

Peran Keagenan Dalam Mendukung Proses Operasional Kapal di PT. Jalur Niaga Nusantara Cabang Morowali

Alwi Fahmi^{1*}, Frisca Mareyta Pongoh², Putu Deny Darmawan³, Dedtri Anwar⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, Indonesia

alwifahmi1@gmail.com¹, mareytafrisca@gmail.com², deny.op60@gmail.com³, dedtrianwar24@gmail.com⁴

Alamat: Jl. Trans Sulawesi KM.80 Desa Tawaang Timur, Kecamatan Tenga, Kabupaten Minahasa Selatan, Provinsi Sulawesi Utara - 95355

Abstract. *Indonesia is a maritime country, so there is a lot of movement of goods, animals, and people by sea which is accommodated through ship transportation. This causes the ship agency company to be quite an important role in serving the movement of ship transportation in maritime countries. In this paper explains the role of agency in supporting ship operations at PT. Jalur Niaga Nusantara Morowali Branch which aims to find out the problems that arise and efforts to overcome the problems faced during agency activities. In this study, the authors used qualitative research methods so as to conduct research through observation, interviews and documentation on ship agency activities. The results of this study indicate the emergence of problems such as complaints from the consignee after all documents for unloading goods have been completed and signed, this causes obstacles to ship agents to continue agency activities for the next ship because they have to resolve consignee complaints that arise after the agency process is complete. In addition, there is also a delay in ship departure caused by waiting for the issuance of the Sailing Approval Letter. Through this research, efforts that can be made are by providing confirmation to the consignee regarding complaints that arise after all documents and agency activities have been completed are declared to be the responsibility of the consignee and improving good relations with the Port Operator Unit and monitoring ship departure services to avoid delays in issuing the Sailing Approval Letter.*

Keywords: *Ship Agency, Ship Operational, Shipping Services*

Abstrak. Indonesia merupakan negara maritim, sehingga tak luput dari banyaknya pergerakan barang, hewan, maupun manusia melalui jalur laut yang diakomodasikan melalui transportasi angkutan kapal laut. Ini menyebabkan perusahaan keagenan kapal menjadi peran yang cukup penting dalam melayani pergerakan transportasi angkutan kapal laut di negara maritim. Dalam penulisan ini menjelaskan peran keagenan dalam mendukung operasional kapal pada PT. Jalur Niaga Nusantara Cab. Morowali yang bertujuan untuk mengetahui masalah yang timbul dan upaya dalam mengatasi masalah yang dihadapi selama kegiatan keagenan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sehingga melakukan penelitian melalui kegiatan observasi, wawancara serta dokumentasi pada kegiatan keagenan kapal. Hasil penelitian ini menunjukkan timbulnya masalah seperti komplain dari pihak consignee setelah semua dokumen pembongkaran barang telah selesai dan ditandatangani, ini menyebabkan hambatan kepada agen kapal untuk melanjutkan kegiatan keagenan untuk kapal selanjutnya karena harus menyelesaikan complain consignee yang timbul setelah proses keagenan selesai. Disamping itu juga adanya keterlambatan keberangkatan kapal yang diakibatkan karena menunggu penerbitan Surat Persetujuan Berlayar. Melalui penelitian ini, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara memberikan penegasan terhadap consignee terkait komplain yang timbul setelah semua dokumen dan kegiatan keagenan telah selesai dinyatakan menjadi tanggung jawab pihak consignee serta meningkatkan hubungan baik terhadap pihak Unit Penyelenggara Pelabuhan dan monitoring layanan keberangkatan kapal guna menghindari keterlambatan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.

