

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEAGENAN DAN KINERJA OPERASIONAL
KEAGENAN TERHADAP KEGIATAN KAPAL SANDAR
DI PELABUHAN OLEH PT SERASI SHIPPING
INDONESIA CABANG MERAK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi D-4 Transportasi Laut Untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Transportasi
Laut**



Disusun Oleh:

TRI UTAMI

NIM. 211001049

**PROGRAM STUDI D-4 TRANSPORTASI LAUT
JURUSAN BISNIS MARITIM
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEAGENAN DAN KINERJA OPERASIONAL KEAGENAN TERHADAP KEGIATAN KAPAL SANDAR DIPELABUHAN OLEH PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK

Oleh:

Tri Utami

NIM. 211001049

Telah di periksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi

Program Studi D4 Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 29 Juli 2025

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr.
NIP. 1984111820212120008



Alimatussa'diyah, S. Pd, M.Pd.
NIP. 199012132019032013



Christine Widilestari, SE., M. Si.
NIP. 197212302021212004

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEAGENAN DAN KINERJA OPERASIONAL KEAGENAN TERHADAP KEGIATAN KAPAL SANDAR DIPELABUHAN OLEH PT SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK**” ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 25 Juli 2025 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Novita Widyaningrum, S.ST, M.M. Tr.	Penguji I		29/7 '2025
2	Alimatussa'diyah, S. Pd, M. Pd	Penguji II		29/7 '2025
3	Christine Widilestari, SE., M. Si.	Penguji III		30/7-2025

Semarang, 25 Juli 2025

Koordinator Prodi D4 Transportasi Laut



Widanto Mukti Adi, M. M. Tr
NIP. 198904292022031004

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tri Utami

NIM : 211001049

Prodi : Transportasi Laut

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEAGENAN
DAN KINERJA OPERASIONAL KEAGENAN TERHADAP KEGIATAN
KAPAL SANDAR DI PELABUHAN OLEH PT SERASI SHIPPING
INDONESIA

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, 25 Juli 2025

Yang menyatakan,



NIM.211001049

HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tri Utami

NIM : 211001049

Prodi : Transportasi Laut

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEAGENAN
DAN KINERJA OPERASIONAL KEAGENAN TERHADAP KEGIATAN
KAPAL SANDAR DI PELABUHAN OLEH PT SERASI SHIPPING
INDONESIA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik program studi D4
Transportasi Laut. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 25 Juli 2025

Yang menyatakan,



Tri Utami

NIM.211001049

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi keagenan dan kinerja operasional keagenan terhadap kegiatan kapal sandar di pelabuhan oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak. Dalam konteks meningkatnya volume perdagangan internasional, efisiensi operasional pelabuhan menjadi faktor strategis yang mempengaruhi kelancaran logistik dan daya saing nasional. Penelitian menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 66 responden, terdiri dari staf operasional, *ship owner*, nakhoda, dan *chief officer*. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linier berganda serta uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik administrasi keagenan maupun kinerja operasional keagenan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran kegiatan kapal sandar. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,4% menandakan kedua variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada kegiatan kapal sandar. Implikasi praktis penelitian ini mendorong PT. Serasi Shipping Indonesia untuk terus meningkatkan akurasi dokumen, koordinasi antar instansi, serta manajemen operasional di lapangan guna meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan produktivitas pelabuhan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan sistem keagenan kapal yang lebih efisien dan responsif di pelabuhan Indonesia.

Kata kunci: administrasi keagenan; kegiatan kapal sandar; kinerja operasional keagenan; kualitas pelayanan.

ABSTRACT

In this study, it aims to analyze the influence of the quality of agency administration services and agency operational performance on the activities of docking ships at the port by PT. Serasi Shipping Indonesia Merak Branch. In the context of increasing international trade volumes, port operational efficiency is a strategic factor that affects the smooth running of logistics and national competitiveness. The study used a correlational quantitative method by collecting data through a questionnaire distributed to 66 respondents, consisting of operational staff, ship owners, captains, and chief officers. Data analysis was carried out by multiple linear regression techniques as well as validity, reliability, and classical assumptions tests using the SPSS application. The results of the study show that both agency administration and agency operational performance have a positive and significant effect on the smooth operation of docking ship activities. A determination coefficient (R^2) of 76.4% indicates that both independent variables are able to explain most of the variation in docking vessel activity. The practical implications of this research encourage PT. Serasi Shipping Indonesia to continue to improve document accuracy, inter-agency coordination, and operational management in the field to minimize delays and increase port productivity. The results of the research are also expected to be a reference for the development of a more efficient and responsive ship agency system in Indonesian ports.

Keywords: agency administration; docking ship activities; the operational performance of the agency; quality of service.

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 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEAGENAN DAN KINERJA OPERASIONAL KEAGENAN TERHADAP KEGIATAN KAPAL SANDAR DI PELABUHAN OLEH PT SERASI SHIPPING INDONESIA. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi D4 Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) dengan gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr. Tra).

Dalam Kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk serta meluangkan waktunya dalam segala hal yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian tugas akhir ini. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan 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 di Politeknik Maritim Negeri Indonesia dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I serta 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.
3. Bapak Widanto Mukti Adi, M.M. Tr selaku Koordinator Program Studi D-4 Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
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/Ibu Dosen dan Pabintar yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama empat tahun ini semoga bermanfaat di masa yang akan datang.
 6. Alm. Bapak Sarju Diyanto dan Ibu Rumini selaku orangtua dari penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan berupa moril dan materil untuk menyelesaikan pendidikan penulis. Terimakasih untuk setiap kasih sayang, dan doa yang diberikan kepada penulis.
 7. Kepala Cabang dan staf PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak terkhusus kepada Mbak Intan Mirta Yuliani A.Md. Pel selaku mentor yang telah banyak memberikan ilmu serta pengalaman terhadap penulis pada saat pelaksanaan Praktek Industri, serta Chief Bachoco dan Capt Reypens yang selalu support penulis selama melakukan praktek industri.
 8. Teman dekat penulis Marius Batulewo Ruron, dan sahabat terbaik Dwi Aryani, dan Putri Aprillia yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk terus berkembang.
 9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.
- 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, 25 Juli 2025
Penulis,



Tri Utami
NIM. 211001049

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Teori <i>Agency</i>	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Keagenan	8

2.1.3	Kinerja Operasional Keagenan	14
2.1.3	Kegiatan Kapal Sandar.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pikir	27
2.4	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Tipe Penelitian	32
3.2	Objek Penelitian.....	33
3.2.1	Waktu Penelitian	33
3.2.2	Tempat Penelitian.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.4.3	Tekhnik Sampling	39
3.5	Sumber Data.....	40
3.6	Tekhnik Pengolahan Data	42
3.7	Teknik Analisa Data.....	42
3.7.1	Uji Instrumen Penelitian	42
3.7.2	Statistik Deskriptif	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMAHASAN		48
4.1	Hasil	48
4.1.1	Profil Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.2	Karakteristik Responden	48

4.1.3	Statistik Deskriptif Variabel.....	50
4.3	Pembahasan.....	51
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian	51
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.4	Uji Kebaikan Model Regresi.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Kuesioner Administrasi Keagenan.....	35
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner Administrasi Keagenan.....	36
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Kuesioner Administrasi Keagenan.....	37
Tabel 3. 4 Kriteria Pengambilan Sampel	39
Tabel 3. 5 Indikator Variabel Penelitian	41
Tabel 3. 6 Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	44
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 2 Devisi/Jabatan Responden	50
Tabel 4. 3 Uji Descriptif Statistik	51
Tabel 4. 4 Uji Validitas	52
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4. 7 Uji Multikolonieritas.....	55
Tabel 4. 8 Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4. 9 Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4. 11 Uji Parsial (Uji t).....	59
Tabel 4. 12 Uji Kelayakan (Uji f)	60
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik kunjungan kapal periode 2020-2024.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	49
Gambar 4. 2 Diagram Divisi/Jabatan Responden	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil uji validitas dan reliabilitas melalui IBM SPSS V.26 variabel administrasi keagenan (X1)

Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas melalui IBM SPSS V.26 variabel kinerja operasional keagenan (X2)

Lampiran 5 Hasil uji validitas dan reliabilitas melalui IBM SPSS V.26 variabel kegiatan kapal sandar (Y)

Lampiran 6 Tabel $r = df (66-2= 64)$

Lampiran 7 Hasil Analisis Regression dan Nonparamatric Tests

Lampiran 8 Tabel Durbin-Waston (DW)

Lampiran 9 Tabel titik persentase distribusi t

Lampiran 10 Tabel titik persentase distribusi f

Lampiran 11 Vessel service feedback

Lampiran 12 Statement of fact

Lampiran 13 Labuh, rambu, vts

Lampiran 14 EPO crew off

Lampiran 15 Cek list Dokumen

Lampiran 16 Bill of lading

Lampiran 17 Data kunjungan kapal bulan Februari 2025

Lampiran 18 Shipping Instruction

Lampiran 19 Ship particular

Lampiran 20 Cargo Manifest

Lampiran 21 Kapal anchorage

Lampiran 22 Kapal sandar

Lampiran 23 Foto pengambilan dokumen MV. Cape Yamabuki

Lampiran 24 Foto saat dikapal MT. Valentine