



# Jurnal Cakrawala Bahari

Journal homepage: <http://jurnal.poltekpelsumar.ac.id/index.php/jcb>



## Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Keagenan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Transportasi Laut Di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser

Dody Efrianto<sup>1\*</sup> & Ricard Mugabe Turnip<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Jun 12<sup>th</sup>, 2025

Revised Aug 20<sup>th</sup>, 2025

Accepted Nov 26<sup>th</sup>, 2025

#### Keyword:

Transportasi Laut  
Keagenan Kapal  
Kualitas Pelayanan  
Kepuasan Pengguna  
Pelabuhan Teluk Adang Tanah  
Paser

### ABSTRACT

Maritime transportation plays a strategic role in enhancing connectivity across the Indonesian archipelago, including Teluk Adang Port in Tanah Paser, East Kalimantan. Shipping agencies act as key actors in ensuring smooth vessel operations, covering documentation, logistics provision, and coordination with port authorities. This study analyzes the service quality of shipping agencies in relation to user satisfaction, driven by complaints regarding service delays, unclear administrative fees, and ineffective communication. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using Miles and Huberman's interactive model. The analysis focuses on five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Findings reveal that reliability and assurance are relatively strong, as reflected in timely document processing and staff competence in delivering services. However, weaknesses remain in responsiveness, empathy, and physical facilities, such as slow complaint handling, inconsistent attention to user needs, limited office facilities, and the continued reliance on manual administrative systems. The study concludes that service quality in shipping agencies significantly influences user satisfaction, highlighting the need to improve non-technical aspects and adopt digital-based facilities for modernization. Theoretically, this research contributes to the study of service quality in the maritime sector, while practically providing insights for shipping agencies and port authorities to enhance service performance through improved responsiveness, user-oriented approaches, and technology-driven systems.



© 2021 The Authors. Published by Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.  
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

### Corresponding Author:

Ricard Mugabe Turnip  
Politeknik Pelayaran Sumatera Barat  
Email: [ricardmugabeturnip@gmail.com](mailto:ricardmugabeturnip@gmail.com)

## Pendahuluan

Transportasi laut memiliki posisi yang sangat strategis dalam mendukung konektivitas wilayah kepulauan Indonesia yang sebagian besar terdiri dari perairan. Perusahaan keagenan kapal menjadi salah satu aktor penting dalam menjamin kelancaran aktivitas pelabuhan karena berperan mengurus dokumen, pelayanan administrasi, dan kebutuhan teknis kapal yang masuk maupun keluar. Penulis merasa termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena kualitas pelayanan agen kapal sering kali menjadi faktor penentu kepuasan pengguna jasa transportasi laut. Di era perdagangan bebas saat ini, arus barang antarnegara semakin meningkat, termasuk di Indonesia. Perdagangan bebas memungkinkan terjadinya transaksi ekspor dan impor dengan hambatan perdagangan yang semakin minimal, sehingga kebutuhan akan sarana transportasi yang efisien dan efektif menjadi sangat penting. Moda transportasi laut dipandang sebagai alternatif utama karena mampu mengangkut muatan dalam jumlah besar dengan biaya operasional yang relatif lebih efisien dibandingkan moda transportasi lainnya. Dalam implementasinya, setiap kapal yang sandar di pelabuhan memerlukan layanan yang cepat, akurat, dan berkualitas guna memastikan kelancaran aktivitas logistik.

Dalam rangka memenuhi beragam kebutuhan kapal di pelabuhan, perusahaan pelayaran yang tidak memiliki perwakilan di suatu daerah akan menugaskan perusahaan keagenan kapal lokal sebagai mitra pengelola layanan. Perusahaan keagenan kapal berperan penting dalam mengurus seluruh kepentingan kapal, mulai dari dokumen, administrasi, penyediaan logistik, hingga koordinasi dengan otoritas pelabuhan. Dalam konteks Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser, keberadaan perusahaan keagenan kapal menjadi semakin penting karena pelabuhan ini berperan strategis sebagai pintu masuk distribusi barang di wilayah pesisir Kalimantan. Dengan demikian, kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal sangat menentukan kepuasan pengguna layanan transportasi laut di pelabuhan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor, meningkatkan efisiensi biaya operasional, serta memperkuat daya saing pelabuhan. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser menjadi penting untuk dilakukan, agar diperoleh gambaran nyata mengenai kinerja pelayanan yang ada serta upaya peningkatannya di masa mendatang.