Kata kunci: Keagenan Kapal, Operasional Kapal, Layanan pelayaran

1. LATAR BELAKANG

Indonesia adalah negara maritim, negara yang mana wilayah perairannya (laut) lebih luas dibanding wilayah daratan. Permintaan terhadap layanan transportasi laut terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya dari waktu ke waktu. Untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak ini, upaya peningkatan transportasi laut telah dilakukan hingga saat ini. Dalam hal ini PT. Jalur Niaga Nusantara memiliki keagenan yang berfungsi sebagai badan acuan utama dalam pengoperasian dan pengelolaan kapal-kapal yang dimiliki dan disewa. PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali merupakan sebuah agen pelayaran yang bertindak sebagai perwakilan dalam menangani kapal-kapalnya yang masuk di wilayah Morowali. Peran agen disini tentunya cukup penting dalam mengurus serta melayani kedatangan dan keberangkatan kapal (*Clearance In* dan *Clearance Out*), aktivitas kapal pada saat bongkar/muat di pelabuhan, serta mengurus kebutuhan kapal termasuk juga akomodasi diatas kapal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan apa saja yang ada dalam keagenan kapal pada PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali, untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi selama proses operasional kapal di PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali serta untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang timbul selama proses operasional kapal di PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Pelayaran

Menurut (Suwarno, 2011) dalam (Khelvieno, 2020), Pelayaran dapat dibagi menjadi dua jenis berdasarkan kegiatannya :

- 1) Pelayaran niaga (*shipping business, commercial shipping, atau merchant marine*) adalah jenis perusahaan jasa yang berfokus pada penyediaan layanan angkutan laut untuk mengangkut barang, penumpang, dan kargo dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan, baik melalui rute dalam negeri maupun luar negeri.
- 2) Pelayaran bukan niaga mencakup jenis-jenis pelayaran seperti angkatan perang, dinas pos, pelayaran untuk keperluan penambangan, penjaga pantai, dan lain-lain.

b. Keagenan Kapal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 Tahun 2019, Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut nasional dan/atau perusahaan angkutan laut asing dalam

rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut nasional dan/atau kapal perusahaan angkutan laut asing selama berada di Indonesia.

Menurut Suyono (2020), Keagenan adalah hubungan yang diakui secara hukum yang terbentuk ketika dua belah pihak setuju untuk membuat suatu perjanjian. Dalam perjanjian ini, satu pihak disebut agen (*agent*) setuju untuk bertindak mewakili atas nama pihak lain yang disebut pemilik (*principal*), dengan ketentuan bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agen sesuai dengan kewenangan yang diberikan.

c. Pelabuhan

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 pasal 1 (16) tentang pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai kegiatan pemerintahan dan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

d. Operasional Kapal

Menurut Lutfi (2019), Operasional kapal adalah pelaksanaan rencana kegiatan kapal selama masa operasinya, untuk menjalankan fungsinya sebagai sarana angkutan laut sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pengoperasiannya oleh peraturan dari perusahaan kapal tersebut berdasarkan undang-undang internasional operasional kapal

Menurut Nimpuno (2014), Kondisi Operasional Pajak merujuk pada kegiatan yang didasarkan pada peraturan, sementara operasi merupakan pelaksanaan dari rencana yang telah disusun. Selanjutnya, beberapa kondisi operasional kapal meliputi Waktu tunggu kapal, Waktu pelayanan pemanduan, Waktu tambat, Waktu kerja, Waktu efektif, Waktu tidak efektif dan Waktu tidak beroperasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada saat praktek darat di PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali yang merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang keagenan kapal dan berlokasi di PPR Residence Blok B9 No. 03, Kec. Bahodopi, Kab. Morowali, Sulawesi Tengah. Waktu penelitian dilaksanakan selama 12 bulan sejak 21 juli 2023 sampai dengan 20 juli 2024.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi kegiatan:

a. Observasi

Pada penelitian ini penulis melakukan observasi terhadap kegiatan keagenan di kantor PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan terkait kegiatan operasional kapal yang termasuk didalamnya kegiatan pelayanan kapal masuk hingga kapal keluar di sertai dengan hambatan-hambatan yang dihadapi seperti keterlambatan keberangkatan kapal yang diakibatkan karena adanya klaim kekurangan muatan dari pihak consignee dan keterlambatan approval pada layanan inaportnet sehingga menyebabkan keterlambatan penerbitan surat persetujuan berlayar.

