

## **Analisis Kualitas Pelayanan Keagenan Pada Proses Pemuatan Batubara Di PT. IDT TRANS AGENCY**

**Atria Maharani<sup>1</sup>, Retno Indriyati<sup>2</sup>, Aditya Brahma Y<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Politeknik Bumi Akpelni, Jl. Pawiyatan Luhur II/17, Bendan Dhuwur, Semarang, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail : [atria.maharani@akpelni.ac.id](mailto:atria.maharani@akpelni.ac.id). Telp : (024) 8446272

### **Abstrak**

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keagenan pada proses pemuatan batubara di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis triangulasi yang dalam pengambilannya dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan studi Pustaka/literatur. Analisis ini dapat digunakan dalam memberikan jawaban atas yang dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyebab kesalahan dokumen loading dan dampak yang terjadi atas kesalahan pembuatan dokumen loading oleh agent on board di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau yaitu kurangnya ketelitian agent on board dalam pembuatan document loading yang menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pengetikan atau salah input data dan itu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan, adapun pengaruh kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa banyak kesalahan dokumen yang diketik oleh *agent* dan jika tidak segera di revisi akan berdampak *negative*. Salah satu dampak *negative* akibat kesalahan pembuatan dokumen yang tidak segera direvisi yaitu penundaan keberangkatan, yang menyebabkan terjadi *demurrage* atau terkena denda karena *over time*. Dari data yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan bahwa Meningkatkan kapasitas serta kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan terhadap crew kapal dan dalam pembuatan document loading agar kesalahan dalam pembuatan document loading dapat dihindari.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Keagenan, Proses Pemuatan

### **Abstract**

*The purpose of this paper is to determine the effect of agency service quality on the loading process at PT IDT Trans Agency Sungai Danau Branch. The method of analysis used is to use a triangulation analysis in which the retrieval is done by interview, documentation and literature study. This analysis can be used in providing answers to what is done to determine the direction and how much influence the independent variable has on the dependent variable. The results showed that the cause of loading document errors and the impact that occurred on errors in making loading documents by agents on board at PT IDT Trans Agency Sungai Danau Branch, namely the lack of accuracy of agents on board in making loading documents which caused typing errors or incorrect data input and that could lead to decreased service quality, As for the effect of service quality, it can*

*be seen from how many document errors are typed by the agent and if not immediately revised, it will have a negative impact. One of the negative impacts due to errors in making documents that are not immediately revised is the delay in departure, which causes demurrage or fines due to over time. From the data obtained, it can be concluded that increasing the capacity and ability of human resources in providing services to ship crews and in making document loading so that errors in making document loading can be avoided.*

**Keywords:** *Service Quality, Agency, Loading Process*

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan pemuatan adalah proses mengangkat, mengirim, dan memuat barangatau benda ke dalam suatu kendaraan atau wadah yang sesuai (Hall, 2024). Kegiatan ini dilakukan dalam berbagai sektor seperti logistik, konstruksi, pelayaran, penerbangan, dan industri manufaktur (Purnomo et al., 2022). Beberapa kegiatan yang terkait dengan pemuatan yaitu antara lain persiapan barang, pengangkatan barang, pengemasan barang, pemuatan barang, penjagaan muatan, penerapan aturan dan SOP.

Kegiatan pemuatan batu bara merujuk pada proses memuat batu bara ke dalam kapal pengangkut atau sarana transportasi lainnya untuk pengiriman atau distribusi (Astriawati, 2022). Persiapan dilakukan sebelum memuat batu bara, termasuk menyiapkan kapal pengangkut atau sarana transportasi, memeriksa keberadaan kapal dengan kapal penjadwalan, dan memastikan bahwa semua peralatan pemuatan seperti *conveyor* atau alat lainnya berfungsi dengan baik. Kegiatan yang umumnya terjadi di pelabuhan adalah kegiatan bongkar muat, agar proses bongkar muat tersebut berhasil dengan baik haruslah mengikuti prinsip-prinsip dari pemadatan muatan (Elfan, 2017). Batu bara diangkat dari tempat penyimpanan atau tumpukan menggunakan alat ini dan dimuat ke dalam ruang kargo kapal pengangkut. Menurut Yusri (2020) *agent on board* bertugas untuk membuat laporan harian atau *daily report* yang terkait dengan proses pengangkutan batu bara di *mother vessel* untuk dilaporkan ke kantor keagenan. Adapun tugas *agent on board* adalah seperti menanyakan kebutuhan kapal yang akan disampaikan oleh kapten kapal ke *agent on board* dan selanjutnya diteruskan ke kantor keagenan pusat atau keagenan lokal.

