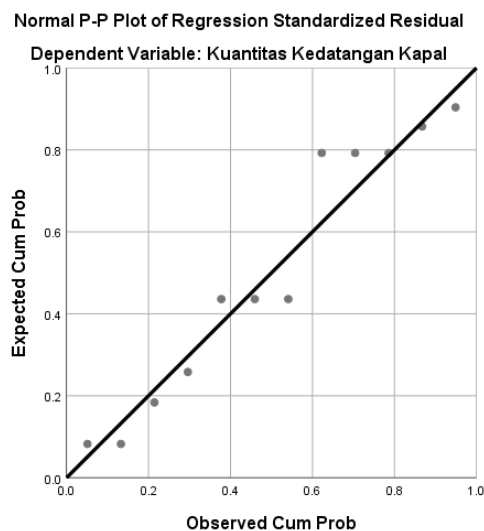
Tabel 1. Data Pelayanan Jasa Keagenan dan Kuantitas Kedatangan Kapal PT. Sumber Wahana Maritim

No	Bulan	Minggu Ke:	Pelayanan Jasa Keagenan Pada Kapal Muatan Curah Cair (Jam)	Kuantitas Kedatangan Kapal Pada PT Sumber Wahana Maritim Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang
1	Jan-23	3	10	2
2	Jan-23	4	25	5
3	Feb-23	1	15	3
4	Feb-23	2	25	5
5	Feb-23	3	16	3
6	Feb-23	4	34	7
7	Mar-23	1	16	3
8	Mar-23	2	15	3
9	Mar-23	3	25	5
10	Mar-23	4	11	2
11	Apr-23	1	15	3
12	Apr-23	2	30	6
TOTAL			237	47

Hasil Uji Asumsi Klasik

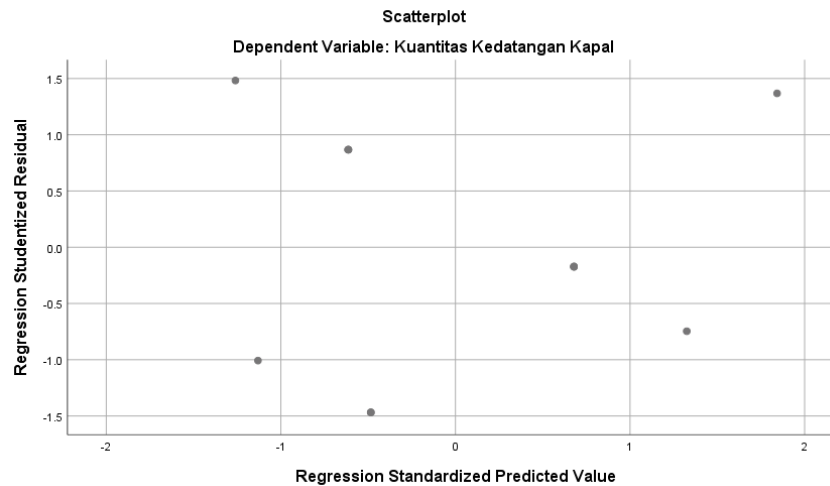
Uji asumsi klasik dapat diartikan sebagai uji pra-syarat yang terlebih dahulu harus dipenuhi sebelum melakukan uji regresi linier. Uji asumsi klasik yang disyaratkan untuk uji regresi linier sederhana, antara lain adalah uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Normalitas Data

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Dengan *Normal P-P Plot*

Hasil dari uji normalitas data dengan *Normal P-P Plot* menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara searah dan mengikuti garis diagonal. Dengan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak dengan tidak memiliki pola khusus baik di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maupun di sisi kiri dan sisi kanan angka nol pada sumbu X, atas dasar fakta ini, dapat dinyatakan bahwa data penelitian terbebas dari adanya heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-.216	.078	
	Pelayanan Jasa Keagenan	.209	.004	.998

Persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,216 + 0,209 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Kuantitas Kedatangan Kapal

X = Pelayanan Jasa Keagenan

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Persamaan regresi memiliki nilai konstanta sebesar -0,216, nilai tersebut menunjukkan besarnya nilai Y yaitu Kuantitas Kedatangan Kapal pada saat nilai variabel X, yaitu Pelayanan Jasa Keagenan adalah kosong atau nol.
2. Variabel X, yaitu Pelayanan Jasa Keagenan memiliki koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,209. Nilai positif dari koefisien regresi variabel X menunjukkan adanya pengaruh yang searah (positif) dari Pelayanan Jasa Keagenan terhadap Kuantitas Kedatangan Kapal. Pada saat terjadi kenaikan nilai pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal sebesar 1 angka, akan menyebabkan kenaikan nilai sebesar 0,209 pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Begitupun yang terjadi saat ada penurunan nilai 1 angka pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, akan menurunkan nilai sebesar 0,209 pada Kuantitas Kedatangan Kapal.