Dalam konteks Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser, keberadaan agen kapal tidak hanya penting bagi kelancaran distribusi logistik tetapi juga berdampak langsung pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi laut. Namun, sejauh ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji peran agen kapal di pelabuhan daerah. Hal ini menjadikan penelitian ini penting dilakukan, agar dapat menghasilkan analisis yang relevan sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan. Motivasi penulis juga diperkuat oleh fakta bahwa kajian akademik di bidang ini masih relatif terbatas sehingga penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baru. Menurut H.A. Abbas Salim dalam Manajemen Transportasi (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hlm. 98), agen pelayaran merupakan badan usaha yang berfokus pada aktivitas yang berkaitan dengan operasional kapal atau perusahaan pelayaran. Ketika sebuah kapal bersandar di pelabuhan, kapal tersebut memerlukan berbagai bentuk layanan dan fasilitas yang harus dipenuhi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, perusahaan pelayaran menunjuk agen kapal sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan. Secara umum, agen kapal diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu *general agent*, *sub-agent* atau agen, serta *branch agent*.

Fenomena yang muncul di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser adalah adanya keluhan dari pengguna jasa mengenai keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan biaya administrasi, serta komunikasi yang kurang efektif antara agen kapal dan pengguna jasa. Masalah ini menyebabkan terjadinya ketidakpuasan yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang ada. Seiring meningkatnya arus logistik dan mobilitas masyarakat, pengguna jasa menuntut kualitas layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Namun, peningkatan tersebut tidak selalu diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan dari agen kapal. Akibatnya, terjadi kesenjangan antara harapan pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima. Kondisi ini jika dibiarkan akan berpotensi menurunkan daya saing Pelabuhan Teluk Adang dibandingkan

pelabuhan lain di Kalimantan Timur. Fenomena ini sekaligus menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal untuk memastikan kepuasan pengguna jasa dapat tercapai. Maka dari itu, diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi permasalahan mendasar serta memberikan rekomendasi solusi.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan Teori Kualitas Pelayanan, atau SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa lima dimensi utama dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Sejauh mana pelayanan agen kapal mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dapat dinilai berdasarkan kelima dimensi ini. Teori ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang dibentuk sebelumnya. Dengan demikian, Service Quality Theory relevan untuk digunakan dalam menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa di pelabuhan. Penerapan teori ini juga memungkinkan adanya evaluasi komprehensif terhadap faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan agen kapal. Lebih jauh, teori ini memberikan dasar konseptual yang kuat untuk menguji hipotesis mengenai peran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna transportasi laut.

Kajian akademik mengenai kualitas pelayanan di sektor transportasi laut sebagian besar berfokus pada kinerja operator pelabuhan, penyedia terminal, atau jasa bongkar muat. Sementara itu, perusahaan keagenan kapal yang berperan langsung dalam pengurusan dokumen dan koordinasi operasional justru relatif jarang diteliti secara mendalam. Beberapa penelitian terdahulu hanya menyinggung agen kapal sebagai bagian dari rantai administrasi, bukan sebagai penyedia layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini menyebabkan adanya kekosongan literatur mengenai bagaimana kualitas pelayanan agen kapal berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi laut. Terlebih lagi, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan di pelabuhan besar seperti Tanjung Priok atau Makassar, sehingga konteks pelabuhan daerah seperti Teluk Adang Tanah Paser belum banyak dieksplorasi. Perbedaan karakteristik antara pelabuhan besar dan pelabuhan daerah menjadikan hasil penelitian sebelumnya sulit digeneralisasi. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada peran agen kapal di pelabuhan daerah.