b. Wawancara

Dalam wawancara yang dilakukan kepada informan selaku Kepala Kantor PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali, penulis menyimpulkan bahwa ada perbedaan dalam pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal yang mana informan di kantor cabang sebelumnya masih melakukan kegiatan *clearance* secara manual sehingga cukup memakan waktu yang lebih lama dalam pelaksanaannya, dan di kantor cabang yang baru tempat penulis melaksanakan praktek sudah menerapkan layanan inaportnet sehingga dalam pelayanan operasional kapal dalam kegiatan *clearance* sudah lebih mudah dan tidak harus mendatangi kantor unit penyelenggara pelabuhan.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis memperoleh informasi dokumentasi berupa foto dalam kegiatan keagenan di PT. Jalur Nusantara cabang Morowali serta dokumen pendukung dalam kegiatan operasional kapal.

Dalam penelitian ini diperoleh data dari sumber data primer yakni data yang diperoleh dari kegiatan observasi, wawancara serta dokumentasi. Dan sumber data sekunder yang diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian serta buku maupun perundang-undangan yang berlaku.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Sejarah Singkat PT. Jalur Niaga Nusantara Cabang Morowali

PT. Jalur Niaga Nusantara Adalah sebuah perusahaan terbatas yang bergerak di bidang pelayaran yang menjadi Owner Ship sekaligus Keagenan kapal. PT Jalur Niaga Nusantara berdiri sejak 01 Agustus 2020, dengan kantor pusat bertempat di Sunter Jakarta Utara.

Sejak berdiri PT. Jalur Niaga Nusantara terus melaksanakan pengembangan usaha dibidang pelayaran. Dan sampai saat ini telah memiliki 6 Armada Kapal dan 3 Armada Kapal *Charter* dengan rute *domestic* dan luar negeri. Selain itu PT. Jalur Niaga Nusantara juga bergerak dalam bidang keagenan kapal yang berlokasi di Lolak, Sulawesi Utara Dan Bahodopi, Morowali dengan mengutamakan On Time Performance (*Care*) keperluan Customer kami. PT Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali berdiri sejak 18 Juli 2023 dan mulai beroperasi dalam bidang keagenan kapal sejak 1 Oktober 2023.

b. Aktivitas Keagenan dalam Pelayanan Kapal

Aktivitas yang dilakukan di PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali berkaitan dengan jasa keagenan sebagai berikut:

- 1) Pemantauan terhadap masuk dan keluarnya kapal.
- 2) Pemantauan proses kegiatan bongkar muat di dermaga.
- 3) Mengurus dan mempersiapkan dokumen clearance dan dokumen muatan.
- 4) Membantu dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama kegiatan keagenan kapal.
- 5) Membantu pengurusan dokumen-dokumen kru kapal.
- 6) Membantu dalam melayani kebutuhan akomodasi di kapal.



Gambar 1

Pemantauan Kedatangan Kapal dan Kegiatan Bongkar oleh *Ship Agent*

Sumber: Dokumentasi Penulis

c. Peran Keagenan PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali

- 1) *Ship agent* bertindak sebagai pihak yang mewakili *principal* di pelabuhan khusus PT. Indonesia Morowali *Industrial Park*, mengurus dokumen terkait terhadap instansi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bungku, Kantor Kesehatan

Pelabuhan Wilayah Kerja Bungku serta Badan Usaha Pelabuhan tempat kapal melaksanakan kegiatan bongkar muat.

