

OPTIMALISASI PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DI PT. USDA SEROJA JAYA CABANG MERAK

Agung Kwartama⁽¹⁾, Sunu Lambang Karimunanto⁽²⁾

^{1,2}Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan, Akademi Maritim Nasional JAYA, Jakarta

ABSTRAK

Setiap angkutan laut yang berlayar pasti singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang serta embarkasi dan debarkasi, rencana kedatangan/keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang dibutuhkan oleh kapal. Sehingga pemilik kapal (*Principal*) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitian dilakukan pada kondisi alamiah. Data – data yang penulis jabarkan adalah sebuah data alamiah yang penulis dapat melalui tiga metode pengumpulan data, yaitu riset lapangan (*Field Research*), riset kepustakaan (*Library Research*), dan dokumentasi. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam memasarkan jasanya. Semakin baik dan berkualitasnya SDM yang dimiliki oleh perusahaan, maka akan berpengaruh bagi peningkatan pelayanan jasa kapal perusahaan tersebut. Minimnya jumlah sumber daya manusia yang ada di perusahaan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dapat mengakibatkan karyawan kesulitan menangani suatu keterlambatan dalam hal pengurusan jasa pelayaran kapal dan pemberian laporan. analisis data SWOT berdasarkan pembahasan-pembahasan yang ada, menganalisa agar dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab awal yaitu bagaimana cara mengatasi jumlah kedatangan kapal setiap bulan mengalami penurunan dan bagaimana cara mengatasi kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak

Kata kunci : Custom, Keagenan , kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Pelabuhan

PENDAHULUAN

Setiap angkutan laut yang berlayar pasti singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang dibutuhkan oleh kapal. Namun tidak semua kapal memiliki cabang di pelabuhan yang akan disinggahnya. Sehingga pemilik kapal (*Principal*) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut.

Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. Pendistribusian barang dan jasa sebagian besar melalui angkutan laut, merupakan suatu pilihan yang tepat dalam mengirim barang karena selain biaya yang relative murah dengan menggunakan angkutan laut tersebut pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, dan kemudahan dalam bongkar muat, oleh karena itu kegiatan ekspor-impor melalui pelabuhan di Indonesia sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kapal-

serta embarkasi dan debarkasi. Disini diatur rencana kedatangan/keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang kapal asing maupun maupun domestic yang melakukan kegiatan bongkar-muat dipelabuhan Indonesia, tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia.

Pihak pengelola pelabuhan seharusnya dapat memberikan pelayanan jasa yang optimal, untuk itu diperlukan adanya kerjasama dan koordinasi antar instansi terkait proses arus ekspor impor barang dengan transportasi laut dapat terlaksana dengan lancar. Instansi dimaksud tersebut antara lain Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*), Syahbandar (*Harbour Master*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, Karantina, Perusahaan Pelayaran, Bea Cukai, Kesehatan dan pihak keamanan.

Sejak didirikan pada tahun 2020 lalu, PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak, membuat perusahaan ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin kepada pemakai jasa. Sebagai

perusahaan yang baru, maka untuk meningkatkan daya saing perusahaan untuk menarik pelanggan-pelanggan baru. Namun dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna jasa, dan kurangnya promosi perusahaan terhadap para owner dan terkendala pandemi Covid-19 sehingga PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak lebih banyak menangani kapal milik dibandingkan dengan kapal keagenan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi upaya tersebut, sehingga untuk mengantisipasi hal

beberapa hal yang menjadi kendala bagi perusahaan adalah kurangnya jumlah karyawan, keterbatasan ketersediaan sarana prasarana kantor tersebut, perlu disusun strategi dalam meningkatkan jumlah pengguna jasa pelayanan keagenan perusahaan tersebut, agar perusahaan dapat tetap beroperasi. Strategi ini dibutuhkan agar pemimpin perusahaan agar mengadakan pembenahan-pembenahan dalam rangka meningkatkan pelayanan.

