

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JASA KEAGENAN KAPAL
PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Transportasi Laut
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Transportasi Laut**



Disusun oleh:

ALFIA REGITA NURUL CAHYANI

NIM. 200901003

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN
KAPAL PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK**

Oleh:

Alfia Regita Nurul Cahyani

NIM. 200901003

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji skripsi

Program Studi Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, Agustus 2024

Penguji I



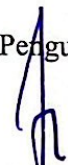
Niken Devi Rosita, M.M.Tr
NIP. 198403252018032001

Penguji II



Alimatussa'diyah, M.Pd.
NIP. 199012132019032013

Penguji III



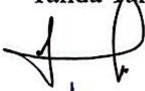
Fajar Sari Kurniawan, M.Kom
NIP. 198312042019031004

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal Agustus 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Niken Devi Rosita, M.M.Tr	Penguji I		
2.	Alimatussa'diyah, M.Pd.	Penguji II		
3.	Fajar Sari Kurniawan, M.Kom	Penguji III		

Semarang, Agustus 2024
Koordinator Program Studi Transportasi Laut



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Alfia Regita Nurul Cahyani

NIM : 200901003

Prodi : Transportasi Laut

Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG
MERAK

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,


Alfia Regita Nurul Cahyani
NIM. 200901003

**HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Alfia Regita Nurul Cahyani

NIM : 200901003

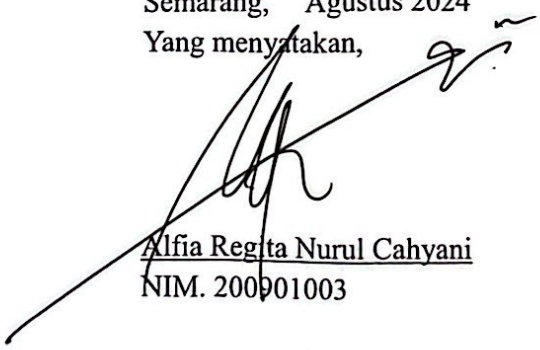
Prodi : Transportasi Laut

Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
KEAGENAN KAPAL PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG
MERAK

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak milik program studi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, Agustus 2024

Yang menyatakan,



Alfia Regita Nurul Cahyani

NIM. 200901003

ABSTRAK

Dalam industri pelayaran keagenan kapal yang kompetitif, memiliki kualitas pelayanan yang efektif, menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan merupakan aspek krusial dalam operasional bongkar muat kapal, terutama bagi kapal asing. Latar belakang penelitian ini didasari oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tengah persaingan yang ketat dalam industri keagenan kapal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan mengidentifikasi strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT. Serasi Shipping Indonesia telah memberikan layanan yang baik, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan dokumen serta kemampuan komunikasi karyawan. Oleh karena itu, agar perusahaan menerapkan strategi peningkatan kualitas layanan, termasuk pelatihan karyawan dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan memperkuat posisinya di pasar jasa keagenan kapal.

Kata kunci: Kualitas, Strategi, Jasa keagenan kapal

ABSTRACT

In the competitive shipping industry, having an effective quality of service, is a key factor in attracting and retaining customers. Service is a crucial aspect in ship loading and unloading operations, especially for foreign ships. The background of this research is based on the need to improve the quality of service in the midst of fierce competition in the ship agency industry. The purpose of this study is to evaluate the quality of services provided and identify strategies that can be applied to improve these services. The research method used is a qualitative approach, with data collection through interviews, observations, and SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analysis. The results of the study show that although PT. Serasi Shipping Indonesia has provided good service, there are several weaknesses that need to be improved, such as speed and accuracy in document management as well as employee communication skills. Therefore, the company should implement a strategy to improve service quality, including employee training and the use of information technology to increase efficiency. With these steps, it is hoped that the company can increase customer satisfaction, build loyalty, and strengthen its position in the ship agency services market.