Terdapat beberapa kendala dalam proses pemuatan antara lain kesalahan dokumen pemuatan karena ketidak telitian *agent on board*, saat finishing dokumen *agent on board* dan nahkoda kapal lebih focus pada sertifikat dan dokumen kapal, kondisi lapangan dan cuaca, dan terlambatnya pengiriman draft *bill of loading* dari operasional kepada *agent on board* (Pangestu, 2022). Kesalahan *document loading* yang kurang teliti dari *agent on board*. Dan *agent on board* dalam kegiatan pemuatan berperan untuk mengawasi proses pemuatan batu bara dan melaporkan kelancaran atau hambatan dalam kegiatan pemuatan, serta melaporkan hasil pemuatan dalam *daily reportnya* seperti total muatan yang sudah ada di dalam palka, *balance* atau kekurangan muatan yang akan dimuat ke dalam kapal, agar

*shipper* dapat menyiapkan kekurangan muatan itu pada tongkang selanjutnya. Untuk meningkatkan ketelitian dan ketepatan, serta komunikasi dan koordinasi dengan pihak terkait supaya kegiatan bongkar muat ini berjalan dengan efisien menurut penelitian Dewa et al., (2022) perusahaan juga perlu meningkatkan kemampuan tenaga kerja dengan standar rekrutmen, pelatihan, *reward* dan *punishment*.

PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal Bulk Carrier bermuatan batu bara. PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau mewajibkan *agent on board* mengerti dan menguasai bahasa Inggris karena kapal yang diageni oleh PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau tidak hanya kapal lokal melainkan terdapat juga banyak kapal asing yang kebanyakan menggunakan bahasa untuk kapal-kapal asing menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional diatas kapal, agar dalam menjalin komunikasi dengan nahkoda dan kru kapal dengan baik seorang *agent on board* dapat memahami maksud dan keinginan mereka, tetapi masalah yang sangat bisa terjadi adalah karena adanya *miss communication* dengan crew kapal. Semua bentuk pelayanan yang disediakan oleh PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau mengacu pada peraturan Nomor 31 Tahun 2021 penyelenggaraan bidang pelayaran (Pemerintah Republik Indonesia, 2021), sesuai dengan isi Pasal 6 Ayat 5 menjelaskan pelaksana kegiatan angkutan laut asing yang melakukan kegiatan angkutan laut khusus ke pelabuhan Indonesia atau terminal khusus yang terbuka bagi perdangan luar negeri wajib menunjuk keagenan kapal.

Dengan banyaknya kapal yang datang untuk diageni, membuktikan bahwa PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau memiliki pelayanan yang terpercaya, dimulai dari kedatangan kapal, pengurusan dokumen sampai dengan kebutuhan kapal dalam proses loading di anchorage yang dalam keagenan PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau. Walaupun demikian masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa *agent on board* dalam kegiatan pemuatan batu bara ke kapal curah/bulk carrier di anchorage terutama dalam pembuatan *document loading* yaitu dalam membuat *document loading* sering mengalami kendala atau kesalahan dan menjadi teguran atau nilai negatif bagi perusahaan. Menurut Sabila et al., (2023) penanganan dokumen muatan dapat dikatakan baik apabila : (1) Kesiapan dokumen bagi pemilik barang atau shipper sebelum kapal sandar didermaga. (2) Pada saat kapal sandar di dermaga, kapal dapat langsung melakukan kegiatan muat barang. (3) Melakukan kegiatan muat barang tanpa ada larangan dari pihak pabean diakibatkan kesalahan dokumen muatan. (4) *Bill of Lading* diterima dengan baik oleh pemilik barang tanpa harus menunggu lama.

Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang *agent on board* adalah kondisi di lapangan yang bisa mempengaruhi kinerja seorang *agent on board* seperti jarak drop *anchor mother vessel* dengan daratan yang jauh menyebabkan sinyal/jaringan internet sulit untuk didapatkan, biasanya kapal dengan ukuran GT (*gross tonnage*) besar atau *capsize* berlabuh diposisi yang jauh dari daratan dikarenakan saat proses pemuatan bisa kandas dan hal ini menghambat baik dalam berkomunikasi ataupun mengirim laporan harian kegiatan bongkar muat. Hal lain yang dapat mempengaruhi adalah cuaca di tengah laut, jika cuaca buruk (*bad*

*weather*) juga bisa berakibat pada kinerja seorang *agent on board* karena dalam keadaan *bad weather* selain menyebabkan proses loading batu bara terhenti juga bisa menyebabkan gangguan jaringan yang berakibat tidak bisa menerima informasi dari kantor dan sebaliknya. Kompetensi seorang *agent on board* dalam penguasaan komputer serta software *Microsoft Office Excel* dan *Microsoft Office Word* dan pengalaman sangat diperlukan dalam membuat document loading dengan benar dan sesuai dengan format atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh kantor.