- 2) *Ship agent* mengurus segala kebutuhan kapal, seperti halnya layanan *bunker*, pandu masuk dan pandu keluar, pengisian air tawar, agen *crewing*, dan layanan kebutuhan kapal lainnya.
- 3) *Ship agent* memastikan kepatuhan kapal yang diageni terhadap peraturan yang berlaku di pelabuhan khusus PT. IMIP, termasuk regulasi keselamatan maritim, serta ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan dan Kantor Kesehatan Pelabuhan wilayah bungku, morowali.
- 4) *Ship agent* menjaga kepentingan dari *principal* dengan memastikan kegiatan operasional kapal yang diageni dilakukan dengan aman dan efisien, serta mengurangi risiko kerugian finansial.

d. Dukungan Keagenan Terhadap Operasional Kapal

- 1) Mempercepat proses *clearance* guna meminimalkan waktu yang terbuang pada kegiatan operasional kapal: PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali selaku *ship agent* mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang menjadi dasar untuk membantu mempercepat segala proses *clearance* kapal di pelabuhan khusus PT. IMIP.
- 2) Memastikan kelancaran pada setiap kegiatan bongkar muat barang: *ship agent* berkoordinasi dengan pihak *jetty* dan Perusahaan Bongkar Muat guna memastikan kegiatan bongkar muat berjalan lancar serta meminimalkan waktu tunggu kapal di wilayah pelabuhan khusus PT. IMIP.
- 3) Penyediaan layanan darat: *Ship agent* menyediakan berbagai layanan darat yang dibutuhkan kapal, seperti transportasi darat untuk kru kapal yang ingin melengkapi keperluan diatas kapal dan layanan kesehatan terhadap kru kapal serta layanan transportasi perahu ketika kapal masih berlabuh di wilayah pelabuhan khusus PT. IMIP.
- 4) Penanganan situasi darurat: *ship agent* dalam pelayanan keagenan kapal selalu siap menangani situasi darurat yang mungkin saja terjadi selama kapal berlabuh ataupun bertambat di pelabuhan, seperti kecelakaan kerja terhadap kru kapal, kebakaran, atau masalah kesehatan kru kapal.

e. Instansi Terkait dalam Pelayanan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal

1) Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Bungku , Morowali

Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran di pelabuhan, serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum dikelola secara komersial.

2) Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)

Instansi yang berada dibawah kementerian kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan upaya pencegahan keluar atau masuknya penyakit di wilayah pelabuhan melalui pemeriksaan dan karantina terhadap muatan dan orang atau penumpang kapal.

3) *Departement Shipping* PT. Indonesia Morowali *Industrial Park*

Kantor yang mengurus segala perizinan *Ship agent* yang mengageni kapal yang beroperasi di pelabuhan khusus PT. IMIP serta menjembatani antara *ship agent* dan pihak *consignee/shipper* yang berada didalam PT. IMIP.

4) PT. Tujuh Sumber Energi Abadi

Merupakan perusahaan bongkar muat yang beroperasi di pelabuhan khusus PT. IMIP Morowali. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan bongkar muat dan keselamatan penyerahan/penerimaan barang serta keselamatan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) selama proses bongkar muat di pelabuhan.

5) PT. Bintang Delapan Mineral

Perusahaan pandu swasta yang beroperasi di PT. IMIP Morowali dan penyedia jasa tunda, tambat dan pandu kepada kapal-kapal yang akan melaksanakan kegiatan bongkar muat di wilayah pelabuhan khusus PT. IMIP.

f. Permasalahan yang Timbul selama Proses Kegiatan Keagenan

1) Pada saat kapal telah berangkat dan berita acara bongkar telah ditandatangani, timbul komplain dari pihak *consignee* terkait muatan rusak yang telah dibongkar.

2) Adanya komplain terkait selisih muatan yang dibongkar sehingga kapal harus berlabuh menunggu dokumen berita acara bongkar disetujui oleh pihak *consignee*.

3) Kesulitan dalam pengurusan masalah muatan pada pihak *consignee* yang merupakan Warga Negara Asing (WNA) dengan keterbatasan bahasa.

