

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETERAMPILAN
KEAGENAN TERHADAP EFEKTIVITAS WAKTU BERLAYAR
KAPAL KARGO CURAH MUATAN BATU BARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Pada Program Studi D4 Transportasi Laut
Sarjana Terapan Transportasi**



Disusun Oleh:

HAFIZH AGIL JANATHA

NIM. 200901038

**PROGRAM STUDI D4 TRANSPORTASI LAUT
JURUSAN BISNIS MARITIM
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETERAMPILAN KEAGENAN TERHADAP EFEKTIVITAS WAKTU BERLAYAR KAPAL KARGO CURAH MUATAN BATU BARA

Oleh:

Hafizh Agil Janatha

NIM. 200901038

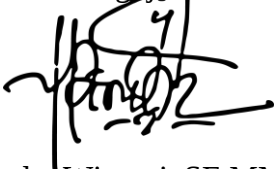
telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji skripsi

Program Studi Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

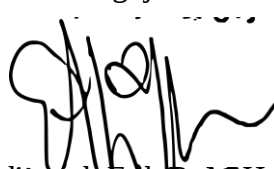
Semarang, 16 Agustus 2024

Penguji I



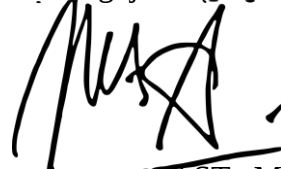
Endra Winarni, SE,MM.
NIP.197304112021212006

Penguji II



Mahsunah Etik R, M.Hum.
NIP. 198401022021212005

Penguji III



Retno Anggoro, S.ST., M.M.Tr.
NIP.198410162019032015

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETERAMPILAN KEAGENAN TERHADAP EFEKTIVITAS WAKTU BERLAYAR KAPAL KARGO CURAH MUATAN BATU BARA**” ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 12 Agustus 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Endra Winarni, SE,MM.	Penguji I		12 Agustus 2024
Mahsunah Etik R, M.Hum.	Penguji II		12 Agustus 2024
Retno Anggoro, S.ST., M.M.Tr.	Penguji III		12 Agustus 2024

Semarang, 12 Agustus 2024
Koordinator Prodi Transportasi Laut



Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr.
NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hafizh Agil Janatha

NIM 200901038

Prodi : D4 Transportasi Laut

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterampilan Keagenan
Terhadap Efektivitas Waktu Berlayar Kapal Kargo Curah Muatan
Batu Bara.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, Agustus 2024
Yang menyatakan,



Hafizh Agil Janatha
NIM. 200901038

HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAL MILIK PROGRAM STUDI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hafizh Agil Janatha

NIM 200901038

Prodi : D4 Transportasi Laut

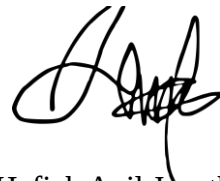
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterampilan Keagenan
Terhadap Efektivitas Waktu Berlayar Kapal Kargo Curah Muatan
Batu Bara.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak miliki program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, Agustus 2024

Yang menyatakan,



Hafizh Agil Janatha

NIM. 200901038

ABSTRAK

Lamanya proses *clearance* kapal pada suatu perusahaan keagenan menjadikan sebagai acuan bagi setiap perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan serta dari keterampilan karyawannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan keterampilan terhadap efektivitas waktu berlayar kapal kargo curah muatan batu bara pada tiga perusahaan keagenan berbeda di Pulau Kalimantan. Metode yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengolahan data primer pada IBM SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) 25 yang berasal dari 30 responden. Hasil penelitian yang dibuktikan melalui uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keterampilan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas. Pengujian simultan dengan nilai $F_{hitung} 33,755 > 4,20$ dan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa kualitas layanan dan keterampilan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas. Hal tersebut didukung dengan uji koefisien determinasi yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan dan keterampilan memiliki pengaruh sebesar 71,4%, terhadap variabel efektivitas, sedangkan sebesar 28,6% efektivitas dipengaruhi oleh variabel diluar kualitas layanan dan keterampilan yang tidak diteliti oleh penulis. Kesimpulan pada penelitian ini adalah variabel kualitas layanan dan keterampilan memiliki pengaruh positif terhadap variabel efektivitas secara parsial dan simultan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Keterampilan , Efektivitas, Keagenan

ABSTRACT

The length of the ship clearance process at an agency company makes a reference for each company in improving the quality of services provided and the skills of its employees. This study aims to determine the effect of service quality and skills on the effectiveness of sailing time for bulk cargo ships loaded with coal at three different agency companies on the island of Kalimantan. The method used is a quantitative approach through primary data processing on IBM SPSS (Statistical Package for the Social Science) 25 which comes from 30 respondents. The results of the research proven through the t test show that service quality and skills partially have a positive and significant influence on effectiveness. Simultaneous testing with an Fcount value of $33.755 > 4.20$ and a sig value of $0.000 < 0.05$ proves that service quality and skills together have a significant influence on effectiveness. This is supported by the coefficient of determination test which states that the service quality and skills variables have an influence of 71.4%, on the effectiveness variable, while 28.6% of effectiveness is influenced by variables outside of service quality and skills not examined by the author. The conclusion in this study is that the service quality and skills variables have a positive influence on the effectiveness variable partially and simultaneously.

Keywords: *Service Quality, Skills, Effectiveness, Agency*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterampilan Keagenan Terhadap Efektivitas Waktu Berlayar Kapal Kargo Curah Muatan Batu Bara”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) dengan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra.).

Penulisan skripsi ini mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga memberikan penulis kelancaran dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta petunjuk yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T., selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia beserta Jajarannya;
2. Ibu Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr., selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia;
3. Ibu Christine Widilestari, SE., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah sabar dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi kasih sayang seperti anak sendiri sejak awal masuk di Politeknik Maritim Negeri Indonesia sampai bisa menyelesaikan skripsi ini;
4. Ibu Endra Winarni, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu;
5. Ibu Mahsunah Etik R, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan

skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu;

6. Ibu Retno Anggoro, S.ST., M.M.Tr. selaku Dosen Penguji III yang telah bersedia memberikan waktu dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini;
7. Staff karyawan/karyawati Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah memberikan pelayanan terbaik selama peneliti menuntut ilmu di Kampus POLIMARIN tercinta;
8. Ibunda Emi Yuhana dan Ayahanda Mujamil selaku orang tua saya yang tak henti-hentinya memberikan doa, dorongan, dukungan, dan semangat;
9. Keluarga besar tercinta yang tak henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi;
10. Rekan-rekan Angkatan *Arshaka Nawasena* sebagai rekan seperjuangan penulis dalam menempuh pendidikan di Polimarin Semarang yang telah memberikan segenap motivasi serta pembelajaran hidup bagi penulis;
11. Keluarga besar Mess Andalas yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dorongan, motivasi, serta perlindungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Polimarin Smarang;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun dalam meningkatkan kualitas penulis dan karya tulis selanjutnya. Besar harapan skripsi ini dapat membawa manfaat untuk berbagai pihak.

Semarang, Agustus 2024
Yang menyatakan,

Hafizh Agil Janatha
NIM. 200901038

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAL MILIK PROGRAM STUDI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Deskripsi Variabel	19
2.2.1 Kualitas Layanan	19
2.2.2 Keterampilan.....	22
2.2.3 Keagenan Kapal	26
2.2.4 Efektivitas	29
2.3 Kerangka Pikir.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Tipe Penelitian.....	36

3.1.1 Populasi dan Sampel.....	36
3.1.1.1 Populasi	36
3.1.1.2 Sampel.....	37
3.2 Objek Penelitian	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Sumber Data	40
3.4.1 Data Primer	40
3.4.2 Data Sekunder.....	41
3.5 Instrumen Penelitian.....	41
3.5.1 Definisi Konsep	41
3.5.1.1 Kualitas Layanan (X1)	41
3.5.1.2 Keterampilan (X2)	42
3.5.1.3 Efektivitas (Y).....	42
3.5.2 Definisi Operasional	42
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	44
3.7 Teknik Analisa Data	45
3.7.1 Uji Validitas dan Realibitas	45
3.7.1.1 Uji Validitas	45
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	46
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	46
3.7.2.2 Uji Heteroskedastistas	47
3.7.2.3) Uji Multikolinaritas.....	47
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.4 Uji Hipotesis	48
3.7.4.1 Uji – t (Uji Parsial/ Uji Individu)	48
3.7.4.2 Uji F (Uji Simultan)	50
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54

4.1.1.4 Gambaran Umum Berdasarkan Asal Perusahaan Keagenan.....	54
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	55
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Keterampilan.....	57
4.1.2.3 Deskripsi Variabel Efektivitas	58
4.2 Pembahasan dan Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	61
4.2.1.2 Uji Validitas Variabel Keterampilan (X2)	61
4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Efektivitas (Y).....	62
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.3.1 Uji Normalitas	64
4.2.3.2 Uji Heteroskedastitas	65
4.2.3.3 Uji Multikolinearitas	65
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.2.5 Uji Hipotesis	67
4.2.5.1 Uji t.....	67
4.2.5.2 Uji F	68
4.2.6 Koefisien Determinasi	69
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.1 Saran.....	72
Daftar Pustaka.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	34
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Lamanya Proses Clearance out	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 3.3 Definisi Operasioanl	43
Tabel 3.4 r Product Moment dengan signifikasi 5%($\alpha=0,05$).....	45
Tabel 3.5 t Product Moment dengan Signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$)	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Asal Perusahaan	55
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualias Layanan.....	55
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Keterampilan	57
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Efektivitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1).....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan (X2)	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas (Y)	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.13 Hasil Uji heteroskedastitas.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.16 Hasil Uji t	67
Tabel 4.17 Hasil Uji F	69
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel

KuesionerLampiran 2

Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas IBM SPSS 25

Lampiran 4 Hasil Lengkap Regresi dan Non-Parametic Test IBM SPSS 25

Lampiran 5 Dokumen Sof Awal dan Akhir

Lampiran 6 Dokumentasi Pribadi