

Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan terhadap Kapal oleh PT. Trans Shipping Agency Batam

Mada C.A Sirait^{1*}, Dirhamsyah², Eka Fransiska³

¹⁻²Prodi KPNK, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, Indonesia

³Prodi Teknik, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: madasirait81@gmail.com

Abstract. High-quality ship agency services are a key element in enhancing customer satisfaction and competitiveness within both national and international shipping sectors. This study aims to identify effective strategies for improving the quality of agency services at PT. Trans Shipping Agency Batam. The research methodology employed includes field research through direct observation and discussions, as well as library research using relevant books and journals as references. The findings indicate that PT. Trans Shipping Agency Batam has implemented strategies focused on service quality, managing ship owner expectations, and providing transparent evidence of service. Although operations are generally well-executed, certain obstacles persist, such as delays in the clearance in/out process caused by administrative complexity and inter-agency coordination. Recommended development strategies include enhancing human resource competencies, strengthening coordination among port authorities (Quarantine, Immigration, Customs, and Harbor Master), and optimizing information systems to monitor vessel schedules in real-time. More intensive coordination is expected to minimize operational constraints and drive service efficiency within the maritime industry.

Keywords: Agency Services; Customer Satisfaction; Service; Ship; Strategy.

Abstrak. Pelayanan keagenan kapal yang bermutu merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di sektor pelayaran nasional maupun internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan pada PT. Trans Shipping Agency Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) melalui observasi langsung dan diskusi, serta studi literatur (library research) menggunakan referensi buku dan jurnal terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Trans Shipping Agency Batam telah menerapkan strategi yang berfokus pada kualitas jasa, pengelolaan harapan pemilik kapal (owner), serta pemberian bukti layanan yang transparan. Meskipun operasional telah berjalan dengan baik, ditemukan beberapa hambatan seperti keterlambatan (delay) pada proses clearance in/out akibat kompleksitas administrasi dan koordinasi instansi terkait. Strategi pengembangan yang direkomendasikan mencakup peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi antarinstansi pelabuhan (Karantina, Imigrasi, Bea Cukai, dan Syahbandar), serta optimalisasi sistem informasi untuk memonitor rencana kapal secara real-time. Koordinasi yang lebih intensif diharapkan dapat meminimalisir kendala operasional dan mendorong efisiensi layanan di industri maritim.

Kata Kunci: Jasa Keagenan; Kapal; Kepuasan Pelanggan; Pelayanan; Strategi.

1. LATAR BELAKANG

Industri Pelayaran merupakan salah satu sektor penting dalam perdagangan Internasional dan Pelabuhan Internasional memainkan peran kunci dalam memfasilitasi perdagangan global. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, Pelabuhan Internasional dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan posisi mereka di pasar global.

Salah satu faktor yang mempengaruhi daya saing Pelabuhan Internasional adalah kemampuan mereka dalam jasa keagenan kapal yang efektif dan efisien. Jasa keagenan kapal merupakan salah satu komponen penting dalam operasional pelayaran, karena mereka

bertanggung jawab untuk mengurus proses kedatangan dan keberangkatan kapal, pengurusan dokumen, dan lain lain.

Dengan adanya pemasaran jasa keagenan ini semakin membuat banyak peningkatan di negara Indonesia, dikarenakan semakin mudahnya untuk memperoleh segala sesuatu yang diharapkan khususnya dalam sektor ekonomi, dimana individu dapat memperoleh barang - barang yang diinginkan serta dapat mengimpor barang dari berbagai negara dengan biaya transportasi yang jauh relatif murah dari pada biaya transportasi lainnya. Tetapi semua itu tidak jauh dari beberapa masalah yang dihadapi oleh beberapa perusahaan khususnya masalah di lapangan. Banyak persaingan yang dihadapi antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lainnya, tetapi PT. Trans Shipping Agency Batam dapat bersaing secara sehat untuk melayani beberapa *client* dan membuat suatu kepuasan tersendiri pada setiap pelanggan. PT. Trans Shipping Agency memiliki *team* kerja yang profesional dan memiliki banyak pengalaman dalam dunia industri pelayaran.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Agen Umum

Menurut Prasetiawan Andi (2024:8) Agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal. Yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia. Kegiatan keagenan umum meliputi kegiatan kapal angkut laut asing yang melakukan kegiatan diperairan Indonesia meliputi izin kegiatan bongkar muat dan logistik keperluan kapal asing tersebut.

Pengertian Pelayanan kapal

Menurut Djamaluddin Ashury (2024:16) Pelayanan kapal adalah merupakan pelayanan yang diberikan oleh syahbandar dalam hal ini adalah pelayanan pemanduan. Dengan mengetahui seberapa lama kapal berada dalam kegiatan pemanduan, maka bisa diketahui seberapa lama waktu efektif dalam kegiatan muat bongkar di pelabuhan mulai dari kapal tiba di perairan labuh jangkar sampai dengan saat kapal berangkat meninggalkan pelabuhan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Untuk mendapatkan data yang akurat pada penyusunan penelitian ini, penulis melakukan observasi langsung di lapangan dan melakukan diskusi dengan para kaeyawan di perusahaan.

Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Pada penyusunan penelitian ini penulis juga mengumpulkan data – data yang diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang ada di perpustakaan POLTEK AMI Medan sebagai bahan referensi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan sehari-hari di PT. Trans Shipping Agency Batam

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Trans Shipping Agency sehari – hari adalah sebagai berikut:

- a. Menangani pengurusan keluar masuknya kapal yang ada di Batam.
- b. Melayani segala kebutuhan kapal dan awak kapal selama berada di perairan Indonesia.
- c. Membuat *crew changes* pada crew asing yang akan melakukan *join vessel* atau pada *crew* yang akan meninggalkan perairan Indonesia pada instansi – instansi yang terkait.

Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada PT. Trans Shipping Agency Batam

Mengutamakan Kualitas Jasa Dalam Pelayanan Kapal

“Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untukenuhi harapan – harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai dengan yang sudah diharapkan, sehingga kualitas dipastikan baik dan dapat memuaskan pelanggan” (Cesariana dalam Ludviadi, 2023:9). “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari pada pengguna jasa / pelanggan. Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak *internal* perusahaan penyedia atau perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa” (Sualang dalam Ludviadi, 2023:9).

Mengelola Harapan Pemilik Kapal

Untuk mengelola harapan pemilik agar pemilik kapal merasa puas dengan pelayanan jasa harus memerlukan beberapa langkah atau strategis untuk mencapai hal tersebut antara lain sebagai berikut.

a) Memahami kebutuhan dan Harapan

Perusahaan Keagenan kapal harus memahami segala kebutuhan dan harapan pemilik kapal, termasuk kebutuhan akan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan.

b) Meningkatkan Komunikasi

Komunikasi yang efektif antara perusahaan keagenan kapal dan pemilik kapal sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan terpenuhi dan tidak terjadi *misscommunication* dan menjalin komunikasi yang efektif agar semua kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan yang sudah terjadwal terlebih dahulu.

c) Memberi Pelayanan yang berkualitas

Perusahaan keagenan kapal harus memberi pelayanan yang berkualitas, termasuk pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan selama kapal berada di kawasan perairan Indonesia.

d) Mengelola Ekspektasi

Perusahaan keagenan kapal harus mengelola ekspektasi pemilik kapal dengan memberikan informasi yang akurat dan realistis tentang pelayanan yang dapat diberikan.

Mengutamakan Kepuasan Pemilik Kapal (Owner)

Pelayanan jasa keagenan kapal menjadi point utama yang harus di tingkatkan dalam proses pelayanan kapal yaitu harus memberi kepuasan terhadap pemilik kapal. Kepuasan yang dimaksud dalam proses pelayanan selama kapal itu berada di perairan Indonesia adalah:

- 1) Proses *clearance in/out* yang tidak bertele-tele, memiliki proses kerja yang cepat dan memiliki arah yang jelas sesuai dengan prosedur yang telah dibuat terlebih dahulu.
- 2) Prosedur penyandaran kapal sesuai dengan prosedur yang telah diberitahu terlebih dahulu.
- 3) Biaya – biaya yang diberikan sesuai dengan penawaran yang telah disepakati terlebih dahulu antara pihak agen dan owner tanpa harus menambah nambahin biaya apabila kapal tersebut akan meninggalkan perairan Indonesia
- 4) Prosedur bongkar muat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan estimasi waktu yang telah diberikan di awal.

Memberi Bukti Bukan Janji Kepada Pemilik Kapal (Owner)

Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak bisa dirasakan secara langsung seperti halnya barang, sehingga pelanggan biasanya lebih memperhatikan bukti nyata yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga indikator kualitas. Dalam konteks perusahaan jasa keagenan, bukti kualitas dipersepsikan oleh pemilik kapal sebagai hal-hal yang mencerminkan mutu layanan. Bukti tersebut dapat berupa fasilitas fisik yang terkait dengan pelayanan, seperti proses sandar kapal, pengurusan *clearance in/out*, penampilan petugas jasa, peralatan yang digunakan, serta

laporan biaya yang sesuai dengan kesepakatan awal sebelum kapal menjalankan operasional. Laporan tersebut juga harus transparan dan tidak memuat biaya yang tidak jelas pada saat kapal akan meninggalkan wilayah perairan Indonesia.