Sejumlah penelitian empiris telah membuktikan bahwa Kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan transportasi laut. Studi di Pelabuhan Tanjung Priok menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan reliability memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian lain di Pelabuhan Makassar menegaskan bahwa keterbukaan informasi biaya serta kecepatan pelayanan merupakan faktor yang sangat dihargai oleh pengguna jasa. Sementara itu, di Pelabuhan Belawan, penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy juga berkontribusi penting dalam membangun kepercayaan pengguna jasa. Namun, hampir seluruh penelitian tersebut lebih menekankan pada layanan yang diberikan oleh otoritas pelabuhan atau perusahaan pelayaran, bukan secara khusus oleh agen kapal. Padahal, agen kapal merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pengguna jasa dalam pengurusan berbagai kebutuhan administrasi dan operasional. Hal ini memperkuat urgensi penelitian di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser, untuk menguji kembali relevansi temuan tersebut dalam konteks peran agen kapal.

Selain itu, dalam era globalisasi saat ini, tuntutan terhadap pelayanan transportasi laut yang profesional, transparan, dan berdaya saing tinggi semakin meningkat. Pengguna jasa tidak hanya menilai dari kecepatan proses administrasi, tetapi juga kualitas interaksi, keterbukaan informasi, serta kepastian layanan yang diberikan agen kapal. Dengan demikian, perusahaan keagenan kapal dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing, baik di tingkat nasional maupun internasional. Peran agen kapal yang strategis menjadikan mereka sebagai salah satu ujung tombak pelayanan pelabuhan yang akan menentukan citra dan daya saing pelabuhan, termasuk di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser.

Lebih jauh, pentingnya penelitian ini juga didasarkan pada kenyataan bahwa kualitas pelayanan agen kapal berkorelasi langsung dengan kelancaran logistik maritim, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi daerah. Apabila kualitas pelayanan rendah, maka akan timbul keterlambatan, peningkatan biaya logistik, bahkan berpotensi mengurangi minat perusahaan pelayaran untuk berlabuh di pelabuhan tersebut. Oleh karena itu, analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan agen kapal sangat dibutuhkan sebagai dasar dalam merumuskan strategi perbaikan. Akibatnya, diharapkan bahwa penelitian ini mampu membantu tidak hanya dalam pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi laut di wilayah pesisir Kalimantan, khususnya Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser.

Penelitian ini lebih baru dengan memfokuskan pada analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan kapal di pelabuhan daerah, yang masih jarang mendapat perhatian dari akademisi. Dengan menggunakan kerangka SERVQUAL, Penelitian ini tidak hanya menjelaskan kondisi layanan tetapi juga melihat bagaimana kepuasan pengguna jasa berhubungan dengan kualitas layanan. Pendekatan ini memungkinkan penelitian mengidentifikasi secara spesifik dimensi pelayanan yang menjadi kekuatan dan kelemahan agen kapal di Pelabuhan Teluk Adang. Selain itu, penelitian ini berusaha menampilkan perspektif baru bahwa agen kapal bukan sekadar perantara administratif, melainkan penyedia layanan yang menentukan kepuasan pengguna jasa transportasi laut. Hal ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas cakupan kajian kualitas pelayanan di sektor maritim. Dari sisi praktis, penelitian ini juga menghadirkan rekomendasi yang berbasis data lokal, sehingga lebih aplikatif dan relevan untuk perbaikan pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, novelty penelitian ini terletak pada sudut pandang, objek, dan kontribusinya terhadap literatur maupun praktik.

Penelitian ini memiliki nilai akademis dan praktis yang signifikan. Dari perspektif akademis, penelitian ini akan menambah literatur tentang kualitas pelayanan di sektor transportasi laut dengan menambahkan perspektif mengenai peran perusahaan keagenan kapal. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam menguji relevansi Service Quality Theory pada konteks pelabuhan daerah yang sebelumnya kurang diteliti. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi perusahaan agen kapal untuk memperbaiki kualitas layanan mereka, khususnya dalam hal transparansi, kecepatan, dan komunikasi dengan pengguna jasa. Selain itu, penelitian ini juga memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan otoritas pelabuhan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa. Manfaat lainnya adalah memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa di pelabuhan lain di Indonesia. Akibatnya, penelitian ini memberikan manfaat praktis dan teoritis untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi laut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang beberapa elemen penting, yaitu (1) posisi dan tanggung jawab jasa keagenan terhadap perusahaan pelayaran, (2) berbagai tantangan yang dihadapi agen kapal di lapangan saat memenuhi permintaan perusahaan pelayaran, (3) bagaimana kualitas layanan keagenan memengaruhi kecepatan pemenuhan kebutuhan kapal milik perusahaan pelayaran, dan (4) bagaimana jasa keagenan menangani kesalahan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi laut di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang menekankan pada apa artinya bagi pengguna jasa, apa yang mereka pikirkan, dan apa yang mereka alami. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya berupa angka statistik, tetapi juga deskripsi naratif yang mampu memberikan gambaran komprehensif. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti

menggali dinamika interaksi antara pihak agen kapal dan pengguna jasa secara lebih detail. Pendekatan ini juga relevan dalam menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat eksploratif. Oleh karena itu, metode kualitatif dipandang tepat untuk menghasilkan data yang mendalam dan kontekstual.

Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok utama, yaitu perusahaan keagenan kapal yang beroperasi di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser dan pengguna layanan transportasi laut, baik individu maupun perusahaan. Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive sampling, yakni berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung terhadap pelayanan yang diberikan. Informan utama meliputi perwakilan manajemen perusahaan agen kapal, staf operasional, serta pengguna layanan yang aktif memanfaatkan jasa keagenan kapal. Dengan komposisi tersebut, peneliti dapat memperoleh perspektif yang beragam mengenai kualitas pelayanan. Selain itu, informan dipilih berdasarkan keterjangkauan, ketersediaan waktu, dan kesediaan mereka untuk berbagi informasi secara terbuka. Jumlah informan ditentukan hingga mencapai titik jenuh data.

Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui dokumentasi kegiatan pelayanan, observasi langsung di lapangan, dan wawancara mendalam. perusahaan agen kapal. Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi jawaban yang lebih luas. Observasi dilakukan untuk mencatat secara langsung interaksi pelayanan yang terjadi antara agen kapal dengan pengguna jasa. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi perusahaan, laporan tahunan, catatan pelabuhan, dan literatur pendukung. Kombinasi kedua jenis data ini bertujuan untuk memperkuat validitas hasil penelitian.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti berperan aktif dalam merancang pedoman wawancara, melakukan observasi, serta mencatat fenomena yang relevan di lapangan. Untuk memperkaya proses pengumpulan data, peneliti juga menggunakan alat bantu seperti recorder, kamera, dan buku catatan lapangan. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan instrumen tersebut, peneliti dapat menyesuaikan arah pertanyaan sesuai dengan konteks dan respons informan. Keterlibatan aktif peneliti memungkinkan diperolehnya data yang lebih kaya dan mendalam. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Analisis dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data hasil wawancara dan observasi diseleksi, dipilah, serta difokuska:

#### 1. Observasi

Observasi adalah merupakan pengamatan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan yang dilakukan dengan sengaja, terarah, urut dan sesuai pada tujuan dan nantinya akan mendapatkan hasil yang rinci, tepat, akurat, teliti, objektif sehingga fakta sesungguhnya dapat diungkap secara cermat dan lengkap serta bermanfaat. Muhammad Ilyas Ismail (2020) menyatakan bahwa observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang "sifatnya lebih spesifik dibanding teknik lainnya.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang berlangsung pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan.