METODE PENELITIAN

penulis menggunakan metode deskriptif analisis yang pembahasannya dalam skripsi dengan cara memberikan uraian-uraian. Data yang penulis gunakan adalah data kualitatif, jenis data kualitatif ada dua yaitu :

Data primer

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara melakukan observasi dan wawancara tentang efektifitas operasional perusahaan kepada sejumlah karyawan PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak sebanyak 4 orang karyawan dan pemakai jasa dari PT. Usda Seroja Jaya di Merak, yaitu jumlah kunjungan kapal yang berjumlah 150 terhitung dari tanggal 14 Agustus 2020 sampai dengan tanggal 14 Agustus 2021 peneliti melakukan praktek darat.

Data sekunder

terlebih dahulu agar dapat memperoleh data-data yang konkret guna dapat menguraikan masalah pokok yang terdapat di dalam suatu laporan. Untuk itulah dalam penulisan skripsi ini,

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Data diperoleh dengan cara mempelajari dokumen referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam skripsi ini, sehingga diperoleh beberapa pengertian secara teori maupun pengalaman di lapangan. Data yang peneliti gunakan adalah data yang peneliti dapatkan secara langsung sehingga merupakan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Data sekunder yang dipakai adalah sumber tertulis seperti dokumen karyawan dokumen perusahaan, sertifikat perusahaan, data kunjungan kapal, sertifikat kapal, sertifikat *crew* kapal dan surat perijinan operasional kapal dari setiap instansi pemerintahan terkait yaitu Syahbandar, Imigrasi, Karantina dan Bea dan Cukai.

TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam pembuatan suatu karya ilmiah selalu memerlukan suatu penelitian penulis mengambil langkah teknis analisis dengan menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat*).

Uraian pembahasan tentang teknik SWOT sebagai teknik analisis data adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strenght*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian tertentu berdasarkan kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Kekuatan-kekuatan ini merupakan faktor internal yang dapat menjadi pendorong dalam peningkatan pelayanan yang terbaik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan juga meningkatkan system penggajian atau upah dapat memotivasi karyawan.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan kelemahan – kelemahan yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Kesempatan-kesempatan ini merupakan faktor eksternal yang bersumber dari luar. Apabila peluang-peluang tersebut

PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak.

Kelemahan-kelemahan ini meliputi beberapa hal yang saling berkaitan, diantaranya adalah lamanya waktu pengurusan dokumen. SDM bagian operasional kurang, perusahaan kurang menjalin kerja sama yang erat kepada pelanggan tetap yang sudah ada. Apabila kelemahan-kelemahan tersebut dibiarkan tanpa ada usaha perbaikan dan penyelesaian, maka faktor kelemahan tersebut akan mempengaruhi dalam nama citra perusahaan tersebut.

3. Peluang (*Opportunities*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan kemungkinan atas kesempatan-kesempatan yang dimiliki oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Jika dimanfaatkan dengan baik, maka dapat membantu dalam peningkatan kinerja pelayanan jasa keagenan kapal.

4. Ancaman (*Threat*)

Adalah analisis data mengenai suatu objek penelitian berdasarkan ancaman-ancaman yang dapat mempengaruhi kinerja pada PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak. Ancaman – ancaman ini merupakan faktor eksternal yang datang dari luar lingkungan perusahaan yang dapat mengganggu dalam usaha peningkatan kinerja pelayanan jasa keagenan. Ancaman – ancaman yaitu terhambat kegiatan operasi diatas kapal sehingga *principal* bisa merugi hingga pada akhirnya tidak ada shipment yang berikutnya. Beralihnya pelanggan untuk memakai jasa keagenan kepada agen lain setiap kapalnya memasuki wilayah Merak. Timbul agen-agen lain yang merebut kapal yang diageni oleh PT. Usda Seroja Jaya cabang Merak.

yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

5. Matrik Tows atau SWOT

Menurut Rangkuti (2018: 83), matrik SWOT dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan empat sel kemungkinan alternatif strategi

a. Strategi Strength and Oppurtinity (SO)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

b. Strategi Strength and Threats (ST)

Adalah strategi dalam menggunakan kekuatan

c. Strategi Weakness and Oppurtinity (WO)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

d. Strategi Weakness and Threats (WT)

Strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Berdasarkan pengertian analisis SWOT di atas, metode ini akan membantu peneliti dalam menangani tingkat kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dimiliki subjek penelitian secara sistematis. Sehingga penulis akan lebih mudah menentukan strategi dalam meningkatkan jumlah pelanggan perusahaan.

ANALISA PEMBAHASAN :

SWOT

Uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisis Strength, Weakness, Opportunities, dan Threat (SWOT) sebagai teknik analisis. Penulis membuat membuat suatu indikasi faktor-faktor baik itu dari dalam perusahaan maupun luar perusahaan. Berdasarkan kondisi seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi internal maupun eksternal dengan analisis SWOT, sehingga dapat diketahui dan dapat ditentukan faktor mana yang termasuk katagori kekuatan (strength), faktor kelemahan (weakness) sebagai faktor internal, dan faktor peluang (opportunities) serta faktor ancaman (threats) sebagai faktor eksternal. Dengan menggunakan SWOT, alat analisis ini nantinya dapat digunakan untuk mengetahui kekuatan organisasi guna menentukan faktor unggulan dan strategi interaksi, yang efektif dalam rangka mencapai tujuan.

Identifikasi faktor Internal dan Eksternal

Identifikasi pada faktor internal dan eksternal dilakukan dengan teknik *Brainstorming* yang dikenalkan oleh Alex Osborn, yaitu mengidentifikasi sejumlah kemampuan sumber daya internal

Strategi Rencana Kegiatan

Digunakan sebagai teknik atau metode perencanaan strategi yang bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*).

Perumusan Alternatif Strategi

Perumusan strategi dilakukan setelah identifikasi dan penentuan terhadap faktor-faktor strategi internal dan eksternal. Faktor-faktor strategi internal selanjutnya masuk pada matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), sedangkan faktor strategis eksternal masuk pada matriks EFAS (*External Factors Analysis Summary*), dan gabungan dari kedua matriks tersebut menghasilkan Diagram Cartesius

yang dapat diandalkan, diklasifikasi atau dikelompokkan ke dalam katagori kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*), sedangkan faktor eksternal dikelompokkan didalam katagori peluang (*opportunities*) ancaman (*threats*). untuk mengetahui perusahaan berada di diagram mana.

Dari hasil analisis pada Tabel 4.24 IFAS dan EFAS faktor kekuatan (*Streangth*) mempunyai total nilai skor 2,47 sedangkan kelemahan (*weakness*) mempunyai total nilai skor 1,38. Sama seperti IFAS, maka pada faktor-faktor strategi eksternal EFAS juga dilakukan identifikasi yang hasilnya yaitu peluang (*opportunity*) total nilai skor 1,85 dan ancaman dengan total nilai skor 1,38.

Digram Cartesius

Kuadran I (Mendukung strategi agresif)

Posisi ini menandakan bahwa perusahaan atau organisasi sedang ada dalam posisi yang kuat dan sudah

on the track. Yang perlu perusahaan lakukan adalah melakukan ekspansi, memperbesar serta mempercepat pertumbuhan perusahaan.

Kuadran II (Mendukung strategi diverifikasi)

Jika perusahaan berada pada kolom ini, maka patut diwaspadai. Walaupun posisi perusahaan sudah cukup bagus, tapi ada saatnya perusahaan akan menghadapi tantangan ke depan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah diverifikasi strategi dengan mencari peluang baru yang belum tersentuh sebelumnya.

