

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pelayaran dan kepelabuhanan memainkan peranan yang sangat krusial dalam mendukung aktivitas perdagangan dan distribusi barang (Faturrahman, 2024). Peran ini tidak hanya terlihat di tingkat nasional, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan di tingkat internasional. Dengan adanya sistem pelayaran yang efisien dan pelabuhan yang modern, proses pengiriman barang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan aman. Hal ini memungkinkan negara-negara untuk saling berinteraksi dalam perdagangan, memperluas pasar, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Selain itu, industri ini juga berkontribusi pada penciptaan lapangan kerja dan pengembangan infrastruktur yang mendukung konektivitas global.

Salah satu aspek vital dalam operasional pelabuhan adalah kelancaran proses penyandaran kapal, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan keagenan kapal. Keagenan kapal berperan sebagai penghubung antara kapal dan pelabuhan, dan mereka bertanggung jawab dalam mengurus segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan. Tugas ini mencakup berbagai aspek, mulai dari proses administrasi dan perizinan hingga koordinasi dengan otoritas pelabuhan dan pihak terkait lainnya.

Kualitas layanan pelanggan dalam konteks keagenan kapal sangat menentukan efisiensi dan efektivitas proses penyandaran. Layanan yang cepat, responsif, dan profesional akan memastikan bahwa kapal dapat bersandar tepat waktu, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan biaya operasional (Rahma, 2025). Selain itu, komunikasi yang baik antara agen kapal dan semua pihak yang terlibat, seperti pengelola pelabuhan, otoritas bea cukai, dan penyedia layanan logistik, sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan kelancaran proses.

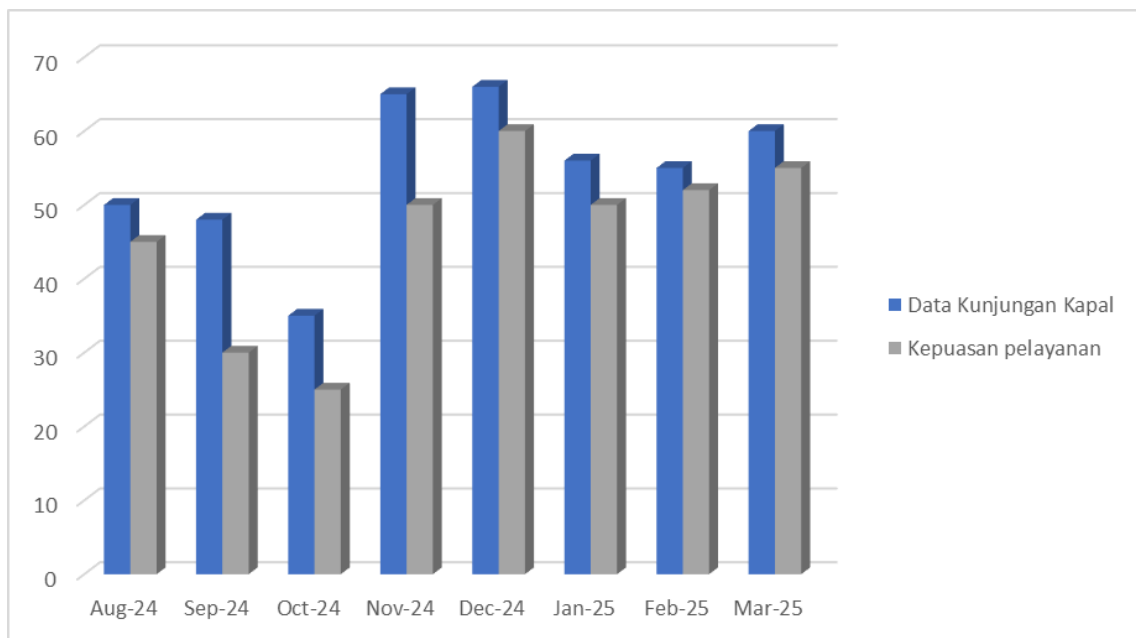
Sementara itu, terdapat beberapa masalah umum yang sering terjadi dalam konteks ini, yang dapat menghambat kelancaran proses penyandaran. Salah satu masalah utama adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara agen kapal dan pihak-pihak terkait di pelabuhan. Ketika informasi tidak disampaikan dengan jelas atau tepat waktu, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi dan perizinan. Misalnya, jika agen kapal tidak memberikan informasi yang akurat mengenai kedatangan kapal atau kebutuhan khususnya, otoritas pelabuhan mungkin tidak dapat mempersiapkan fasilitas yang diperlukan, sehingga mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama.