Hasil Uji t

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-.216	.078		-2.772	.020
Pelayanan Jasa Keagenan	.209	.004	.998	56.551	.000

a. Dependent Variable: Kuantitas Kedatangan Kapal

Berdasarkan hasil uji t, nilai signifikansi yang dimiliki oleh model regresi adalah sebesar 0,000, Dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau ($0,000 < 0,05$). Atas dasar hal ini, maka Keputusan atas uji t yaitu: Pelayanan Jasa Keagenan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kuantitas Kedatangan Kapal.

Hasil Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 ^a	.997	.997	.09494

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Jasa Keagenan

b. Dependent Variable: Kuantitas Kedatangan Kapal

Model regresi memiliki koefisien determinasi sebesar 0,997 dimana nilai koefisien determinasi tersebut memiliki kesamaan nilai sebesar 99,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa keagenan memiliki kekuatan dalam memengaruhi kuantitas kedatangan kapal sebesar 99,7%, sedangkan sisanya sebesar 0,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

Pembahasan

Pelayanan Jasa Keagenan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kuantitas Kedatangan Kapal. Adanya pengaruh yang positif memungkinkan saat terjadi kenaikan nilai pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal sebesar 1 angka, akan menyebabkan kenaikan nilai sebesar 0,209 pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Begitupun yang terjadi saat ada penurunan nilai 1 angka pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, akan menurunkan nilai sebesar 0,209 pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Pelayanan jasa keagenan memiliki kekuatan dalam memengaruhi kuantitas kedatangan kapal sebesar 99,7%, sedangkan sisanya sebesar 0,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

Kendala dan solusi dalam pengaruh pelayanan jasa keagenan pada kapal muatan curah cair dari segi waktu pengurusan dokumen dengan kuantitas kedatangan kapal pada PT. Sumber Wahana Maritim di pelabuhan Tanjung Emas Semarang, antara lain adalah:

1. Kendala dalam pelayanan jasa keagenan pada kapal muatan curah cair dari segi waktu pengurusan dokumen yaitu sebagai berikut:
 - a. Terlambatnya pengiriman dokumen kedatangan kapal yang yang diberikan oleh pemilik kapal atau agen sebelumnya.
 - b. Kurangnya koordinasi yang optimal antara pihak kapal dengan agen.
 - c. Kurangnya hubungan yang komunikatif antara pihak agen dengan instansi Pelabuhan.
 - d. Jadwal kedatangan kapal yang tiba-tiba berubah sesuai dengan permintaan pemilik kapal.
 - e. Sistem *inaportnet* yang tiba-tiba mengalami *down system*.
 - f. Kurangnya sumber daya manusia dalam menangani pelayanan jasa keagenan kapal.
2. Kendala yang memengaruhi kuantitas kedatangan kapal, adalah sebagai berikut:
 - a. Dalam pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal membutuhkan waktu yang lama.
 - b. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan kapal kurang memuaskan kepada pemilik kapal.
 - c. Tingginya harga pelayanan jasa keagenan kapal.
 - d. Banyaknya perusahaan pesaing dalam bidang keagenan kapal.
3. Solusi yang dapat diajukan oleh penulis dalam penanganan kendala pelayanan jasa keagenan kapal, adalah sebagai berikut:
 - a. Melakukan komunikasi berkala dengan pemilik kapal terkait dokumen kapal supaya tidak terjadi keterlambatan pengiriman dokumen oleh pemilik kapal atau perusahaan agen sebelumnya.
 - b. Menerapkan hubungan yang harmonis antara agen dengan pihak kapal supaya lebih mudah dalam berkomunikasi terkait dokumen kapal.
 - c. Meningkatkan komunikasi antara perusahaan keagenan kapal dengan instansi terkait supaya segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pengurusan dokumen kapal dipermudah.

- d. Sering melaksanakan koordinasi dengan pemilik kapal atau pihak kapal terkait jadwal kedatangan kapal yang pasti.
 - e. Sebaiknya pihak terkait lebih memperhatikan dan melakukan evaluasi berkala terkait sistem *inaportnet* supaya tidak sering terjadi *down system* dan mengganggu pelayanan jasa keagenan kapal.
 - f. Melakukan rekrutmen baru dalam rangka memenuhi kebutuhan sumber daya manusia supaya pelayanan jasa keagenan kapal lebih cepat dilaksanakan dan tidak menimbulkan waktu yang lama.
4. Solusi yang dapat diajukan oleh penulis dalam meningkatkan kuantitas kedatangan kapal, adalah sebagai berikut:
- a. Dalam rangka meningkatkan kuantitas kedatangan kapal terkait pengurusan dokumen harus dilaksanakan dengan waktu seefektif mungkin.
 - b. Setiap karyawan dalam rangka meningkatkan kuantitas kedatangan kapal harus memberikan pelayanan yang prima dan selalu ramah supaya pemilik kapal merasa puas terkait pelayanan jasa yang kita berikan.
 - c. Dalam memberikan harga keagenan kapal sebaiknya dilaksanakan dengan negosiasi terbaik antara kedua belah pihak supaya tidak menimbulkan kerugian pada salah satu unsurnya.
 - d. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang kita berikan, kita dapat bersaing dengan perusahaan keagenan yang lainnya secara sehat dalam rangka meningkatkan kuantitas kedatangan kapal.

SIMPULAN

Pelayanan Jasa Keagenan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kuantitas Kedatangan Kapal. Adanya pengaruh yang positif memungkinkan saat terjadi kenaikan nilai pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, akan menyebabkan kenaikan nilai pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Begitupun yang terjadi saat ada penurunan nilai pada Pelayanan Jasa Keagenan Kapal, akan menurunkan nilai pada Kuantitas Kedatangan Kapal. Pelayanan jasa keagenan memiliki kekuatan dalam memengaruhi kuantitas kedatangan kapal sebesar 99,7%, sedangkan sisanya sebesar 0,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Fattah, B. F. B., Iswanto, I., Astriawati, N., & Widyanto, H. (2022). Prosedur Clearance In Dan Clearance Out Kapal Milik PT. Salam Pacific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 20(1), 87–96.
- Darussalam, M. I., Amaliya, L., & Rustina, E. (2023). Analisis Pengaruh Jumlah Kunjungan Kapal Terhadap Fuel Surcharge Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Jambi. *Jurnal Manajemen Transportasi Laut (JM TL)*, 1(1), 51–58.

- Fajrian, M. M., Nufus, R. K., & Rizqiyani, S. (2023). Peningkatan Keselamatan Pelayaran Melalui Sistem Penanganan Dokumen Keagenan Kapal Pada PT. Riandy Fiesta Samudera. *Jurnal Manajemen Transportasi Laut (JM TL)*, 1(1), 26–37.
- Ginting, C., Randa Sembiring, M., & Adiguna Maritim Medan, P. (2020). Pengaruh Waktu Pengerjaan Warta Kedatangan Kapal Pada Sistem Online Inaportnet. *Journal of Maritime and Education*, 2(2), 108–111. <https://ejournal.poltek-amimedan.ac.id/index.php/jme>
- Gunawan Malau, A., Simatupang, D., & Igriva. (2019). Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak. *Jurnal STIP Jakarta*, 1(1), 175–185. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v1i1.105>
- Iswanto, I., Astriawati, N., Handojo, B., & Hendrawan, A. (2023). Efforts To Reduce Gaps In System And Procedure Irregularities At Ports. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 2(02), 58–66
- Rustina, E. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bening Pustaka.
- Rustina, E., Pratama, D., Istiyani, F., Ramadhan, G., & Wisana, J. (2023). *Pelayanan Agen Pelayaran Dalam Aktivitas Kepelabuhan* (Andriyanto, Ed.). Underline.
- Rustina, E., Pratama, D., Wisana, J., Moiyo, L., Endaryanti, D., & Nur Utami, E. (2023). Pengaruh Layanan Kapal Terhadap Pendapatan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 1 Cabang Dumai. *METEOR STIP MARUNDA Jurnal Penelitian Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran*, 16(01), 7. <http://ejournal.stipjakarta.ac.id>
- Shohibul Anwar, M., & Nuryaman, D. (2021). Peranan Perusahaan Keagenan terhadap Pengoperasian Kapal Niaga: Studi Kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.255>
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru.
- Suwandi, Rustina, E., Sumarwanto, Sayekti Lestari, S., & Kaukabun Nufus, R. (2023). Pelayanan Jasa Keagenan Pengurusan Endorsement Dokumen Kapal Dalam Rangka Kelancaran Berlayar. *MAMEN (Jurnal Manajemen)*, 2(3), 406–417. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i3.2290>
- Vega F. Andromeda, & Fathnurrokhim A.F. Ramadhan. (2017). Upaya Mengoptimalkan Kebersihan Ruang Muat Sebelum Pemuatan. *Jurnal Dinamika Bahari*, 8(1), 1899–1911. <https://doi.org/10.46484/db.v8i1.65>
- Wibowo, T. A., Sijabat, P., & Dormawaty, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Di PT Barakomindo Shipping Dumai Riau. *METEOR STIP MARUNDA Jurnal Ilmiah Nasional Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta*, 14(2), 14–19. <https://doi.org/10.36101/msm.v14i2.189>
- Widyanto, H., Astriawati, N., Suyanti, S., & Fikri, F. (2023). Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen PT. Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, 9(1), 7–13

Yusuf, R., Rustina, E., & Agustina, V. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Keagenan Pada Kapal KM Samudera Mas Untuk Memperlancar Distribusi Jagung Ke Wilayah Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi Laut (JMTL)*, 1(1), 1–11.