Kuadran III (Mendukung strategi *turn round*)

Kuadran ini mencerminkan bahwa performa perusahaan berada dibawah rata-rata namun ada peluang yang masih terbuka. Dalam posisi

ini, dibutuhkan keberanian untuk mengubah strategi yang selama ini dijalankan organisasi dikarenakan metode lama yang kemungkinan besar sudah using.

Kuadran IV (Mendukung strategi defensif)

Kuadran ini membuktikan kondisi perusahaan sudah tidak lagi sesuai harapan. Dalam situasi sulit seperti ini, yang dibutuhkan adalah bertahan sambil mempertahankan kinerja internal agar roda organisasi tetap berjalan. Dan tidak lupa untuk berani dan cepat dalam mengambil trobosan baru agar yang tadinya merupakan ancaman dapat menjadi peluang bagi perusahaan.

Dalam perhitungan strateginya memerlukan penegasan dari adanya

posisi dalam sumbu-sumbunya itu antara kekuatan dan kelemahan, maupun peluang dan ancaman yang digambarkan dalam Sumbu X dan Sumbu Y (XY). Untuk mencari koordinatnya, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Koordinat Analisis Internal (Sumbu X)

$$\begin{aligned} & (\text{Skor total } \textit{strength} - \\ & \text{Skor total } \textit{Weakness}) \\ & = 2,47 - 1,38 \\ & = 1,09 \end{aligned}$$

Koordinat Analisis Eksternal (Sumbu Y)

$$\begin{aligned} & (\text{Skor total } \textit{Opportunity} \\ & - \text{Skor total } \textit{Threat}) \\ & = 1,85 - 1,38 \\ & = 0,47 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas diketahui titik koordinatnya yang terletak pada (1,09 ; 0,47). Hasil koordinat

Posisi perusahaan berada di Kuadran I, yaitu posisi dimana perusahaan memiliki kekuatan dan peluang dalam bisnisnya. PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dapat secara maksimal menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk meraih peluang bisnis yang masih terbuka lebar, agar bisnisnya dapat dikembangkan lebih baik lagi. Perusahaan dapat melakukan strategi peningkatan pelayanan, strategi tersebut dapat dilakukan oleh perusahaan karena perusahaan memiliki kekuatan dalam melayani secara maksimal yang menjadikan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang didapat dan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa keagenan perusahaan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Sebaiknya kualitas pelayanan dan efektifnya kegiatan promosi akan memberikan respon positif terhadap kepuasan konsumen untuk tetap menggunakan jasa PT.

Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Terciptanya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, akan menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga akan terjadi konsumen yang berulang terhadap jasa yang dijual hingga terciptanya loyalitas konsumen. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan dan memanfaatkan modal yang ada untuk dapat mempertahankan serta menarik pelanggan baru agar menggunakan jasa keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

PEMBAHASAN

Berdasarkan bab-bab sebelumnya dengan menggunakan analisis data SWOT berdasarkan pembahasan-pembahasan yang ada, penulis menganalisa agar dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab awal yaitu bagaimana cara mengatasi jumlah kedatangan kapal setiap bulan mengalami penurunan dan bagaimana cara mengatasi kurangnya daya saing terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Maka dari itu penulis menenmuka strategi khusus untuk menjawab tantangan tersebut yaitu:

1. Berdasarkan hasil perhitungan diagram analisi SWOT, hasil titik koordinat terletak pada kuadran I. Posisi kuadran I sangat menguntungkan, dalam hal ini perusahaan memiliki kekuatan dan peluang dalam bisnisnya. PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dapat

- memanfaatkan secara
2. kekuatan yang dimiliki untuk meraih peluang
 3. bisnis yang masih terbuka sangat lebar agar bisnisnya dapat berkembang lebih baik lagi.
 4. Strategi yang harus diterapkan yaitu mendukung strategi SO (*strategi opportunity*), hal ini menunjukkan bahwa PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak dalam kondisi baik walaupun masih perusahaan jasa keagenan baru di Merak, dengan begitu perusahaan dapat melakukan strategi peningkatan pelayanan. Strategi tersebut dapat dimaksimalkan perusahaan karena perusahaan mempunyai peluang untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan agar pelanggan/*owner* kapal melirik perusahaan untuk menggunakan jasa

maksimal menggunakan

keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak.

SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, maka penulis akan memberikan saran-saran untuk pihak perusahaan keagenan PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Adapun saran-saran yang penulis usulkan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Diujukan kepada PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak agar dapat menambah jumlah kapal keagenan yang diageni dengan melakukan:
 - a. Menambah karyawan dibagian operasional agar kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal dapat berjalan dengan lancar.
 - b. Meningkatkan manajemen yang terdapat pada perusahaan dengan meninjau kembali penawaran harga yang diberikan selama ini

- dengan penawaran harga dari perusahaan lain.
- c. Meningkatkan promosi perusahaan agar perusahaan
2. Melakukan *retaining customer* agar tetap loyal terhadap PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak. Upaya-upaya yang perlu dilakukan sebagai berikut:
- a. Memberikan harga khusus kepada pelanggan yang loyal.
- b. Mengadakan seminar yang mengundang seluruh pemimpin perusahaan pelayaran dan membuat hadiah undian doorprize dengan berbagai hadiah.
- c. Memberikan entertaint kepada pemimpin
- dapat lebih dikenal dengan para *owner* kapal
- perusahaan dalam membentuk hiburan.
3. Untuk menunjang kegiatan operasional karyawan dalam rangka meningkatkan jumlah kapal yang diageni PT. Usda Seroja Jaya Cabang Merak, yaitu dengan:
- a. Penambahan sebuah kendaraan motor sebanyak 1 unit.
- b. Penambahan seperangkat printer sebanyak 1 unit.
- c. Penambahan kendaraan mobil sebanyak 1 unit.
- d. Penambahan *life jacket* sebanyak 1 buah.

Indonesia II Cabang Palembang,
www.neliti.com/publications

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ali, Patricia Dhiana Paramita, Azis Fathoni, (2016) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Galangan Kapal (Studi Kasus Pada Pt. Janata Marina Indah Semarang)*,
jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/489
- Abubakar, Ryusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sayed Mahdi, ALFABETA.
- Capt. R. P. Suyono, M.Mr. (2007). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV*. Jakarta.
- Dewi. (2013). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Djiwandono, P.I. (2015). *Meneliti itu Tidak Sulit : Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta.
- Handayani, Sri. (2012). *Aspek Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksternal Volume 4 Nomor 1 tahun 2012.
- Irfan Juanda Affan (2020) *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kapal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT.(Persero) Pelabuhan*
- Kasmir. (2017). *Custom Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor PM 93. (2013). *Penyelenggara dan Pengusahaan Angkutan Laut, pasal 1 angka (3)*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor Pm 93 pasal 1 ayat (1) dan (4). (2013). *Penyelenggara dan Pengusahaan Angkutan Laut* .
- Kosasih, Engkos dan Hananto Soewedo. (2007). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, Az. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Daya Widya.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 . (2016). *Penyelenggara dan Pengusahaan keagenan kapal*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 pasal 1 ayat (1). (2019). *Penyelenggara dan pengusaha keagenan kapal*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 pasal 1 ayat (3). (2019). *Penyelenggara dan pengusaha keagenan kapal*.
- Peraturan Meteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65 pasal 1

- ayat (2). (2019). *Penyelenggara dan pengusaha keagenan kapal dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Budi. (2015). *Keagenan (agency)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, SE. (2003). *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur*
- Rangkuti, Freddy. (2018). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating*, Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Impor Barang*. Jakarta. Undang - Undang Nomor 17 pasal 11 ayat (4) dan (5). (2008). *Tentang Pelayaran*.
- Undang - Undang Pelayaran Nomor 17. (2008). *Pelayaran*.
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar