

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

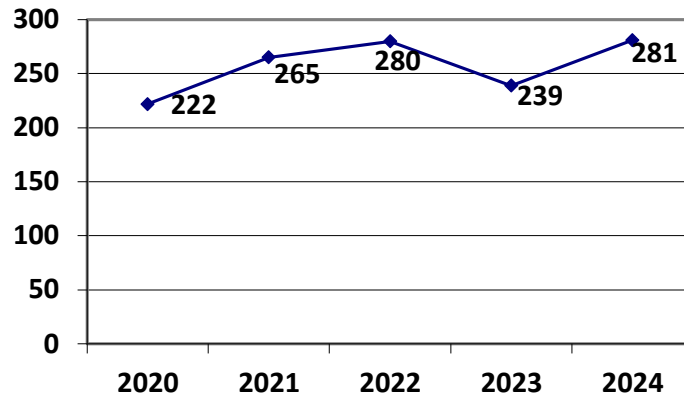
Di tengah peningkatan volume perdagangan internasional dan globalisasi saat ini, pelabuhan memiliki peran strategis untuk mendukung berjalannya logistik, perdagangan, dan transportasi laut (Syaban & Mokodompit, 2024). Oleh karena itu kelancaran dan efisiensi operasional pelabuhan menjadi sangat penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pelabuhan yang efisien dapat mengurangi biaya logistik dan mempercepat proses bongkar muat, meningkatkan daya saing produk di pasar global (Safuan, 2023). Pelabuhan Merak menjadi salah satu pelabuhan di Indonesia yang melayani berbagai jenis kapal, baik kapal domestik maupun kapal asing (Komarudin et al., 2025). Kelancaran proses sandar kapal pada pelabuhan ini sangat bergantung pada berbagai faktor, salah satunya yaitu administrasi keagenan dan kinerja operasional keagenan. Proses administrasi yang tidak efisien, keterlambatan dalam pengurusan dokumen, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur operasional dapat menyebabkan hambatan dalam proses sandar kapal, yang berdampak pada waktu tunggu dan efektivitas operasional pelabuhan. Keagenan kapal berperan sebagai perwakilan dari pemilik kapal dalam melakukan kegiatan administrasi dan operasional yang berkaitan dengan kunjungan kapal di pelabuhan. Mulai dari pengurusan dokumen dan izin masuk-keluar kapal (*clearance*), penyediaan layanan tunda (*tugboat*), hingga fasilitasi komunikasi antara kapal serta otoritas pelabuhan (Nusantara et al., 2025) (Widyanto et al., 2023).

Pentingnya jasa keagenan terhadap perilaku komersial dalam bidang pelayaran sangat berpengaruh terhadap kepuasan setiap perusahaan, sehingga setiap perusahaan yang bergerak dalam bisnis pelayaran dapat memperoleh keuntungan (Ummah, 2019). Dengan pelayanan yang berkualitas dan cepat, pengguna jasa juga dapat memperoleh

keuntungannya sendiri, selain itu, efisiensi dalam pengelolaan dokumen dan sistem pelayanan berbasis digital turut meningkatkan kecepatan arus keluar masuk kapal. Dengan demikian, penambahan jumlah kapal sandar di pelabuhan tertentu bukan hanya menunjukkan tingginya aktivitas pelabuhan, tetapi juga menjadi bukti bahwa adanya sinergi antara pelayanan, infrastruktur, serta kebijakan yang mendukung kelancaran arus transportasi laut. Namun, di balik kesuksesan industri jasa, ada juga jasa yang baik dan buruk, oleh karena itu peran perusahaan keagenan sangat mendukung mengenai pelayanan yang dibutuhkan saat kapal mau sandar, khususnya yang berada di wilayah Merak, Banten.

PT Serasi Shipping Indonesia merupakan salah satu perusahaan moda asing dengan principal di Negara Inggris yang bernama *S5 Agency World*. Perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2012 yang sudah menjadi perusahaan terpercaya bagi pemilik kapal asing maupun kapal dalam negeri. Perusahaan ini bergerak dibidang *Shipping Agency* yang memiliki kantor pusat di Jakarta. PT. Serasi shipping Indonesia memiliki beberapa cabang yang tersebar di seluruh Indonesia termasuk Merak-Banten. Sebagai perusahaan cabang PT. Serasi Shipping Indonesia cabang merak melakukan seluruh kegiatan dengan pemantauan secara intensif oleh kantor pusat dalam penanganan dan pelaporan kegiatan kapal dimulai dari kapal tiba hingga kapal meninggalkan pelabuhan dan bertanggung jawab memastikan semua proses administrasi serta operasional kapal berjalan lancar, sehingga kapal dapat sandar tepat waktu dan produktivitas pelabuhan tetap terjaga. Terdapat beberapa kendala yang bisa menghambat kelancaran kapal sandar di pelabuhan, salah satunya adalah keterlambatan pengurusan dokumen kapal, kurangnya koordinasi dan informasi antara agent dengan instansi pelabuhan, yang dapat mengakibatkan keterlambatan proses sandar (*waiting time*) dan menurunkan produktivitas kapal.