Kesalahan pembuatan *document loading* jika tidak cepat di revisi dan di tangani dapat menimbulkan kerugian bagi pihak charterer karena document loading yang salah dalam penulisan quantity atau total muatan pada mate receipt, cargo manifest, stowage plan akan menunda proses inward manifest di pelabuhan bongkar dan akibatnya kapal mengalami *delay* untuk proses discharging karena belum disetujui oleh *port authority* dipelabuhan bongkar 6 karena total muatan yang ada di *draft survey* berbeda dengan total muatan di cargo manifest. Selain itu kantor akan mendapatkan protes berupa email dari *charter* atau *owner* kapal karena kesalahan pembuatan *document loading*. Hal ini bisa berpengaruh dalam kepercayaan penggunaan jasa keagenan di PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau di masa depan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif, yaitu sesuatu penelitian yang di tunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Pahleviannur et al., 2022). Tempat penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau Muara Satui / Bunati jl. Karya Bersama No. 89 RT.11 / RW.01, Makmur Mulia, Kecamatan Satui, Tanah Bumbu, Kalimantan selatan. Waktu Penelitian dilakukan pada awal bulan Agustus 2022 Sampai Maret 2023, dengan menggabungkan waktu penelitian dan pelaksanaan magang/ Praktek Darat (prada). Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau. Penelitian Pustaka adalah tehnik pengumpulan data dengan peninjauan pustaka untuk membandingkan kenyataan dengan realita pada lapangan dengan teori sebenarnya. Wawancara dilakukan secara terbuka, menurut Atika & Tarigan (2014) wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey. Dokumentasi pelengkap data yang diperoleh dari observasi partisipatif dan wawancara mendalam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengaruh kualitas pelayanan keagenan terhadap proses pemuatan oleh agen on board di PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau, sebagai salah satu perusahaan *shipping agency* yang mengurus kapal dari kedatangan hingga keberangkatan. Salah satu perusahaan yang dinilai baik dari segi pelayanan. Sebagai contoh PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau bertugas mengurus *clearance in* hingga *clearen out*. *Clearence in* menurut Fattah et al., (2022) adalah

menyelenggarakan usaha pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan bagi kapal, sangatlah diperlukan dan penting bagi kepentingan serta keselamatan kapal, barang yang diangkut, penumpang dan awaknya. Sedangkan *Clearance out* adalah perijinan untuk keberangkatan kapal dan pengurusan dokumen-dokumen kapal serta pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) untuk kapal beserta anak buah kapal yang akan meninggalkan pelabuhan (Widyanto & Astriawati, 2023).

Setelah kapal tiba agen akan mengambil dokumen-dokumen kapal tersebut untuk melakukan *health book* di kantor kesehatan pelabuhan dengan membawa laporan kedatangan kapal dan *health book* kapal berupa SSCEC dan P3K, jika masih berlaku maka *in health book* dapat dilakukan, dan meskipun sertifikat SSCEC dan P3K mati, *in health book* bisa dilakukan dengan syarat mendekati waktu keberangkatan kapal. *In health book* dilakukan paling lambat 1x24 jam, terlewat dari waktu tersebut maka petugas kesehatan pelabuhan akan meminta keterangan dari agen atas keterlambatan ini tersebut dan meminta berita acara atas keterlambatan *in health book* tak hanya *clearance in*, sistem kerja transshipment adalah memuat batubara dari dermaga ke tongkang kemudian tongkang ditarik menggunakan kapal tunda ke kapal besar di titik muat.

Setelah sandar di kapal besar, kegiatan STS dilakukan dari tongkang ke kapal dengan menggunakan peralatan bongkar muat, baik floating crane, conveyor, maupun menggunakan ship crane. Pemuatan kapal harus dilakukan dengan mengutamakan keselamatan bongkar muat dan awak kapal, keamanan kapal, batas garis muat dan stabilitas kapal. Pada penelitian ini, pemuatan batubara dilakukan ship to ship atau pada loading point atau anchorage yang memiliki draft yang cukup untuk kapal panama atau *capsize*.