- 4) Terjadi keterlambatan keberangkatan kapal karena menunggu persetujuan dan penertiban Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sehingga membuat kapal berlabuh dan menunggu sebelum bertolak ke pelabuhan selanjutnya.

g. Upaya dalam Mengatasi Permasalahan yang timbul selama Proses Keagenan Kapal

- 1) Dalam menangani komplain terkait muatan rusak, pihak *ship agent* mendatangi pihak *consignee* untuk melakukan pengecekan secara langsung terhadap barang/muatan yang dikomplain rusak oleh *consignee* dengan membawa dokumen berita acara bongkar yang telah ditandatangani sebelumnya oleh pihak *consignee*.
- 2) Dalam penyelesaian selisih muatan yang dibongkar, pihak *ship agent* mengumpulkan data yakni perhitungan muatan dari *tellyman* pihak kapal dan perhitungan muatan dari *tellyman* pihak Perusahaan Bongkar Muat (PBM) di dermaga untuk dicocokkan kemudian dijadikan sebagai bukti terkait muatan yang telah dibongkar sesuai dengan jumlah muatan pada *cargo manifest*.
- 3) Dengan keterbatasan bahasa yang dimiliki oleh *consignee* tertentu, *ship agent* melakukan penanganan dengan cara meminta bantuan kepada pihak *Departement Shipping* selaku kantor yang mengurus serta menjembatani antara *ship agent* dengan pihak *consignee/shipper* yang berada dalam lingkungan pelabuhan khusus PT. IMIP dengan membawa dokumen-dokumen terkait muatan yang menjadi penyebab adanya komplain.
- 4) Penanganan untuk menghindari terlambatnya penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), *ship agent* mengajukan layanan keberangkatan kapal lebih awal dari waktu biasanya yang 1x12 jam sebelum waktu *Estimate Time Complete (ETC)* menjadi 1x24 jam ataupun sejak waktu *Actual Time Berthing (ATB)*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- 1) PT. Jalur Niaga Nusantara cabang Morowali telah melaksanakan kegiatan keagenan dalam pelayanan *clearance in/out* kapal sesuai KM No. 37 Tahun 2023, namun dalam hal pelaksanaan *clearance*, masih didapati keterlambatan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yang diakibatkan oleh keterlambatan *approval* dari pihak BUP dan Syahbandar dalam layanan Inapornet. Yang mana hal ini dapat menyebabkan

keterlambatan keberangkatan kapal dan mengharuskan kapal menunggu dan berlabuh hingga penerbitan SPB.

- 2) Masalah komplain terkait muatan rusak setelah kapal meninggalkan pelabuhan yang artinya dokumen keberangkatan yang telah rampung termasuk berita acara bongkar, namun muncul komplain terkait muatan rusak sehingga membuat *ship agent* kembali berkoordinasi dengan pihak *consignee* untuk pengecekan muatan rusak yang dikomplain oleh pihak *consignee* setelah kapal meninggalkan pelabuhan.
- 3) Kesulitan berkomunikasi dengan pihak *consignee* tertentu akibat keterbatasan bahasa yang dimiliki pihak *consignee* dapat menghambat proses kegiatan operasional kapal dan memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya.

b. Saran

- 1) Diharapkan pada *ship agent* untuk lebih meningkatkan hubungan baik dengan pihak BUP dan Syahbandar serta rutin melakukan *follow-up* kepada petugas BUP dan Syahbandar guna memberitahukan *update* informasi layanan keberangkatan kapal dan mengingatkan terkait layanan yang membutuhkan persetujuan dari pihak BUP dan Syahbandar agar dapat menghindari keterlambatan penertiban Surat Persetujuan Berlayar.
- 2) Sebaiknya perusahaan pelayaran memberikan penegasan pada pihak *consignee* bahwa setelah dokumen berita acara bongkar rampung yang berarti telah ditandatangani oleh pihak *Consignee* dan Kapten/Mualim I, artinya muatan yang telah dibongkar telah sesuai dengan *Cargo Manifest* dan penyerahan/penerimaan muatan tidak dalam kondisi rusak. Sehingga masalah terkait muatan rusak ataupun muatan yang tidak sesuai setelah kapal meninggalkan pelabuhan menjadi tanggung jawab pihak *consignee*.
- 3) Diharapkan perusahaan pelayaran dapat menambah karyawan dengan dibekali kemampuan bahasa asing yang sesuai dengan pihak *consignee* tertentu yang beroperasi di wilayah pelabuhan khusus PT. IMIP guna untuk keefektifan waktu dalam melayani kegiatan operasional kapal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dan berkontribusi dalam penyusunan artikel yang berjudul “Peran Keagenan dalam Mendukung Proses Operasional Kapal di PT. Jalur Niaga Nusantara Cabang Morowali”. Artikel ini merupakan bagian dari pada Karya Ilmiah Terapan Penulis