### 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi, mengabadikan kegiatan yang sedang berlangsung dan juga teknik pengumpulan data yakni bersifat sebagai bukti bahwa suatu kegiatan benar-benar terjadi. Menurut Arikunto (2016:158), tujuan dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya. Metode ini sangat mendukung dengan keterangan berupa bukti fisik atau nyata dari dokumen yang bisa di pertanggung jawabkan kebenarannya. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan bulanan crew kapal, laporan mingguan crew isolation dan dokumen pemberkasan crew kapal yang akan melaksanakan on board.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1. Hasil Penelitian**

Pertanyaan Wawancara	Ringkasan Jawaban Informan	Analisis Peneliti
Apakah pelayanan agen kapal sudah sesuai jadwal dan prosedur yang ditentukan?	Pelayanan dokumen umumnya tepat waktu, tetapi bisa molor saat banyak kapal bersamaan.	Keandalan cukup baik, namun kapasitas pelayanan masih terbatas pada jam sibuk.
Bagaimana tanggapan agen kapal ketika Anda menyampaikan keluhan atau kendala?	Petugas merespons, tetapi penyelesaian keluhan sering lambat, terutama terkait dokumen.	Responsivitas belum optimal, mengurangi kepuasan pelanggan.
Apakah Anda yakin dengan kompetensi petugas agen kapal?	Petugas cukup paham aturan dan memberi penjelasan, meski ada perbedaan kualitas antar staf.	Jaminan profesionalitas cukup baik, tetapi standar kompetensi staf belum merata.
Apakah petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan spesifik Anda?	Jika tidak sibuk, petugas cukup membantu; saat ramai, pelayanan cenderung terburu-buru.	Empati ada, tetapi belum konsisten di semua kondisi.
Bagaimana kondisi fasilitas dan sarana pelayanan di kantor agen kapal?	Fasilitas sederhana, ruang tunggu kecil, dan administrasi masih manual.	Fasilitas fisik kurang memadai; modernisasi sistem pelayanan dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan.
Apakah informasi terkait biaya administrasi dan layanan disampaikan secara jelas dan transparan?	Informasi biaya kadang kurang detail; beberapa pengguna harus bertanya ulang untuk memahami total biaya	Transparansi belum optimal, berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap agen.
Bagaimana pengalaman Anda dalam mengakses layanan agen kapal di luar jam kerja normal, misalnya saat keadaan mendesak?	Layanan di luar jam kerja sulit diakses; jika pun bisa, prosesnya lebih lambat.	Fleksibilitas pelayanan rendah, menunjukkan keterbatasan daya tanggap dalam situasi darurat.
Apakah Anda merasa sistem administrasi yang digunakan	Proses masih manual, membutuhkan waktu lama, dan	Sistem administrasi belum efisien; digitalisasi dibutuhkan

Pertanyaan Wawancara	Ringkasan Jawaban Informan	Analisis Peneliti
agen kapal sudah efisien dan mendukung kelancaran layanan?	rawan kesalahan input data.	untuk mempercepat pelayanan dan meminimalisasi kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa kualitas pelayanan agen kapal di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser relatif baik pada aspek keandalan dan jaminan. Hal ini karena dokumen biasanya selesai tepat waktu dan staf cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya. Akan tetapi, responsivitas, empati, dan fasilitas fisik masih menjadi kelemahan. Kondisi ini sesuai dengan penelitian kualitatif sebelumnya yang menekankan pentingnya standar pelayanan berbasis kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan waktu, tetapi juga kenyamanan dan perhatian dalam layanan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan melalui survei, wawancara, dan pendekatan langsung kepada pihak keagenan, kesyahbandaran, serta perusahaan pelayaran, terlihat bahwa jasa keagenan kapal di Indonesia berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan transportasi laut. Hubungan antara perusahaan keagenan kapal dan perusahaan pelayaran bersifat saling menguntungkan, yang tercermin dari kerjasama berkelanjutan dan semakin banyaknya perusahaan keagenan yang beroperasi. Beberapa perusahaan pelayaran besar, seperti PT Meratus, PT Admiral Line, dan PT Tanto bahkan telah memiliki departemen keagenan kapal sendiri untuk menunjang operasionalnya.