Dalam pelaksanaan observasi penelitian ini terkait dengan kegiatan pemuatan kapal dalam studi yang ditemukan penulis ditemukannya keterlambatan proses pemuatan dalam SOF pada gambar 1 berikut ini:

Gambar 1

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk grafik, tabel, atau deskriptif analisis

JANUARY 30, 2023 MONDAY	Cloudy	2	00.00 – 12.20 Hrs	No loading activity due to emergency maintenance of FC. SOVEREIGN 8
			12.20 – 13.10 Hrs	Maneuvering barge to a/ship
			<b>13.10 Hrs</b>	<b>10th BG. GOLD TRANS 3010 / TB. TRANS POWER 242 a/side at FC. SOVEREIGN 8</b>
			13.10 Hrs	Resumed loading H2 (BG. GOLD TRANS 3010) By FC. SOVEREIGN 8
			15.10 – 15.20 Hrs	Stopped loading H2 / Transferred bulldozer from FC. SOVEREIGN 8 to barge
			15.20 Hrs	Resumed loading H2 (BG. GOLD TRANS 3010) By FC. SOVEREIGN 8
			19.35 – 19.40 Hrs	Stopped loading H2 / Transferred bulldozer from FC. SOVEREIGN 8 TO H2 for trimming
			19.40 – 22.00 Hrs	Trimming cargo in H2 by bulldozer
			19.40 – 19.50 Hrs	Shifting FC. SOVEREIGN 8 from H2 to H3
			19.50 Hrs	Resumed loading H3 (BG. GOLD TRANS 3010) By FC. SOVEREIGN 8
			20.40 – 20.45 Hrs	Stopped loading H3 / Transferred bulldozer from FC. SOVEREIGN 8 to H3 for trimming
			JANUARY 31, 2023 TUESDAY	Cloudy
00.20 – 01.20 Hrs	Stopped loading H7 / broken mooring rope of FC. SOVEREIGN 8 ( Repairing by FC crew)			
01.20 Hrs	Resumed loading H6 (BG. RMN 383) By FC. SOVEREIGN 8			
20.45 – 20.55 Hrs	Trimming cargo in H3 by bulldozer			
20.55 Hrs	Shifting FC. SOVEREIGN 8 from H3 to H5			
21.55 Hrs	Resumed loading H5 (BG. GOLD TRANS 3010) By FC. SOVEREIGN 8			
21.55 – 22.10 Hrs	Stopped loading H5 / Completed discharge BG. GOLD TRANS 3010			
22.10 Hrs	Moved bulldozer from barge to FC. SOVEREIGN 8			
22.10 – 22.45 Hrs	BG. GOLD TRANS 3010 / TB. TRANS POWER 242 Cast off			
<b>22.45 Hrs</b>	Maneuvering barge to a/side			
22.45 Hrs	<b>10th BG. RMN 383 / TB. KSA 92 a/side at FC. SOVEREIGN 8</b>			
23.00 – 24.00 Hrs	Resumed loading H7 (BG. RMN 383) By FC. SOVEREIGN 8			
	Stopped loading H7 / Intermediate draft survey by C/Officer & Surveyor			

Hambatan yang terjadi pada data tersebut adalah pada pukul 00.00 sampai 12.20 dikarenakan adanya perbaikan pada *Floating Crane*. Dan pada pukul 00.20 sampai 01.20 terjadi kerusakan bagian mooring rope. Serta terhambat pula waktu keberangkatan kapal dari waktu ETD nya. Keterlambatan dari waktu keberangkatan kapal yang diakibatkan dari keterlambatan proses pemuatan masih dapat diatasi oleh PT. IDT TRANS AGENCY. Berdasarkan keterlambatan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. IDT TRANS AGENCY dalam aspek komplit memiliki kemampuan kapasitas pelayanan yang luas namun dalam aspek pelayanan terkait fasilitas terdapat kekurangan berupa kualitas fasilitas yang terjadi adalah cukup sering terjadinya kerusakan, yang mana hal ini mengakibatkan keterlambatan.

Berdasarkan keterlambatan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. IDT TRANS AGENCY dalam aspek komplit memiliki kemampuan kapasitas pelayanan yang luas namun dalam aspek pelayanan terkait fasilitas terdapat kekurangan berupa kualitas fasilitas yang terjadi adalah cukup sering terjadinya kerusakan, yang mana hal ini mengakibatkan keterlambatan. Dalam hal ini upaya terkait mengatasi hal tersebut belum dapat terealisasi sesuai dengan hasil pengumpulan data berupa wawancara yang mengatakan bahwa upaya yang dilakukan adalah dengan mengganti alat tersebut maupun penambahan alat, oleh karena itu penulis menyarankan agar hal tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam evaluasi untuk memberikan options terkait masalah tersebut, juga dapat dengan pembaharuan asset.