Gambar 1. 1 Grafik kunjungan kapal periode 2020-2024



Sumber: Laporan tahunan 2020 – 2024 PT. Serasi Shipping Indonesia

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan data kapal masuk di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak, pada tahun 2020 sebanyak 222 kapal yang masuk. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 265 kapal yang masuk. Selanjutnya pada tahun 2022 kembali mengalami peningkatan menjadi 280 kapal yang masuk. Pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 239 kapal yang masuk, sedangkan pada tahun 2024 mengalami peningkatan menjadi 281 kapal yang masuk. Dari grafik tersebut kapal yang masuk dan menggunakan jasa PT. Serasi Shipping Indonesia dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi. Semakin banyak kapal yang masuk maka semakin banyak evaluasi mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan salah satunya yaitu administrasi dan kinerja operasional keagenan untuk kegiatan penyandaran kapal agar berjalan lancar dengan meningkatkan komunikasi dan informasi antar instansi yang terkait.

Informasi sangatlah penting dalam kegiatan keagenan. Informasi yang selalu diperbarui akan menjadi kunci keberhasilan agen dalam proses kegiatannya (Ridho & Duha, 2024). Karena di daerah pelabuhan merak mempunyai banyak pelabuhan khusus, perlakuan kegiatan operasional kapal pun menjadi berbeda. Di sinilah peran agen dalam menerima dan memberikan informasi menjadi sangat penting agar

pelayanan terhadap kapal menjadi maksimal dan meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan. Kurangnya informasi dapat mengakibatkan kapal mengalami keterlambatan penyandaran yang tidak sesuai dengan jadwal. Keterlambatan proses sandar kapal tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional kapal, namun bisa menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan keagenan kapal (Ridwan, Agus Ari Wiowo, 2025). Apabila ini terjadi secara berulang, maka bisa berpengaruh pada pendapatan perusahaan serta reputasi pelabuhan secara keseluruhan.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh (Triyono et al., 2024) menunjukkan bahwa kinerja operasional keagenan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas sandar kapal di pelabuhan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan operasional. Dan (Sumarwanto et al., 2024) menyatakan bahwa proses administrasi keagenan atau pengurusan dokumen yang tertata dan terdigitalisasi mampu mengurangi waktu tunggu kapal secara signifikan. Dari penelitian terdahulu tersebut menjadi dasar kuat perlunya pengkajian lebih lanjut, khususnya dalam konteks operasional PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak. Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan hambatan seperti keterlambatan proses sandar, ketidaktepatan informasi, atau kurangnya koordinasi antara agen kapal dengan pihak pelabuhan. Permasalahan ini berdampak pada meningkatnya waktu tunggu kapal (*waiting time*), penurunan produktivitas pelabuhan, dan membengkaknya biaya operasional kapal. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana kualitas jasa keagenan kapal, baik dari aspek administrasi maupun operasional, berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan kapal sandar. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang transportasi laut, khususnya mengenai peran jasa keagenan kapal dalam mendukung kelancaran operasional pelabuhan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan keagenan dan instansi pelabuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul skripsi yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Keagenan Dan Kinerja Operasional Keagenan Terhadap Kegiatan Kapal Sandar Di pelabuhan Oleh PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak”** guna mengetahui apakah pelayanan jasa keagenan kapal yang diberikan PT. Serasi Shipping Indonesia memiliki pengaruh terhadap

kelancaran penyandaran kapal, peneliti akan menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data.

1.2 Batasan Masalah

Penulisan skripsi ini diharapkan memberikan gambaran yang luas mengenai kegiatan keagenan kapal yang dilakukan oleh PT Serasi Shipping Indonesia di Pelabuhan Khusus Merak, yang mencakup aspek administrasi (pengurusan dokumen, *clearance*) dan operasional (koordinasi, layanan di lapangan), serta pengaruhnya terhadap kelancaran kapal sandar periode Agustus 2024-April 2025.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah saya uraikan di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi keagenan terhadap kegiatan kapal sandar di pelabuhan oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak?
2. Bagaimana pengaruh kinerja operasional keagenan terhadap kegiatan kapal sandar di pelabuhan oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi keagenan dan kinerja operasional keagenan terhadap kegiatan kapal sandar di pelabuhan oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak?

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu,

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi keagenan terhadap kelancaran kegiatan kapal sandar dipelabuhan oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak.
2. Meganalisis pengaruh kinerja operasional keagenan terhadap kelancaran kegiatan kapal sandar dipelabuhan oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi keagenan dan kinerja operasional keagenan terhadap kegiatan kapal sandar dipelabuhan oleh PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pemahaman dan menambah pengetahuan tentang transportasi laut, terutama tentang peran strategis jasa keagenan kapal terkhusus administrasi keagenan dan kinerja operasional keagenan yang sebagai salah satu komponen penting untuk memastikan operasional pelabuhan berjalan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan model pelayanan pelabuhan yang efisien dengan melihat bagaimana kualitas pelayanan keagenan berkorelasi dengan efektif terhadap proses sandar kapal. Hasil-hasil ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi maritim, dan pemangku kebijakan dalam merancang sistem keagenan yang terintegrasi dan responsif terhadap dinamika operasional pelabuhan.

1.5.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mengembangkan pemahaman pelayanan jasa keagenan kapal, selain itu skripsi ini diharapkan dapat membantu peningkatan keterampilan riset yang mencakup pengumpulan data dan penyusunan laporan yang bertujuan untuk menambah ilmu dan wawasan dalam industri pelayaran terkhusus keagenan kapal.

B. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dorongan bagi perusahaan – perusahaan untuk meningkatkan kualitas administrasi dan kinerja operasional keagenan yang berguna untuk evaluasi kinerja pekerja di atas kapal.

C. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terkait pengaruh administrasi dan operasional keagenan terhadap efektivitas kegiatan pelabuhan, serta sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.