Selain itu, ada juga perusahaan keagenan independen yang berdiri khusus sebagai penyedia layanan keagenan kapal, baik dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) maupun *Commanditaire Vennootschap* (CV), yang banyak dijumpai di area sekitar pelabuhan. Situasi ini mencerminkan bahwa kemampuan layanan keagenan kapal terus berkembang dan menyesuaikan diri dengan tuntutan dari perusahaan pelayaran modern. Namun, di pelabuhan-pelabuhan yang masuk dalam kategori terpencil, layanan keagenan kapal masih belum cukup untuk memenuhi semua kebutuhan administrasi dan operasional kapal. Secara keseluruhan, jasa keagenan kapal berperan penting dalam memperlancar proses pengurusan dokumen kapal, penyediaan logistik, hingga koordinasi dengan otoritas pelabuhan. Akan tetapi, pada pelabuhan dengan status internasional maupun nasional yang memiliki frekuensi kunjungan kapal tinggi, peningkatan arus kapal juga berdampak pada meningkatnya beban kerja agen kapal. Kondisi ini sering menimbulkan kendala dalam pelayanan, mengingat agen kapal tidak hanya bertugas mengurus dokumen tetapi juga melayani berbagai kebutuhan logistik kapal secara menyeluruh.

Dalam konteks Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser, keberadaan perusahaan keagenan kapal menjadi krusial untuk menunjang kepuasan pengguna layanan transportasi laut. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya memengaruhi kelancaran operasional kapal, tetapi juga berdampak pada efisiensi distribusi logistik di wilayah tersebut. Oleh karena itu, analisis terhadap kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal sangat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan agen kapal tidak bisa hanya fokus pada faktor teknis. Aspek hubungan interpersonal dan dukungan sarana fisik perlu menjadi perhatian utama. Jika perusahaan hanya mengandalkan keandalan prosedural, maka kepuasan pelanggan akan terbatas. Namun, jika responsivitas dan empati meningkat, maka pengguna jasa akan lebih loyal. Selain itu, fasilitas fisik modern, seperti sistem digitalisasi dokumen, dapat memperkuat kepercayaan pengguna jasa. Oleh karena itu, perbaikan kualitas layanan harus dilakukan secara menyeluruh pada semua dimensi.

Penelitian ini memaparkan hasil wawancara serta observasi lapangan terkait peran perusahaan keagenan kapal di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser. Permasalahan utama yang



diangkat adalah sejauh mana jasa keagenan mampu mengimbangi permintaan perusahaan pelayaran sekaligus memenuhi prosedur yang ditetapkan, kendala yang dihadapi di lapangan, serta kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut. Berdasarkan temuan penelitian, bahwa aspek sumber daya manusia menjadi salah satu tantangan utama. Meskipun para karyawan umumnya memiliki kompetensi yang cukup dalam perhitungan bongkar muat maupun administrasi keagenan, keterbatasan jumlah tenaga kerja, terutama di pelabuhan terpencil, menimbulkan rangkap tugas yang akhirnya berdampak pada penurunan efektivitas pelayanan. Situasi ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa karena layanan yang diberikan tidak selalu sesuai dengan standar yang diharapkan.

Selain itu, ketersediaan fasilitas penunjang juga memengaruhi kualitas pelayanan. Di pelabuhan besar, sarana prasarana relatif memadai sehingga mobilisasi dokumen dan kebutuhan kapal dapat dilaksanakan dengan baik. Namun di wilayah terpencil, keterbatasan fasilitas menyebabkan pelayanan tidak optimal. Hal ini berdampak pada kecepatan dan ketepatan jasa keagenan dalam memenuhi kebutuhan kapal milik perusahaan pelayaran. Kendala lain yang sering muncul adalah keterlambatan akibat antrian kapal untuk bersandar, kondisi cuaca buruk, serta pengurusan dokumen yang hanya dapat dilakukan pada jam kerja tertentu. Permasalahan tersebut kerap menunda proses keberangkatan kapal dan berimplikasi pada biaya tambahan bagi perusahaan pelayaran. Di beberapa kasus, ditemukan pula dokumen tidak valid karena kelalaian perusahaan pelayaran dalam melakukan perpanjangan atau pemvalidan, yang kemudian menyulitkan pihak keagenan.