Beberapa hal-hal yang perlu dibenahi untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa agent on board dalam kegiatan pemuatan batu bara ke kapal curah / bulkcarrier di anchorage terutama dalam pembuatan document loading yaitu dalam membuat document loading sering mengalami kendala atau kesalahan dalam pengetikan dan menjadi teguran atau nilai negatif bagi perusahaan. Hasil wawancara mengindikasikan bahwa kesalahan maupun hambatan terkait dokumen loading sangat berpengaruh terhadap waktu muat dan waktu kapal selama berada di Pelabuhan, hal ini mengakibatkan *extra cost* untuk ship owner yang menjadikan suatu kerugian. Hal lain yang dapat mempengaruhi adalah cuaca ditengah laut, jika cuaca buruk (*bad weather*) juga bisa berakibat pada kinerja seorang agent on board karena dalam keadaan bad weather selain menyebabkan proses loading batubara terhenti juga bisa menyebabkan gangguan jaringan yang berakibat tidak bisa menerima informasi dari kantor dan sebaliknya.

## **SIMPULAN**

Penyebab kesalahan dokumen loading dan dampak yang terjadi atas kesalahan pembuatan dokumen loading oleh agent on board di PT. IDT TRANS AGENCY Cabang Sungai Danau yaitu kurangnya ketelitian *agent on board* dalam pembuatan *document loading* yang menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pengetikan atau salah input dan itu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan. Salah satu dampak *negative* akibat kesalahan pembuatan dokumen yang tidak segera direvisi yaitu penundaan keberangkatan, yang menyebabkan terjadi *demurrage* atau terkena denda karena *over time*. Meningkatkan kapasitas serta kemampuan sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan terhadap crew kapal dan dalam pembuatan *document loading* agar kesalahan dalam pembuatan

*document loading* dapat dihindari. Dasar data hasil wawancara mengindikasikan bahwa kesalahan maupun hambatan terkait dokumen loading sangat berpengaruh terhadap waktu muat dan waktu kapal selama berada di Pelabuhan, hal ini mengakibatkan *extra cost* untuk ship owner yang menjadikan suatu kerugian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astriawati, N. (2022). Identifikasi Penyebab Deadfreight Muatan Batubara Di Mv. Rb Mya. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 24(2), 133–142.
- Atika, T. A., & Tarigan, U. (2014). Prosedur Penerbitan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang. *Jppuma: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Uma (Journal Of Governance And Political Social Uma)*, 2(1), 18–30.
- Dewa, R. D., Astuti, S. D., & Lestari, P. (2022). Bongkar Muat Batubara Curah Di Dermaga Pembangkit Listrik Tenaga Uap Suralaya Banten. *Muara: Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 5(1).
- Elfan, A. S. (2017). *Efektivitas Proses Memuat Curah Batu Bara Di Kapal Mv. Energy Midas*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- 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.
- Hall, F. H. (2024). *Optimalisasi Persiapan Ruang Muat Dan Peralatan Bongkar Muat Guna Mencegah Keterlambatan Proses Pemuatan Batubara Di Mv. Aliyah Pertiwi*.
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Alam, M. D. S., & Lisya, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Pangestu, G. J. (2022). *Kesalahan Dalam Pembuatan Document Loading Oleh Agent On Board Di Pt Indo Dharma Transport Cabang Satui*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.31 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan. *Penyelenggaraan Bidang Perdagangan*, 085147, 1–124.
- Purnomo, C., Dekanawati, V., Astriawati, N., Sumardi, S., & Syahputra, G. (2022). Analisis Simulasi Distribusi Logistik Menggunakan Metode Transportasi. *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 6(2), 84–90.
- Sabila, F. H., Kesuma, N., & Purba, R. (2023). Penanganan Dokumen Ekspor Batu Bara Di Pelabuhan Panjang Pada Pt. Tigade Artha Samudera Bandar Lampung. *Journal Of Maritime And Education (Jme)*, 5(1), 449–455.
- Widyanto, H., & Astriawati, N. (2023). Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen Pt. Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, 9(1), 7–13.  
<https://ejurnal.polimarin.ac.id/index.php/jmp/article/view/95/33>
- Yusri, A. Z. Dan D. (2020). Pelayanan Jasa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.