Selain itu, kualitas layanan yang rendah dari agen kapal juga dapat menjadi penyebab masalah. Agen yang tidak terlatih dengan baik atau kurang berpengalaman mungkin tidak mampu menangani situasi yang kompleks, seperti penanganan barang berbahaya atau situasi darurat. Ketidakmampuan ini dapat menyebabkan penundaan dalam proses penyandaran, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi jadwal pengiriman dan distribusi barang.

Faktor lain yang sering menjadi penyebab masalah adalah infrastruktur pelabuhan yang tidak memadai. Pelabuhan yang tidak dilengkapi dengan fasilitas modern atau teknologi yang diperlukan untuk mendukung proses penyandaran dapat menghambat kelancaran operasional. Misalnya, jika pelabuhan tidak memiliki dermaga yang cukup atau alat berat yang memadai, kapal mungkin harus menunggu lebih lama untuk bersandar, yang dapat menyebabkan kerugian finansial bagi pemilik kapal dan perusahaan logistik (Sucahyowati, 2023). Selain daripada itu, faktor eksternal seperti cuaca buruk atau kondisi laut yang tidak mendukung juga dapat mempengaruhi kelancaran penyandaran kapal. Meskipun ini di luar kendali agen kapal, kurangnya persiapan dan respon yang cepat terhadap situasi darurat dapat memperburuk masalah yang ada (Negara, 2022).

Dalam industri pelayaran, kualitas layanan keagenan kapal dan kelancaran penyandaran kapal memiliki hubungan yang erat dan sangat krusial untuk mencapai efisiensi operasional di pelabuhan. Kualitas layanan keagenan kapal mencakup kemampuan agen dalam mengelola dokumen, perizinan, dan berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait (Irnawaty, 2023). Ketika agen kapal memberikan layanan

yang cepat dan responsif, proses penyandaran dapat berlangsung dengan lancar, mengurangi waktu tunggu dan biaya operasional. Sebaliknya, jika kualitas layanan rendah, hal ini dapat mengakibatkan penundaan yang signifikan dalam penyandaran, mengganggu seluruh rantai distribusi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan keagenan kapal menjadi kunci untuk memastikan kelancaran penyandaran dan, pada akhirnya, efisiensi operasional pelabuhan secara keseluruhan (Prasetiawan, 2024).



Gambar 1. 1 Tingkat Kualitas Pelayanan Keagenan Kapal periode (Agustus 2024 - Maret 2025)
Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

PT Wasaka Samudera Karya sebagai salah satu perusahaan keagenan kapal yang beroperasi di wilayah Banten, memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran arus kapal di pelabuhan. Namun, berdasarkan gambar 1.1 masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal, seperti keterlambatan pengurusan dokumen, kurangnya koordinasi antar pihak, serta adanya keluhan dari pihak kapal terkait pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas layanan keagenan kapal guna mendukung kelancaran penyandaran kapal di PT Wasaka Samudera Karya.

Relevansi penelitian ini semakin tinggi mengingat Banten merupakan salah satu wilayah dengan aktivitas pelabuhan yang cukup padat, sehingga kelancaran proses penyandaran kapal menjadi faktor kunci dalam menjaga efisiensi logistik dan distribusi barang. Selain itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan keagenan kapal terhadap kelancaran penyandaran kapal masih relatif terbatas, khususnya di wilayah Banten. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen transportasi laut, serta memberikan rekomendasi praktis bagi PT Wasaka Samudera Karya dalam meningkatkan kualitas layanan keagenan kapal.

Sebagaimana pemaparan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk melakukan kajian pada kualitas layanan keagenan kapal terhadap kelancaran penyandaran kapal. Setelah mempertimbangkan fenomena dan data yang ada, peneliti memutuskan untuk mengambil judul penelitian ini, yakni **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN TERHADAP KELANCARAN PENYANDARAN KAPAL PT WASAKA SAMUDERA KARYA"**.

1.2. Batasan Masalah

Dalam penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Layanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera Karya"**, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu ditetapkan untuk menjaga fokus dan kejelasan hasil penelitian. Proses analisa pengaruh dari penelitian ini terbatas pada kualitas layanan keagenan dan kelancaran aktivitas penyandaran kapal. Batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Penelitian ini hanya akan menganalisis aspek kualitas layanan keagenan berdasarkan teori kualitas layanan oleh Parasuraman, (1988) yang meliputi lima dimensi utama yakni, bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).
- 1.2.2. Penelitian ini akan mengukur kelancaran penyandaran kapal berdasarkan indikator waktu penyandaran, frekuensi keterlambatan,

dan efektivitas koordinasi antar pihak yang terlibat dalam proses penyandaran.

- 1.2.3. Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT Wasaka Samudera Karya dengan responden penelitian ditujukan pada staf keagenan dan pengguna jasa (*customer agency*).

1.3. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian ini adalah langkah penting yang dirumuskan untuk mengarahkan fokus penelitian dan memastikan bahwa tujuan yang ingin dicapai dapat tercapai dengan efektif (Paramita et al., 2021). Rumusan masalah ini disusun berdasarkan analisis mendalam terhadap konteks yang ada, serta mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi isu yang diteliti. Dengan merumuskan masalah secara jelas dan spesifik, peneliti berusaha untuk mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan kunci yang perlu dijawab dalam penelitian ini. Berikut adalah rumusan masalah penelitian ini:

- 1.3.1. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan keagenan kapal terhadap kelancaran penyandaran kapal di PT Wasaka Samudera Karya?
- 1.3.2. Seberapa besar hubungan antara kualitas layanan keagenan kapal dengan kelancaran penyandaran kapal di PT Wasaka Samudera Karya?

1.4. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang telah disusun peneliti berdasarkan rumusan masalah yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu-isu yang dihadapi dalam konteks yang diteliti, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi variabel-variabel yang relevan. Dengan merumuskan tujuan yang jelas, peneliti berharap dapat mengarahkan fokus penelitian dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ini. Selain itu,

tujuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh para pemangku kepentingan, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga bermanfaat dalam praktik. Melalui pendekatan yang sistematis dan analitis, peneliti berkomitmen untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari rumusan masalah, serta memberikan wawasan yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik untuk selanjutnya.

1.4.1. Menganalisa pengaruh kualitas layanan keagenan kapal terhadap kelancaran penyandaran kapal di PT Wasaka Samudera Karya.

1.4.2. Menganalisa seberapa besar hubungan antara tingkat kualitas layanan keagenan kapal dengan kelancaran penyandaran kapal di PT Wasaka Samudera Karya.

1.5. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian secara teoritis dan praktis dari judul penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera Karya".

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen layanan, khususnya dalam konteks keagenan kapal dan operasional pelabuhan. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur yang ada mengenai kualitas layanan dan dampaknya terhadap efisiensi operasional.
2. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan model analisis kualitas layanan keagenan kapal yang lebih komprehensif, dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi yang relevan dan pengaruhnya terhadap kelancaran penyandaran.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut mengenai kualitas layanan di sektor keagenan kapal atau industri maritim secara umum.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret kepada manajemen PT Wasaka Samudera Karya untuk meningkatkan kualitas layanan keagenan kapal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa dan kelancaran penyandaran kapal.
2. Dengan memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kelancaran penyandaran, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan proses operasional untuk mengurangi keterlambatan dan meningkatkan efisiensi.
3. Penelitian ini dapat membantu PT Wasaka Banten dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif, dengan menekankan pada keunggulan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.
4. Dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan.
5. Penelitian ini juga dapat memberikan dampak positif secara ekonomi, baik bagi PT Wasaka Banten maupun bagi pelabuhan secara keseluruhan, dengan mengurangi biaya yang terkait dengan keterlambatan dan meningkatkan produktivitas.

Dengan manfaat teoritis dan praktis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang keagenan kapal dan operasional pelabuhan.