



UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. SAMUDRA MODA SELARAS

ADHI PRATISTHA SILENT^{1*}

¹Program Studi DIV Transportasi Laut

²Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jun 12th, 2020

Revised Aug 20th, 2020

Accepted Aug 26th, 2020

Keyword:

jasa keagenan kapal

ABSTRACT (11 PT)

Suatu kapal yang berlabuh dan bersandar disuatu pelabuhan membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal PT. Samudra Moda Selaras yang memberikan pelayanan terhadap kapal-kapal yang diageni. Pelayanan yang baik dari agen akan membawa keuntungan dan kemajuan dari perusahaan. Sumber daya manusia, sarana prasarana dan kurangnya koordinasi dengan pihak terkait di pelabuhan merupakan faktor yang mengakibatkan pelayanan jasa keagenan terhadap kedatangan dan keberangkatan kapal di PT. Samudra Moda Selaras belum optimal, akan menghambat dan memperlambat prosedur pelayanan kapal dalam melaksanakan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal sehingga menimbulkan tambahan biaya tambat yang harus dibayar perusahaan dan terlambatnya keberangkatan kapal. Melakukan pelatihan dan perekrutan pegawai operasional yang baru dengan lebih selektif adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bersaing dan dapat meningkatkan mutu dari pelayanan terhadap kegiatan keluar masuknya kapal yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Bertambahnya jumlah sarana dan prasarana akan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal. Sumber daya manusia yang berkualitas dan semakin banyaknya jumlah sarana dan prasarana serta meningkatnya koordinasi dan kerjasama yang baik dengan Instansi-instansi terkait dan sebagainya akan mempercepat proses keagenan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal.



© 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:

ADHI PRATISTHA SILENT

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Email: Adhi.pip.smg@gmail.com

Pendahuluan

Negara Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beribu-ribu pulau. Hal ini merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Berhubungan dengan keadaan demikian itu, maka untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain dibutuhkan angkutan sebagai sarana transportasi. Dalam hal ini sektor transportasi laut memegang peranan yang sangat penting dan menentukan

dalam rangka mendukung kelancaran transportasi, sehingga tujuan pembangunan nasional dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

Jasa angkutan laut mendominasi kegiatan ekspor impor dengan berbagai alasan, di antaranya selain lebih murah juga mampu mengangkut kargo yang lebih banyak. Setiap jasa dimanapun selalu terkait erat dengan sarana dan prasarana termasuk didalamnya sumber daya manusia sebagai pihak penyelenggara manajemen jasa. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Untuk perkembangan transportasi laut atau angkutan laut diperlukan pengadaan dan peningkatan fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai agar dapat memperlancar perdagangan, karena perdagangan merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang cukup besar bila dibandingkan dengan bidang yang lainnya. Salah satu sarana angkutan yang berperan penting dalam angkutan laut adalah pelabuhan, karena pelabuhan merupakan pintu gerbang keluar masuknya barang ke suatu negara.

Pelabuhan Tanjung Emas Semarang merupakan pelabuhan di bawah pengelolaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III yang merupakan pelabuhan yang memiliki fasilitas yang cukup memadai. Dengan fasilitas yang dimiliki, sampai saat ini pelabuhan Tanjung Emas Semarang membuktikan perannya sebagai pintu gerbang negara melalui laut. Seiring dengan perkembangannya, pelabuhan Tanjung Emas Semarang mengalami kemajuan pesat dan telah menjadi pelabuhan yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian dan perdagangan Indonesia.

Perusahaan pelayaran yang mengoperasikan kapal-kapalnya dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya di luar negeri dapat mengangkat agen-agen di pelabuhan dalam suatu negara dimana kapal-kapalnya akan melakukan kunjungan untuk membongkar dan memuat ekspor dan muatan impor. Pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang merupakan salah satu pelabuhan besar di Indonesia yang banyak di singgahi oleh kapal-kapal dari luar negeri yang melakukan kegiatan bongkar muat dan kegiatan lainnya di pelabuhan tersebut.

PT Samudera Moda Selaras menjalankan kegiatan selaku agen di pelabuhan bagi kapal-kapal yang melakukan kunjungan di pelabuhan Tanjung Emas. Setiap kapal yang akan memasuki pelabuhan memerlukan agen. Agen mempunyai tugas untuk mengurus segala keperluan kapal selama berada di wilayah pelabuhan dan juga menyelesaikan segala biaya yang dibebankan pelabuhan. Dengan menyelesaikan biaya-biaya tersebut, kapal akan mendapatkan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pelabuhan yang disinggahi meliputi tempat tambat, kapal tunda, pandu dan lain sebagainya. Agen juga merupakan penghubung antara kapal dengan pelabuhan.

PT Samudera Moda Selaras berusaha memberikan pelayanan jasa kapal bagi kapal-kapal yang diageni dengan sebaik-baiknya. Peningkatan pelayanan jasa kapal yang dilakukan oleh perusahaan tersebut diharapkan dapat memperlancar kegiatan kapal selama berada di wilayah pelabuhan serta meningkatkan kepercayaan para pengguna jasa yang telah mempercayakan pelayanan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan pemikiran dan pertimbangan–pertimbangan diatas, penulis tertarik untuk membuat suatu skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT. Samudra Moda Selaras.”

1. Sumber Daya Manusia

Menurut M. Manulang (1981:53-54), Sumber daya manusia adalah salah satu aspek yang menentukan tingkat kualitas suatu perusahaan. Suatu perusahaan pelayaran agar dapat memberikan pelayanan jasa keagenan, harus menyediakan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Pelayanan tersebut dapat disediakan bila ditunjang dengan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di perusahaan pelayaran tidaklah mudah, karena setidaknya ada 2 (dua) aspek penting yang harus diperhatikan, antara lain:

a. Potensi

Potensi sumber daya manusia perusahaan pelayaran yang menjadi tolok ukur untuk peningkatan kualitas adalah kemauan bekerja, disiplin, komunikatif dan bekerja sama.

b. Ketrampilan dan Keahlian

Ketrampilan yang diperlukan dalam perusahaan pelayaran cukup beragam banyaknya, antara lain seperti penguasaan komputer dan bahasa inggris. Kedua hal tersebut merupakan faktor dasar yang sangat dibutuhkan perusahaan pelayaran saat ini.

2. Kapal Laut

Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut atau sungai dan sebagainya. Menurut Gianto dan Martopo (1990:1), kapal laut adalah kapal yang memenuhi persyaratan berlayar di laut untuk keperluan angkutan laut atau yang diperuntukkan untuk itu.

Kapal dagang berdasarkan rutennya dapat dibagi menjadi tramper dan liner. Tramper adalah kapal dengan tujuan, rute dan jadwal yang tidak tetap, sedangkan liner adalah kapal yang memiliki tujuan, trayek pelayaran dan jadwal yang tetap.

3. Perusahaan Pelayaran

Sebelum membahas keagenan terlebih dahulu penulis membahas pengertian perusahaan pelayaran, sebab Menurut Suyono (2001:21), keagenan merupakan cabang dari perusahaan pelayaran. Dasar hukum dari perusahaan pelayaran adalah Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran. Perusahaan pelayaran adalah: perusahaan yang mengoperasikan kapal-kapal, baik kapal sendiri maupun sewa. Jadi perusahaan pelayaran merupakan suatu bentuk badan usaha yang bergerak dalam hal penyediaan atau pengoperasian kapal.

4. Keagenan kapal

Di dalam dunia pelayaran kita mengenal beberapa pokok istilah salah satunya adalah istilah keagenan kapal yang memberikan jasa keagenan kepada setiap kapal yang akan memasuki perairan pelabuhan. Dalam perusahaan pelayaran bagian keagenan merupakan salah satu bagian penting karena setiap ada kegiatan yang berhubungan dengan jalur pelayaran yaitu tentang kedatangan sampai keberangkatan kapal, semuanya ditangani oleh bagian keagenan.

5. Proses Terjadinya Keagenan kapal

Untuk menjadi agen suatu kapal dari principal dapat melalui:

a. Principal Umum

Dalam hal ini principal baik atas inisiatif sendiri atau atas inisiatif perusahaan orang lain (rekomendasi) mengontrak agen pelayaran untuk menangani kapalnya selama di pelabuhan tertentu.

b. General Agent

Dalam hal ini agen pelayaran sebagai agen kapal yang ditunjuk oleh general agent atas nama principal. Posisi agen pelayaran di sini sebagai sub agent.