DAFTAR REFERENSI

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak.
- Dirhamsyah, D., Rispanti, D., & Situmeang, A. D. (2021). Peranan bagian operasional dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal asing pada PT. Alta Maritim Indonesia Cabang Medan Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 284-291. <http://ejournal.poltek-amimedan.ac.id/index.php/jme/article/view/53>
- Fatah, M., Sukiman, & Fathurachman. (2019). Peranan perusahaan keagenan terhadap pengoperasian kapal niaga: Studi kasus PT. Pelindo III Cabang Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Dinamika Maritim*, 3(2), 115-124. <https://ejurnal.pip-semarang.ac.id/index.php/jdb/article/view/255>
- Ginting, D., & Ginting, D. G. (2021). Peranan keagenan kapal dalam melayani pengisian air bersih untuk kebutuhan KM. Amrta VII pada PT. Gesuri Liloyd Cabang Kuala Tanjung. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 245-249. <http://www.ejournal.poltek-amimedan.ac.id/index.php/jme/article/view/47>
- Gunawan, H. (2015). Pengantar transportasi dan logistik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khelvieno, S. (2020). Kegiatan keagenan kapal KM. Alken Princess oleh PT. Haswarpin Group Cabang Kijang di Pelabuhan Sri Bayintan Kijang. Karya tulis, Unimar Amni Semarang. <http://repository.unimar-amni.ac.id/2931/>
- Khotami, W., Bahar, R., & Pratiwi, M. A. (2021). Penerapan standar operasional prosedur PT. Arpeni Pratama Ocean Line Banjarmasin dalam melayani keagenan kapal. *Pena Jangkar*, 1(1), 27-36. <https://jurnal.amnus-bjm.ac.id/pena-jangkar/article/view/7>
- Lutfi, A. P. (2019). Analisis pengaruh kondisi operasional kapal dan operasi generator terhadap beban daya listrik di MV. DK-02 (Doctoral dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang). https://repository.pip-semarang.ac.id/1926/2/52155745T_SKRIPSI_OPEN_ACCESS.pdf
- Mulyana, D. (2008). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Nimpuno, H. B. (2014). Kamus bahasa Indonesia edisi baru. Jakarta: Pandom Media Nusantara.
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2002). Nomor KM 55 Tahun 2002 tentang pengelolaan pelabuhan khusus.

- Peraturan Menteri Perhubungan. (2019). Nomor PM 65 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal.
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2023). Nomor KM 37 Tahun 2023 tentang petunjuk teknis pelayanan kapal melalui inaportnet dan tata kelola inaportnet.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2001). Nomor PP 69 Tahun 2001 tentang kepelabuhanan.
- Saleh, S. (2017). Analisis data kualitatif. Pertama. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228. <https://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf>
- Situmorang, H., & Yusnidah. (2021). Peran jasa keagenan dalam melayani clearance in and out kapal dengan sistem manual di PT Global Agency Cabang Tanjung Priok. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 8(2), 111-122. <http://repository.poltekpelsumbar.ac.id/id/eprint/42/>
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R. P. (2020). Shipping: Pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut (Edisi kedua). Jakarta: PPM.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory. FTK Ar-Raniry Press.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6187>
- Yusuf, M. (2014). Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan. Jakarta: Kencana.