Teknik dan Strategis Pengembangan Usaha Jasa Pelayanan Keagenan Kapal

Memonitor Rencana Kapal

Teknik memonitor rencana kapal adalah selalu memperhatikan segala kegiatan kapal selama kapal tersebut berada di perairan, dan memberikan laporan kepada pemilik kapal sampai dimana kegiatan kapal tersebut sudah berjalan agar pihak pemilik kapal juga mengetahui segala kegiatan yang berada di lapangan tanpa harus turun langsung ke lapangan. Itulah kegunaan dari agen dan selalu memberi informasi apabila kapal tersebut mempunyai kendala pada saat berada di perairan Indonesia dan agen juga memiliki peran untuk mengetahui segala kebutuhan kapal dan awak kapal selama masih berada di bawah pengawasan dari agen kapal yang ditunjuk oleh pemilik kapal sebelumnya.

Pihak pihak yang terkait dalam jasa keagenan kapal

Pengurusan kepada instansi terkait dilakukan sebelum kapal tersebut di perairan Indonesia, pihak agen dapat melakukan pelaporan selama 1 x 24 jam sebelum kapal tersebut berada di perairan Indonesia.

Adapun beberapa instansi yang harus diberitahu sebelum kapal tersebut memasuki perairan Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Instansi Karantina

Instansi ini adalah salah satu yang memiliki peran penting pada saat kapal akan tiba dimana instansi tersebut akan memeriksa semua kesehatan dan kebersihan dari kapal tersebut dan apabila kapal tersebut telah dikatakan bebas dari segala hama maka instansi ini akan mengeluarkan *COP* pada kapal yang masuk ke perairan Indonesia.

b. Instansi Imigrasi

Instansi ini adalah pihak yang memiliki wewenang dengan crew asing yang masuk ke perairan Indonesia dimana apabila kapal yang berbendera asing masuk ke perairan Indonesia, maka pihak yang terlebih dahulu untuk memeriksa atau memberi stem *arrival* pada bagian passport adalah instansi imigrasi dan pihak yang memiliki wewenang atas crew kapal yang akan melakukan *join vessel* atau yang akan meninggalkan perairan Indonesia. Pihak inilah yang memberikan izin atas segala kegiatan *crew* asing selama berada di perairan Indonesia.

c. Instansi Bea Cukai

Instansi yang memiliki wewenang atas segala barang yang masuk dan keluar dari Indonesia dan memberi izin keluarnya barang dari perairan Indonesia.

d. Instansi Syahbandar

Instansi ini adalah pihak yang memeriksa segala dokumen kapal mulai dari tanggal berapa dokumen diterbitkan sampai dengan masa berakhirnya dokumen tersebut. Pihak Syahbandar juga memiliki wewenang untuk membuat segala permohonan yang dibutuhkan kapal dan apabila kapal tersebut akan meninggalkan perairan Indonesia, maka pihak yang terlebih dahulu untuk mengeluarkan Surat Persetujuan Berlayar pada kapal tersebut adalah pihak syahbandar.

Masalah yang dialami dalam Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Pelayanan jasa keagenan kapal sering kali menghadapi berbagai masalah yang dapat mempengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Beberapa masalah yang umum terjadi dalam pelayanan jasa keagenan kapal antara lain:

a) Kurangnya Koordinasi Antar Pihak Terkait

Dalam operasional kapal, banyak pihak yang terlibat seperti agen pelayaran, otoritas pelabuhan, perusahaan pengangkutan, dan pemilik kapal. Jika koordinasi antar pihak ini tidak berjalan dengan baik, dapat menghambat kelancaran proses administrasi, perizinan, serta pengiriman barang.

b) Proses Administrasi yang Rumit

Proses administratif yang berbelit-belit dan lambat dapat memperlambat waktu tunggu kapal di Pelabuhan. Hal ini termasuk masalah dalam pengurusan dokumen pelayaran, izin bongkar muat, dan pengaturan logistik yang tidak efisien.

c) Keterlambatan Jadwal

Keterlambatan kapal dalam jadwal keberangkatan atau kedatangan merupakan masalah yang sering muncul. Faktor cuaca, gangguan teknis pada kapal, atau ketidakteraturan dalam manajemen pelabuhan dapat menyebabkan keterlambatan yang mempengaruhi operasional dan kepuasan pelanggan.

d) Keterbatasan Infrastruktur Pelabuhan

Pelabuhan yang tidak memadai atau kekurangan fasilitas yang memadai, seperti dermaga, alat bongkar muat, atau ruang penyimpanan, dapat memperlambat proses keagenan kapal dan meningkatkan biaya operasional.

e) Masalah Keamanan dan Kesehatan

Keamanan kapal dan barang yang diangkut serta keselamatan kru kapal merupakan masalah yang harus selalu diutamakan. Selain itu, isu terkait dengan protokol kesehatan, terutama pasca-pandemi, juga menjadi tantangan bagi keagenan kapal dalam menyediakan pelayanan yang aman dan nyaman.

f) Ketergantungan pada Teknologi

Penggunaan teknologi dalam pengelolaan armada kapal dan pengawasan pelayaran semakin penting. Namun, kurangnya integrasi teknologi atau sistem yang tidak efisien dapat menyebabkan kesalahan komunikasi, data yang tidak akurat, dan lambatnya respons terhadap masalah yang muncul.

g) Tantangan dalam Regulasi dan Kepatuhan

Perubahan regulasi terkait pelayaran, bea cukai, dan lingkungan dapat membingungkan dan mempengaruhi operasi keagenan kapal. Keagenan harus selalu mengikuti peraturan yang berlaku, dan setiap perubahan regulasi membutuhkan waktu dan sumber daya untuk dipahami dan diimplementasikan.

h) Persaingan yang Ketat

Industri pelayaran sangat kompetitif, dan keagenan kapal perlu menjaga keunggulan dalam layanan untuk tetap bersaing. Tantangan ini mengarah pada kebutuhan untuk terus meningkatkan layanan dan efisiensi operasional.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang penulis uraikan serta pengamatan yang dilakukan oleh penulis mengenai “Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal oleh PT. Trans Shipping Agency Batam”, sudah berjalan dengan baik tetapi masih memiliki beberapa hambatan dan kendala yang masih sering dialami dalam pelayanan jasa keagenan kapal seperti terjadinya *delay* pada saat kapal ingin melakukan *clearance in/out* di suatu pelabuhan atau dermaga. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan pelayanan keagenan kapal, diperlukan koordinasi yang lebih intensif dan terstruktur dengan instansi-instansi terkait guna memperlancar proses *clearance in/out*. tanpa mengalami keterlambatan.

DAFTAR REFERENSI

- Ariasih, P. M., et al. (2023). Pemasaran jasa: Teori dan penerapannya. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Cesariana, L. (2023). Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran. Retrieved from <http://share.google.TfgwKdsUz3iNmjOfx>
- Dirhamsyah, D., Sabila, F. H., & Sarumpaet, N. (2026). Siklus keluar masuk container delivery di pelabuhan terminal container Batu Ampar pada badan usaha pelabuhan BP Batam. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 8(1), 38-43. <https://doi.org/10.54196/jme.v8i1.225>
- Djamaluddin, A. (2024). Model effective time kinerja operasional pelabuhan di terminal petikemas. Unhas Press.
- Fanaetu, P., & Sabila, F. H. (2025). Prosedur penerbitan dokumen bill of lading pada PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia Cabang Medan. *Jurnal Adiguna Maritim Indonesia*, 2(2), 48-54. <https://doi.org/10.54196/jami.v2i2.234>
- Handoko, W., & Fofid, W. T. (2020). Hukum maritim dan pengelolaan lalu lintas angkutan laut dan kepelabuhanan. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Khairunnisa, W., & Sabila, F. H. (2023). Songs as media to improve students' achievement in understanding English pronunciation (The classroom action research of eight graders at SMP Muhammadiyah 07 Medan). *Bright Vision Journal of Language and Education*, 3(1), 8-22. <https://doi.org/10.30821/brightvision.v3i1.2900>
- Prasetiawan, A. (2024). Bisnis keagenan kapal. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Rahayu, S., Dirhamsyah, D., & Sabila, F. H. (2025, December). The procedure for issuing delivery orders (D/O) for imported goods in PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia, Medan Branch. In *Proceeding of National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies* (Vol. 4, No. 1, pp. 85-92).
- Royzaldi, R. O. Y. Z. A. L. D. I., Fadiyah, H. S., & Nurmaliana, S. S. (2024). Peranan freight forwarding dalam pengurusan dokumen ekspor pada PT. Samudera Lautan Luas Medan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi*, 1, 31-42. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i4.387>
- Sabila, F. H., & Gultom, D. P. (2026). Implementasi penerbitan healthbook TB. Pacific Star II pada karantina Dumai oleh PT. Berlian Ocean Shipping. *Jurnal Bahari dan Teknologi (Bartek)*, 2(1), 52-58.
- Sabila, F. H., & Hidayat, S. (2025). Peranan keagenan dalam penyediaan fresh water di atas kapal MV. Serasi V pada PT. Admiral Lines Cabang Belawan. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 27(2), 161-168.
- Sabila, F. H., & Melandary, F. (2025). Sistem pelayanan containerisasi domestik oleh PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Medan. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 27(2), 75-87.
- Sarinah, & Mardalena. (2020). Pengantar manajemen. CV. Budi Utama.
- Saulung, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Retrieved from <http://share.google.TfgwKdsUz3iNmjOfx>