6. Jenis-Jenis Keagenan

Menurut Suyono (2001:21), Jenis-jenis keagenan dibagi menjadi beberapa jenis dari usaha keagenan, yaitu sebagai berikut:

a. General Agent

Yaitu perusahaan nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan di Indonesia. Tugasnya adalah koordinasi operasi dan pemasaran memastikan bahwa bongkar dan muat kapal dikerjakan dengan baik oleh perusahaan bongkar muat, memastikan kapal masuk ke tempat sandar dan pemanduan serta kapal-kapal tunda dilakukan dengan baik.

b. Sub-agent

Yaitu perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh general agent untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Tugasnya adalah sebagai wakil atau agen dari general agent yang melayani kebutuhan kapal dan awak kapal, perbaikan atau pemeliharaan kapal, penyediaan onderdil atau suku cadang kapal.

7. Tugas Pokok Keagenan

Dalam prakteknya agen pelayaran mempunyai tugas yaitu mengurus semua kebutuhan kapal selama kapal berada di pelabuhan. Hal ini dimaksudkan agar selama kapal berada di pelabuhan tidak mengalami hambatan atau kendala.

8. Fungsi Keagenan

Dalam hal ini, sebagai usaha khusus dalam pekerjaan bidang jasa angkutan laut, seperti pekerjaan melayani kedatangan kapal atau keberangkatan kapal dan muatan masuk atau muatan keluar secara langsung dapat memenuhi alat transportasi barang serta menunjang kelancaran arus barang.

9. Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batasan-batasan tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penumpang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Metode

Berdasarkan pengamatan serta keterlibatan langsung penulis ketika melaksanakan penelitian di pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Penulis mengambil data di PT. Samudra Moda Selaras Sampling adalah teknik untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan bangunanya (construction). Dengan demikian tujuannya bukanlah memusatkan diri pada adanya perbedaan-perbedaan yang nantinya dikembangkan ke dalam generalisasi. Tujuannya adalah untuk merinci kekhususan yang ada ke dalam ramuan konteks yang unik. Maksud kedua dari sampling adalah menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul. Oleh sebab itu pada penelitian kualitatif tidak ada sample acak, tetapi sample bertujuan (purposive sample).

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang dipakai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah teknik atau cara pengumpulan data atau informasi melalui suatu pengamatan terhadap obyek yang diteliti. pengamatan langsung dalam suatu obyek yang diteliti yaitu pada PT. Samudra Moda Selaras.

b. Studi Kepustakaan (Library Research)

Metode pengumpulan data dengan jalan mempelajari, mencari dan mengutip data dari buku-buku referensi yang dapat dijadikan masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dilihat dengan teori yang ada. Data-data tersebut bersumber dari buku-buku, literature-literatur maupun referensi-referensi lainnya yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini penulis memperoleh data tersebut dari perpustakaan kampus Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang.

c. Studi Dokumentasi

Dalam studi ini penulis mempelajari berkas-berkas maupun dokumen yang tersimpan di arsip yang berkaitan dengan permasalahan.

d. Angket

Angket adalah alat untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terperinci dan lengkap. Angket juga dapat digunakan sebagai alat bantu dalam rangka penilaian hasil kerja.

e. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah kualitatif deskriptif. Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme (memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks dan penuh makna), digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, serta teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Sedangkan deskriptif yaitu teknik menganalisa data dengan menyampaikan atau menyajikan data-data yang sejelas-jelasnya sehingga pembaca dapat memahami apa yang disampaikan penulis.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Hasil Wawancara

Setelah melakukan wawancara dengan Pimpinan PT.Samudra Moda Selaras , penulis telah mendapatkan beberapa informasi mengenai kondisi PT. Samudra Moda Selaras khususnya pada bagian operation. Adapun informasi-informasi tersebut antara lain:

- 1) Pelayanan jasa kapal di PT. Samudra Moda Selaras dilakukan oleh divisi operasional atau *agent* . Adapun kegiatan yang dilakukan meliputi:
 - a) Sebelum kapal sandar;
 - b) saat kapal sandar; dan
 - c) setelah kapal berangkat.
- 2) Divisi operasional dibagi menjadi 2 (dua) bagian antara lain:
 - a) *Boarding Agent* bertugas mengurus proses penyandaran dan pemberangkatan kapal, dan melayani kebutuhan kapal selama di pelabuhan.
 - b) *Administration Port Agent* bertugas mengurus masalah perijinan kapal selama di pelabuhan dan *clearance* dokumen.

b. Hasil Observasi

Setelah melakukan observasi di PT. Samudra Moda Selaras , penulis dapat mengetahui berbagai hal sebagai berikut:

1) Customer

Customer PT.Samudra Moda Selaras pada umumnya dan pada dasarnya adalah *principal-principal dari perusahaan perusahaan dalam dan Luar negri.*

2) Competitor

Sebagai *port Agent* (Agen pelabuhan) dan keagenan lokal, beberapa pesaing PT. Samudra Moda Selaras :

- a) Samudra Indonesia Grup
- b) Inti Internasional. PT Pelayaran
- c) PT. Pelayaran Kanaka Lines
- d) Meratus
- e) Bumi Maritim Internasional. PT

c. Dokumentasi

Selama melakukan penelitian, penulis memperoleh beberapa dokumen. Dokumen-dokumen tersebut antara lain:

1) Persiapan Terhadap Kapal.

- a) *Letter of Appointment* (Surat Penunjukkan Keagenan).
- b) Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA)
- c) *Ship's Particular*/data-data kapal.
- d) Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) untuk Bea dan Cukai.
- e) Membuat Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) ke PT. PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Membuat permohonan dan juga penetapan PPKB tambat di PPSA.

2) Persiapan Terhadap Muatan

Penerimaan Terhadap Dokumen-Dokumen Muatan

- a). *Manifest.*
- b). *Bill of lading.*
- c). *Stowage/cargo loading plan.*
- d). *Store List/Provision.*
- e). *Notice of Readines.*
- f). Pengeluaran D/O atau *Shipping Order.*

2. Pembahasan

a. Sejauh Mana Pelayanan Jasa Kapal Yang Dilakukan Oleh PT. Samudra Moda Selaras Terhadap Kapal-kapal Yang Diageni.

Sebagai salah satu perusahaan pelayaran yang memberikan pelayanan jasa keagenan, PT. Samudra Moda Selaras sebagai perantara antara pihak kapal dengan pelabuhan juga melakukan pelayanan jasa kapal. Pelayanan jasa kapal di PT. Samudra Moda Selaras dilakukan oleh divisi operasional yang disebut *agent*. Adapun kegiatan yang dilakukan meliputi sebelum kapal sandar, saat kapal sandar, dan setelah kapal berangkat.

1) Kegiatan *Agent* Sebelum Kapal Sandar antara lain adalah:

Sebelum kapal tiba di pelabuhan, Nahkoda kapal akan mengirimkan *master cable* dan *ship particular* kepada pihak pelabuhan. Berdasarkan hal tersebut maka bagian operasional akan merencanakan segala keperluan pada saat kapal

2) Kegiatan Agen Saat Kapal Sandar antara lain:

- a) Minimal 24 jam setelah kapal tiba harus melapor ke Syahbandar
- b) Memberitahukan *arrival condition* yang diterima dari Kapten ke pihak *principal*.
- c) Memonitor kapal selama tersebut sandar dan melakukan bongkar atau muat.
- d) Melakukan kunjungan minimal 2 (dua) kali sehari.
- e) Memberitahukan rencana berangkat sesuai data yang diterima dari *checker/planner*.
- f) Memberitahukan situasi pelabuhan dan sekitarnya

3) Kegiatan Agen Setelah Kapal Berangkat antara lain:

- a) Memberikan laporan *departure condition* kepada pihak *principal* dan semua instansi yang terkait yaitu pihak SSS Jakarta. *Departure condition* ini dapat dilihat dari *vessel data*.
- b) Memeriksa dokumen bongkar/muat (kalau berbentuk *cargo*) yang dibuat oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).
- c) Memeriksa Surat Pemberitahuan Kapal dan Barang.

b. Hambatan-hambatan Yang Dialami Dalam Pelayanan Jasa Kapal Di PT. Samudra Moda Selaras

Dalam pelayanan jasa kapal terdapat hambatan-hambatan yang sering dialami meliputi:

1) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar perusahaan. Dalam hal ini yang menjadi hambatan yaitu kurangnya koordinasi dan kerjasama yang baik antara pihak agen dengan Instansi-instansi terkait seperti PPSA, Bea dan Cukai dan sebagainya.