Penelitian juga menemukan bahwa kualitas jasa keagenan berkontribusi signifikan terhadap kelancaran pemenuhan kebutuhan kapal dan kepuasan perusahaan pelayaran. Di pelabuhan besar dengan standar internasional, pelayanan keagenan dinilai cukup andal dan dapat dipercaya. Namun, di pelabuhan kecil dan terpencil, kualitas pelayanan masih dipandang kurang memadai, sehingga perusahaan pelayaran sering kali mempertimbangkan untuk mengganti jasa keagenan atau bahkan membentuk departemen internal sendiri. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keagenan kapal di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser cukup memadai, namun masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur lapangan. Faktor-faktor ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi laut, sehingga perbaikan berkelanjutan diperlukan agar jasa keagenan mampu menjawab tuntutan perusahaan pelayaran secara lebih efektif.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan perusahaan keagenan kapal di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi laut. Pertama, kualitas layanan keagenan saat ini dinilai mampu menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan pelayaran sekaligus memenuhi ketentuan yang berlaku. Hal tersebut tercermin dari adanya kepercayaan perusahaan pelayaran yang menyerahkan pengelolaan kebutuhan kapalnya kepada agen, sehingga terjalin hubungan kerja sama yang saling menguntungkan. Selain itu, pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan keagenan kapal menjadi bukti bahwa layanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dunia pelayaran secara menyeluruh. Kedua, penelitian ini menemukan adanya berbagai hambatan yang masih dihadapi oleh jasa keagenan di lapangan. Hambatan tersebut meliputi keterlambatan kapal saat sandar maupun lepas sandar, lamanya proses pengurusan dokumen di kesyahbandaran, keterbatasan fasilitas pendukung terutama di pelabuhan terpencil, faktor cuaca yang tidak mendukung aktivitas kapal, serta banyaknya perizinan yang harus dipenuhi untuk menunjang operasional kapal. Kendala-kendala ini memengaruhi efektivitas pelayanan dan berdampak pada kepuasan pengguna layanan transportasi laut. Ketiga, kualitas pelayanan jasa keagenan pada umumnya telah sesuai dengan harapan perusahaan pelayaran. Beberapa aspek yang memengaruhi mutu pelayanan antara lain adalah ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen keberangkatan serta kelengkapan legalitas kapal, keterampilan karyawan yang memenuhi standar keagenan, tersedianya fasilitas kerja yang memadai, serta komunikasi yang baik antara pihak



agen dengan perusahaan pelayaran. Faktor-faktor ini secara langsung meningkatkan kelancaran operasional kapal dan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa transportasi laut di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance relatif sudah berjalan baik, tercermin dari ketepatan penyelesaian dokumen serta kompetensi petugas dalam memberikan layanan. Namun demikian, aspek responsiveness, empathy, dan tangibles masih menjadi kelemahan, khususnya dalam hal kecepatan penanganan keluhan, konsistensi perhatian terhadap pengguna jasa, serta keterbatasan fasilitas fisik dan sistem administrasi. Faktor sumber daya manusia, keterbatasan sarana, dan kendala prosedural juga memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, perbaikan kualitas layanan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kompetensi staf, modernisasi fasilitas, serta penguatan komunikasi dengan pengguna jasa. Penelitian ini menegaskan bahwa agen kapal tidak hanya berfungsi sebagai perantara administratif, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan keagenan kapal menjadi prasyarat penting bagi penguatan daya saing pelabuhan daerah serta pengembangan sistem logistik maritim yang lebih efisien dan berdaya saing tinggi. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna jasa transportasi laut sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan agen kapal. Dengan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berbasis teknologi, kepuasan serta loyalitas pengguna jasa akan meningkat. Hal ini bukan hanya memperkuat daya saing Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi kelancaran logistik maritim dan pembangunan ekonomi daerah.

## Referensi

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ismail, M. I. 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (Edisi ke-2). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Salim, H. A. A. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Edisi ke-7). New York: McGraw-Hill Education.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (Edisi ke-15). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset