

**ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN
PELAYANAN JASA KEAGENAN
PADA PT INTERNASIONAL TOTAL SERVICE DAN LOGISTIC**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
MELVIN YOGA PRATAMA
NIM. 200901014**

**PROGRAM STUDI D IV TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KETERLAMBATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN PADA PT INTERNASIONAL TOTAL SERVICE DAN LOGISTIC

Oleh :

Melvin Yoga Pratama

NIM. 200901014

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji skripsi

Program Studi DIV Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

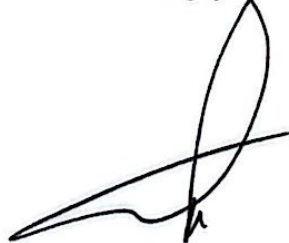
Semarang, Agustus 2024

Penguji I



Ari Ani Dyah Setyoningrum, M.Si.

Penguji II



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr

Penguji III



Dra. Septina Dwi Retnandari, MA.

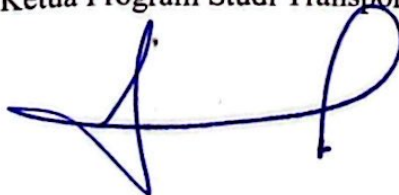
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KETERLAMBATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN PADA PT INTERNASIONAL TOTAL SERVICE DAN LOGISTIC” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Agustus 2024 dan dinyatakan :

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ari Ani Dyah Setyoningrum,M.Si.	Penguji I		
2.	Widanto Mukti Adi, M.M.Tr	Penguji II		
3.	Dra. Septina Dwi Retandari, MA.	Penguji III		

Semarang, 14 Agustus 2024
Ketua Program Studi Transportasi Laut



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Melvin Yoga Pratama

NIM : 200901014

Prodi : Transportasi Laut

Judul : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KETERLAMBATAN
PELAYANAN JASA KEAGENAN PADA PT INTERNASIONAL
TOTAL SERVICE DAN LOGISTIC

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, 14 Agustus 2024



Melvin Yoga Pratama
NIM. 200901014

HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Melvin Yoga Pratama

NIM : 200901014

Prodi : Transportasi Laut

Judul : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KETERLAMBATAN
PELAYANAN JASA KEAGENAN PADA PT INTERNASIONAL
TOTAL SERVICE DAN LOGISTIC

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

Semarang, 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Melvin Yoga Pratama

NIM. 200901014

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan kedatangan kapal terhadap pelayanan jasa keagenan pada PT Internasional Total Service dan Logistic. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terdiri dari pihak-pihak terkait di PT Internasional Total Service dan Logistic. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan keterlambatan kedatangan kapal, antara lain cuaca buruk, kerusakan mesin kapal, keterlambatan bongkar muat, dan keterlambatan administrasi dokumen. Faktor-faktor tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan jasa keagenan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil analisis, disarankan agar pihak perusahaan dapat meningkatkan koordinasi dengan pihak terkait, melakukan perawatan mesin kapal secara rutin, serta memperbaiki sistem administrasi dokumen untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan kedatangan kapal.

Kata kunci: Agen, *clearance in*, kapal

ABSTRACT

The study aims to analyze the factors that caused the delayed arrival of ships to agency services at Total Service and Logistic International. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The data was obtained through questionnaires distributed to respondents consisting of related parties at Total Service and Logistic International. The results of the research show that there are several major factors that cause delays in arrival of ships, including bad weather, damage to the ship's engine, delayed unloading of cargo, and delay in document administration. These factors have a significant impact on the agency services provided by the company. Based on the analysis, it is recommended that the company can improve coordination with the parties concerned, perform routine maintenance of the ships' machinery, as well as improve the system of document administration to minimize the occurrence of ship arrival delays.

Keywords: *agency services, causal factors, delayed arrival of ships*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KETERLAMBATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN PADA PT INTERNASIONAL TOTAL SERVICE DAN LOGISTIC KAPAL. Penulisan 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 kepada 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 diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr, selaku Ketua Jurusan BisnisMaritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr, selaku Kordinator Program Studi D4 Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Ibu Ari Ani Dyah Setyoningrum, M.S.i , selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I 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 Widanto Mukti Adi, M.M.Tr, 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.
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 yang selalu menjadi penyemangat dan sebagai sandaran terkuat bagi penulis. Terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, nasehat, pengorbanan dan kepercayaan serta ridho yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
 8. Terima kasih untuk pasangan saya Difia Maylinda Rahma yang telah meluangkan waktu, yang telah membantu dalam segi apapun
 9. Direktur dan Staff PT. Internasional Total Service & Logisstic yang telah memberikan ilmu serta pengalaman dalam pelaksanaan Praktek Industri.
 10. Rekan-rekan Angkatan IX Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
 11. 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, 14 Agustus 2024
Penulis,



Melvin Yoga Pratama
NIM. 200901014

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Teori Penelitian.....	8
2.3. Definisi Variabel.....	11
2.4. Indikator Variabel.....	15
2.5. Kerangka Pikir	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Tipe Penelitian	17
3.2. Objek Penelitian.....	17
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4. Sumber Data.....	19
3.5. Teknik Analisa Data	20
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	23
4.1. Hasil.....	23

4.2. Pembahasan	33
BAB V PENUTUP	40
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	16
Gambar 4. 1 Kondisi Cuaca Mv. Taisho 31 dan MV. Fitzgerald	24
Gambar 4. 2 <i>Statement of Fact</i>	25
Gambar 4. 3 Pemberitahuan keterlambatan pandu.....	26
Gambar 4. 4 Kendala sistem <i>Inaportnet</i>	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara kepada pihak yang terkait

Lampiran 2 PKK MV. Taisho 31

Lampiran 3 PKK MV. Fitzgerald

Lampiran 4 Rapat kepanduan

Lampiran 5 SPB MV. Fitzgerald

Lampiran 6 SPB MV. Taisho 31

Lampiran 7 Kapal MV. Fizgerlad