2) Faktor Internal

Selain faktor eksternal, pelayanan jasa kapal juga dipengaruhi oleh faktor internal yang merupakan faktor yang berasal dari Perusahaan , antara lain:

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa kapal yang biasanya ditangani oleh agen. Pada umumnya karyawan PT. Samudra Moda Selaras memiliki keterampilan dan keahlian yang baik.

b) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana sangat penting dan merupakan pendukung aktifitas pelayanan jasa keagenan kapal yang dilaksanakan oleh perusahaan PT.Samudra Moda Selaras .

c. Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh PT.Samudra Moda Selaras Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Kapal Terhadap Kapal-Kapal Yang Diageni.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan Instansi-instansi terkait seperti PPSA, Bea dan Cukai, dan sebagainya.

2) Meningkatkan Kualitas SDM

SDM di PT. Samudra Moda Selaras masih kurang, sehingga perlu adanya peningkatan dengan cara antara lain:

a) Sebelum melakukan penerimaan pegawai, diadakan sistem seleksi bagi para pelamar yang memiliki hasil yang baik bisa bergabung dengan Perusahaan. Seleksi atau ujian diadakan dengan maksud untuk mendapatkan ketegasan tentang kecakapan, kepribadian, kebiasaan-kebiasaan dan lain-lain keterangan yang dipandang perlu untuk mendapatkan tenaga-tenaga kerja yang cukup dan terbaik. Hal-hal tersebut dapat dicapai dengan cara:

➤ Ujian tertulis

➤ Ujian Intelegensi

Ujian intelegensi dapat dibagi dalam beberapa tahap, diantaranya adalah:

- Ujian intelegensi Umum, untuk mendapatkan standar intelegensi.
- Ujian intelegensi sosial.
- Ujian intelegensi mekanis.

➤ Ujian Lisan (*Interview*)

Ujian lisan digunakan untuk mengetahui kemampuan memimpin, bentuk gerak-gerik dan lain-lain yang tidak dapat dilihat dari ujian tertulis.

➤ Ujian Praktek (*Performance Test*)

Ujian praktek dilaksanakan untuk mengetahui kecakapan dan ketangkasan dalam menggunakan alat-alat dan mesin-mesin kerja seperti komputer.

➤ Tes Kesehatan

Tes kesehatan dilaksanakan untuk mengetahui kesehatan sesuai dengan syarat bagian bagi tiap-tiap jabatan yang lowong yang diperlukan.

Kesimpulan

1. Kegiatan pelayanan jasa kapal di PT.Samudra Moda Selaras Semarang yang dilakukan oleh *agent* belum bisa berjalan dengan baik diakibatkan masih banyak hambatan-hambatan yang dialami dalam kegiatan tersebut. Hambatan-hambatan yang dialami dalam pelayanan jasa keagenan kapal berasal dari faktor eksternal yaitu kurangnya koordinasi dan kerjasama antara *agent* dengan Instansi-instansi terkait seperti PPSA dan Bea dan Cukai.
2. Hambatan-hambatan lain berasal dari faktor internal yang meliputi SDM yang kurang dan terbatasnya jumlah sarana dan prasarana seperti mobil operasional, *handy talky*, dan mesin *faximile* yang dapat menyebabkan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi menjadi tidak lancar.

Daftar Pustaka

- Suyono (2014). Shipping Pengangkutan Intermodal, PPM Manajemen
- Elfauzy Mohd. Rizky. (2015), proses keagenan kapal PT. Bunga Nusa Mahakam, Batam Kepulauan Riau
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Hikza Aldi P. (2019) proses penanganan keagenan kapal, Tanjung emas, Semarang