Keywords: Quality, Strategy, Ship agency services

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, Sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) dengan gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr. Tra)

Skripsi ini penulis susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga memperlancar pembuatan Skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, serta meluangkan waktunya dalam segala hal yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian Skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati untuk di perkenalkan menyampaikan ucapan terima kasih kepada

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr, selaku Kepala Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.Si.T., M,M,Tr, selaku Koordinator Program studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesai, dan sekaligus menjadi Dosen Pembimbing I dan Dosen penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancer dan tepat waktu.

4. Ibu Alimatussa'diyah, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam Menyusun Skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
5. Bapak Fajar Sari Kurniawan, ST., M.Kom, selaku Dosen Penguji III yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menjadi penguji dalam skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Pembina Taruna (Bintar) yang telah memberikan ilmunya selama penulis melaksanakan Pendidikan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
7. Kedua Orang tua penulis Bapak Mohamad Asis dan Ibu Zainab, yang selalu memberikan kasih sayang, kerja keras, do'a, support, motivasi, nasihat serta pengorbanan yang luar biasa yang telah diberikan dalam setiap langkah hidup yang dipilih oleh penulis. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
8. Kedua saudara tercinta penulis, Natasha Nurul Izza dan Andhieny Nurul Azizah terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan selama penulis melaksanakan Pendidikan. Berikutnya Tante tercinta penulis Subaidah yang sangat berkontribusi dalam Pendidikan penulis sedari awal sampai akhir, terakhir terima kasih kepada seluruh keluarga besar penulis yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan Pendidikan
9. Kepala Cabang dan staff PT Serasi Shipping Indonesia cabang merak terkhusus kepada Mba Intan Mirta Yuliani A.Md. Pel selaku mentor yang telah banyak memberikan ilmu serta pengalaman terhadap penulis pada saat pelaksanaan Praktek Industri.
10. Sahabat terbaik penulis Astari Shofaatul Azhar S.Kom dan Camellya Kanzha Amadea Zeta S.Kom yang selalu menemani penulis dalam suka dan duka, mendengarkan keluh kesah penulis, dan memberikan dukungan serta doa pada

penulis sehingga penulis memiliki semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Rekan- rekan Angkatan IX dan jejeran senior- senior Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah membantu, memberikan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Sebagai penutup dengan segala harapan semoga Skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi penulis pribadi maupun para pembaca pada umumnya, serta penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Semarang, Agustus 2024
Penulis,

Alfia Regita Nurul Cahyani
NIM. 200901003

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2.2 Strategi Peningkatan	7
2.2.1 Pengertian Strategi.....	7
2.2.3 Pengertian Pelayanan.....	13
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.5 Keagenan Kapal.....	16
2.2 Kerangka Pikir.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Tipe Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27

3.4	Sumber Data	29
3.5	Teknik Pengolahan Data	29
3.6	Teknik Analisa Data	30
BAB IV		34
HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dari PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak	34
4.2	Strategi dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
Tabel 3.1 Matriks Analisis SWOT	32
Tabel 4.1 Data kunjungan kapal PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak Periode 2022-2023	38
Tabel 4.2 Diagram Perbandingan Jumlah Kunjungan Kapal.....	43
Tabel 4.3 Matriks SWOT	48
Tabel 4.4 IFAS DAN EFAS	52
Tabel 4.5 Perhitungan Diagram Cartesius	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	25
Gambar 4.1 Diagram Cartesius	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara Responden 1

Lampiran 2 Hasil Wawancara Responden 2

Lampiran 3 Hasil Wawancara Responden 3

Lampiran 4 Hasil Wawancara Responden 4

Lampiran 5 *Bill Of Lading*

Lampiran 6 *Ship Particulars*

Lampiran 7 Surat Izin Berlayar (SIB)

Lampiran 8 *Crew List*

Lampiran 9 *Stowage Plan*

Lampiran 10 Surat Izin Pengawasan Proses Bongkar Muat

Lampiran 11 *Inward Manifest*

Lampiran 12 *Vessel Ship Feedback*

Lampiran 13 Foto saat pengambilan Dokumen Kapal MT. Fairchem Blueshark

Lampiran 14 Foto Saat di Kapal MT. Fairchem Bluesha