



## Peranan Komunikasi dalam Jasa Keagenan untuk Meningkatkan Kepuasan Pemilik Kapal (*Ship Owners*) pada PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai

Aldi Pranata Siregar<sup>1\*</sup>, Syarifur Ridho<sup>2</sup>, Lilis<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [aldysiregar12@email.com](mailto:aldysiregar12@email.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study examines the role of communication in agency services to improve shipowner satisfaction at PT. Gemalindo Sukses Bahari in Dumai. As a company engaged in the field of ship agency, PT. Gemalindo Sukses Bahari has an important responsibility in establishing effective communication with shipowners to ensure smooth operations and satisfactory service. The purpose of this study is to analyze how the communication strategy implemented by the company can affect the level of satisfaction of shipowners, as well as to identify the communication factors that are most influential in building professional and trustworthy working relationships. The research method used is a qualitative approach with research data obtained through interviews, observations, and document reviews. The findings indicate that transparent, responsive, and informative communication between agents and shipowners has a significant influence on increasing customer satisfaction. In addition, the use of appropriate communication media, timeliness in delivering information, and the agent's interpersonal skills are key elements in maintaining harmonious working relationships. This study concludes that effective communication is the main foundation for the success of ship agency services and has a direct impact on shipowner satisfaction and loyalty.*

**Keywords:** Agency; Communication; Owners; Satisfaction; Ship.

**Abstrak.** Penelitian ini membahas peranan komunikasi dalam jasa keagenan untuk meningkatkan kepuasan pemilik kapal (*ship owners*) pada PT. Gemalindo Sukses Bahari di Dumai. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal, PT. Gemalindo Sukses Bahari memiliki tanggung jawab penting dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan para pemilik kapal guna memastikan kelancaran operasional dan pelayanan yang memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh perusahaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan *ship owners*, serta mengidentifikasi faktor-faktor komunikasi yang paling berpengaruh dalam membangun hubungan kerja yang profesional dan terpercaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik Data penelitian diperoleh melalui metode wawancara, observasi, serta telaah dokumen. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang transparan, cepat tanggap, dan informatif antara agen dengan pemilik kapal memiliki pengaruh penting terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan media komunikasi yang tepat, ketepatan waktu dalam penyampaian informasi, serta kemampuan interpersonal agen menjadi elemen kunci dalam menjaga hubungan kerja yang harmonis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan fondasi utama dalam keberhasilan layanan keagenan kapal, serta berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas *ship owners*.

**Kata Kunci:** Keagenan; Kepuasan; Komunikasi; Owners; Ship.

### 1. LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan salah satu faktor kunci dalam kelancaran operasional industri pelayaran. Dunia pelayaran melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemilik kapal (*ship owners*), agen pelayaran, otoritas pelabuhan, bea cukai, karantina, hingga penyedia jasa logistik. Kompleksitas rantai kerja ini menuntut adanya komunikasi yang efektif, cepat, dan akurat. Tanpa komunikasi yang baik, proses pelayanan kapal akan terganggu, yang pada akhirnya berdampak pada waktu, biaya, serta kepuasan *ship owners*. Data dari *United Nations*

*Conference on Trade and Development* (UNCTAD, 2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas antara agen kapal, pelabuhan, dan ship owners dapat meningkatkan efisiensi proses bongkar muat hingga 20–30%. Hal ini menunjukkan bahwa keterlambatan atau kesalahan informasi dapat menyebabkan biaya tambahan seperti *demurrage* dan *detention* yang merugikan pemilik kapal maupun perusahaan pelayaran. Peranan komunikasi dalam jasa keagenan tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup aspek pelayanan, transparansi, dan responsivitas. Komunikasi yang jelas, tepat waktu, dan profesional akan membantu pemilik kapal merasa dilayani dengan baik, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi maupun teknis, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pemilik kapal terhadap kinerja perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi menjadi salah satu strategi penting bagi PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai dalam memperkuat posisinya sebagai perusahaan jasa keagenan yang handal.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Pengertian Peranan

Menurut Mustanir, (2021: 8) Secara umum peranan mengandung pengertian sebagai tanggungjawab/tugas yang dilakukan oleh personal-personal tertentu atau kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsinya untuk sampai pada tujuan yang direncanakan. Pengertian umum ini menunjukkan bahwa apabila suatu aktifitas yang dilakukan pasti dan nyata terdapat pada suatu peranan yang mutlak dilakukan, karena tanpa peranan yang dilakukan oleh personal-personal tidak akan terjadi suatu aktifitas/kegiatan-kegiatan.

### Pengertian Komunikasi

Menurut Djoko Purwanto (2016:20) komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

### Pengertian Jasa

Menurut Arif Budiyo (2021:3), jasa adalah suatu kegiatan ekonomis yang ditawarkan satu pihak ke pihak lain, sering kali jangka waktu tertentu, berbentuk kegiatan yang membawa hasil yang diinginkan penerima, obyek, maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab pembeli.

### **Pengertian Keagenan**

Menurut Andi Prasetiawan (2024:21), Keagenan adalah hubungan yang berkekuatan hukum yang terjadi bilamana dua belah pihak bersepakat membuat perjanjian.

### **Pengertian Pemilik Kapal (*Ship Owners*)**

Menurut Nugroho Dwi Priyohadi (2024:48), Pemilik Kapal (*Ship Owners*) adalah pengusaha kapal atau pemilik kapal yang mengoperasikan kapalnya sendiri atau disewakan kepada pihak lain.

### **Pengertian Perusahaan Pelayaran**

Menurut Ester Kalangi (2024:50), Mengatakan “perusahaan pelayaran adalah perusahaan yang mengoperasikan kapal – kapal , baik milik sendiri maupun sewa (charter), atau disebut sebagai pihak pengangkut (carrier)”. Menurut Muhith (2015:90), konsep peran dapat dipahami sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan secara sosial yang berhubungan dengan fungsi individu pada berbagai kelompok sosial. Tiap individu mempunyai.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Metode Lapangan (*Field Research*)**

#### ***Metode Pengamatan (Observasi)***

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian sekaligus mencatat kondisi atau perilaku yang terlihat. Dalam penelitian ini, penulis secara langsung melakukan pengamatan di lapangan untuk melihat bagaimana peran komunikasi dalam layanan keagenan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pemilik kapal (*Ship Owners*) di PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai. Dalam metode observasi ini, penulis juga mendokumentasikan data dengan memanfaatkan kamera ponsel untuk mengambil foto dan merekam objek yang relevan dengan penelitian.

#### ***Metode Dokumentasi***

Dokumen adalah suatu laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa-peristiwa yang terjadi. Maka penyelesaian dokumen mengenai pemesanan kontainer merupakan hal pokok untuk melengkapi data yang telah ada.

### **Metode Perpustakaan (*Library Research*)**

Melalui metode ini, penulis memperoleh data dengan menelaah berbagai referensi, baik dari buku-buku yang tersedia di perpustakaan maupun buku panduan Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan yang relevan dengan topik makalah. Pendekatan ini juga membantu

penulis dalam memahami istilah dan konsep yang tidak dapat dijelaskan melalui metode studi pustaka semata.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Aktivitas Perusahaan dalam Peranan Komunikasi dalam Jasa Keagenan untuk Meningkatkan Kepuasan Pemilik Kapal (*Ship Owners*) Pada PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai.**

PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai, sebagai salah satu perusahaan jasa keagenan kapal yang memegang peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pemiik kapal (*ship owners*) melalui strategi komunikasi yang efektif. Perusahaan ini mengoptimalkan komunikasi interpersonal, prosedural, dan krisis untuk memastikan kelancaran operasional kapal di Pelabuhan Dumai. Menurut Ibrahim (2019), kualitas pelayanan yang optimal dapat dicapai dengan cara melakukan pendekatan yang tepat kepada konsumen. Apabila suatu perusahaan tidak memiliki kantor cabang di pelabuhan tertentu, disarankan untuk bekerja sama dengan perusahaan lokal yang dapat berperan sebagai agen dalam memberikan pelayanan.

##### ***Pra Kedatangan Kapal***

Dalam menjalankan layanan jasa keagenan kapal, PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai melaksanakan serangkaian tahapan aktivitas komunikasi yang terstruktur guna memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan pemilik kapal (*ship owners*). Di mana perusahaan melakukan komunikasi awal dengan *ship owners* untuk mengonfirmasi jadwal kedatangan (Estimated Time of Arrival/ETA), serta memastikan kelengkapan seluruh dokumen yang diperlukan, seperti surat izin berlayar, daftar kru, manifest muatan, dan sertifikat kapal. Selama tahap ini, tim operasional melakukan koordinasi intensif dengan instansi pelabuhan, Syahbandar, Bea Cukai, dan Karantina melalui sistem digital seperti Inaportnet, guna mempercepat proses administrasi dan memastikan bahwa tidak terjadi hambatan saat kapal tiba di pelabuhan. Komunikasi yang dilakukan bersifat dua arah, responsif, dan informatif agar *ship owners* memperoleh kejelasan dan merasa terlayani secara profesional sejak awal.

Dalam prosedur kedatangan kapal, agen pelayaran sebagai pengguna layanan wajib mengajukan permohonan secara daring sebelum kapal memasuki pelabuhan dan melakukan aktivitas bongkar muat. Permohonan ini akan diproses hingga diterima sebagai syarat agar kapal diizinkan masuk. Proses pelayanan kapal melibatkan sejumlah pihak terkait, antara lain agen pelayaran, Otoritas Pelabuhan, perusahaan bongkar muat, PT Pelindo, Syahbandar, serta Kantor Kesehatan Pelabuhan. Selain itu, terdapat pula berbagai dokumen yang harus dipenuhi dalam rangkaian penanganan kedatangan kapal.

Dokumen yang terkait dalam penanganan kedatangan kapal sebagai berikut:

- a. Surat penunjukan agen
- b. Surat permohonan memo *in/out*, *crewlist*, *VTS (Vessel Traffic System)*, olah gerak
- c. Surat pernyataan kebenaran dokumen
- d. SPB (Surat Persetujuan Berlayar)
- e. SPM (Surat Persetujuan Masuk)
- f. *Crewlist in*
- g. *Stowage Plan*
- h. *Manifest Bongkar/Muat*

### ***Instansi-instansi yang Terkait dalam Proses Penanganan Kedatangan Kapal***

Pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal yang dilakukan oleh agen pelayaran melalui sistem *Inaportnet* tidak hanya melibatkan satu pihak saja, melainkan membutuhkan koordinasi dengan sejumlah instansi terkait. Beberapa instansi yang berwenang di pelabuhan turut serta dalam proses penyelesaian layanan kapal tersebut :

- a. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Kantor Kesyahbandaran Utama merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan. Berdasarkan PM 34 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja, instansi ini memiliki tanggung jawab dalam pengawasan serta penegakan hukum terkait keselamatan dan keamanan pelayaran. Selain itu, tugasnya mencakup koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan, pemeriksaan kasus kecelakaan kapal, pencegahan maupun penanganan kebakaran di wilayah perairan pelabuhan, penanggulangan musibah di laut, perlindungan lingkungan maritim, serta pelaksanaan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.

- b. Karantina / Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)

- 1) Melakukan pelayanan kesehatan.
- 2) Memeriksa dan meneliti buku kesehatan (*Health book*)
- 3) Memeriksa kebersihan kapal dan kru kapal.
- 4) Mengawasi tumbuhan dan hewan yang dibawa keluar masuk pelabuhan.

- c. Bea dan Cukai

Bertugas dalam melakukan pemeriksaan dan pengawasan barang-barang yang masuk dan keluar dari pelabuhan agar sesuai dengan ketentuan kepabeanan, melakukan pemeriksaan dokumen kargo termasuk barang berbahaya dan barang selundupan.

d. Imigrasi

Bertanggung jawab dalam pemeriksaan dokumen keimigrasian awak kapal dan penumpang (paspor, crew list), memberikan izin masuk/keluar bagi awak kapal asing.’

***Pengurusan Dokumen Kapal Secara Proaktif***

Memberikan pre-arrival briefing 72 jam sebelum kedatangan kapal dan mengupdate status dokumen secara real-time melalui multi-channel seperti *WhatsApp*, *email*, dan *platform digital* dan mengirimkan panduan lengkap persiapan dokumen kepada pemilik kapal atau pihak kapal.

Adapun dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh petugas pada saat pemeriksaan di atas kapal antara lain:

- a. Dokumen yang dibutuhkan oleh Karantina
  - 1) *Crew List 1 copy*
  - 2) *Voyage Memo 1 copy*
  - 3) *Maritime Declaration of Health 1 copy*
  - 4) *Vaccination List 1 copy*
  - 5) *Medicine List 1 copy*
  - 6) *Health Book/Green Book*
  - 7) *Copy of Ship Sanitation Control Exemption Certificate (SSCEC)*
  - 8) *Hoist Yellow/Quarantine Flag*
- b. Dokumen yang dibutuhkan oleh Imigrasi
  - 1) *All passport crew's*
  - 2) *Last Port Immigration Clearance*
  - 3) *Crew List 4 copy*
- c. Dokumen yang dibutuhkan oleh Bea dan Cukai
  - 1) *Cargo Manifest onboard (nil/ discharge/ transit cargo) 1 copy*
  - 2) *Crew effect list 1 copy*
  - 3) *Nill list 1 copy*
  - 4) *Drug and Narcotic List 1 copy*
  - 5) *Bonded Store 1 copy*
  - 6) *Ship store/ship property list 1 copy*
  - 7) *Voyage memo 1 copy*
  - 8) *Last Port Clearance 1 copy*

d. Dokumen yang dibutuhkan oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

- 1) *Original all certificate*
- 2) *Master Sailling*
- 3) *Original Last Port Clearance*

Untuk menghindari keterlambatan, PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai menggunakan sistem *Wilmar Marine Solution (WIMS)* yang berfungsi untuk memberikan notifikasi otomatis terkait status persetujuan dokumen (apakah sudah di *endorse* oleh Bea Cukai, KSOP atau KKP), perubahan jadwal bongkar muat dan peringatan dini jika ada dokumen yang kurang. *Ship Owners* (Pemilik Kapal) juga dapat memantau perkembangan dokumen mereka melalui portal pelanggan berbasis web atau mendapatkan *update* langsung via / *WhatsApp Telegram* grup khusus.

#### ***Fase Kedatangan Kapal dan Pelaksanaan Kegiatan Operasional***

Ketika kapal mendekati pelabuhan, PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai melakukan komunikasi intensif dengan nakhoda kapal, pihak pelabuhan, serta otoritas terkait untuk memastikan proses sandar berjalan lancar. Informasi mengenai kondisi cuaca, kesiapan dermaga, serta jadwal tugboat dan pilot disampaikan secara real-time kepada *ship owners*. Tim operasional juga menyampaikan update berkala mengenai progres kegiatan seperti durasi bongkar muat, inspeksi kapal, serta kendala teknis yang mungkin timbul. Komunikasi ini dilakukan melalui berbagai saluran baik itu *email*, telepon, maupun aplikasi pesan seperti *WhatsApp* guna memastikan transparansi dan kecepatan respons terhadap setiap perkembangan di lapangan. Kecepatan dan ketepatan informasi ini menjadi salah satu indikator utama dalam meningkatkan kepercayaan *ship owners* terhadap kualitas layanan keagenan.

PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai memastikan bahwa setiap perkembangan operasional dikomunikasikan secara real-time kepada *ship owners*. Informasi penting seperti waktu kapal sandar, penempatan tugboat dan pilot, kesiapan dermaga, serta jadwal bongkar muat disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk email, telepon, dan aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp*. Selain itu, jika terjadi kendala teknis atau cuaca buruk, perusahaan langsung memberikan laporan dan solusi alternatif kepada pemilik kapal untuk menjaga kepercayaan dan menghindari miskomunikasi. Tim operasional juga secara aktif berkoordinasi dengan pihak terminal, otoritas pelabuhan, dan agen logistik guna menjaga efisiensi proses, sehingga kapal dapat menyelesaikan aktivitasnya tepat waktu tanpa gangguan berarti.

### ***Fase Pasca Operasi***

Di mana tim administrasi dan operasional menyusun serta mengirimkan laporan akhir kepada *ship owners*. Laporan tersebut mencakup informasi lengkap mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, rincian biaya operasional, status dokumen, serta evaluasi aktivitas selama kapal berada di pelabuhan. Di samping itu, perusahaan juga menyisipkan formulir survei kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari *ship owners* terkait pelayanan komunikasi dan operasional yang telah diberikan. Umpan balik ini menjadi bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang.

Di Gemalindo Sukses Bahari Dumai menyusun dan mengirimkan laporan akhir yang berisi rincian kegiatan kapal, waktu operasi, biaya pelayanan, serta dokumen pelengkap yang dibutuhkan oleh *ship owners* untuk pelaporan internal mereka. Laporan ini disampaikan secara ringkas namun menyeluruh sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi perusahaan. Selain itu, perusahaan juga menyediakan media umpan balik, seperti formulir survei kepuasan atau sesi diskusi daring, untuk menggali tanggapan *ship owners* terkait kinerja komunikasi dan operasional selama kapal berada di bawah tanggung jawab agen. Hasil dari evaluasi ini kemudian dijadikan dasar untuk peningkatan layanan dan penguatan strategi komunikasi ke depan.

### ***Pemeliharaan Hubungan Jangka Panjang dengan Pemilik Kapal (Ship Owners)***

PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai menjaga komunikasi secara berkala, tidak hanya pada saat kapal bersandar, tetapi juga di antara jadwal pelayaran berikutnya. Perusahaan menyediakan layanan komunikasi 24/7, termasuk kontak darurat, serta membuka ruang konsultasi bila *ship owners* membutuhkan dukungan tambahan terkait logistik, regulasi pelabuhan, maupun perencanaan kunjungan kapal berikutnya. Komunikasi yang berkelanjutan ini memperkuat loyalitas pelanggan serta menciptakan citra perusahaan yang profesional, responsif, dan terpercaya dalam memberikan layanan keagenan kapal. Melakukan pertemuan atau panggilan untuk melihat perbaikan layanan atau penyesuaian SOP (Standar Operasional) perusahaan. Yang diwujudkan melalui komunikasi lanjutan secara berkala meskipun kapal sedang tidak berada di pelabuhan. PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai menyediakan layanan komunikasi 24 jam untuk menjawab pertanyaan, menerima masukan, atau membantu *ship owners* dalam perencanaan kunjungan berikutnya. Perusahaan juga menjalin hubungan baik dengan mitra kerja dan otoritas pelabuhan untuk memperkuat jaringan komunikasi eksternal. Melalui pendekatan ini, perusahaan tidak hanya menjalankan fungsi komunikasi sebagai alat koordinasi teknis semata, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan, loyalitas, dan reputasi profesional di mata para pemilik kapal.

Dengan menjalankan seluruh tahapan komunikasi secara konsisten dan terstruktur, PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai mampu menciptakan sistem pelayanan keagenan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Komunikasi yang efektif dan tepat waktu menjadi kunci utama dalam mendukung keberhasilan operasional kapal sekaligus memperkuat posisi perusahaan sebagai mitra terpercaya dalam industri pelayaran dan logistik maritim di wilayah Dumai.

### ***Keberangkatan Kapal (Clearance Out)***

PT. Gemalindo Sukses Bahari Melakukan pengurusan *exit permit* dan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) melalui sistem *Inaportnet* setelah semua dokumen atau sertifikasi dan kewajiban kapal terpenuhi.

Adapun dokumen yang dibutuhkan pada saat pengurusan keberangkatan kapal adalah:

- a. Surat Persetujuan Berlayar (SPB) / *Port Clearance*
- b. *Bill of Lading (B/L)*
- c. PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang)
- d. *Crew List*
- e. *Certificate of Registry*
- f. *Load Line Certificate*
- g. *Insurance Certificate (P&I)*
- h. *Safety Equipment Certificate (SMC)*

### **Kendala yang Terjadi saat Pelaksanaan Peranan Komunikasi Dalam Jasa Keagenan Untuk Meningkatkan Kepuasan *Ship* Pemilik Kapal (*Ship Owners*) Pada PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai.**

PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai menghadapi beberapa kendala yang berpotensi menghambat upaya peningkatan kepuasan pemilik kapal (*ship owners*). Salah satu kendala utama adalah kurangnya sinkronisasi informasi antar instansi pelabuhan, seperti Syahbandar, Bea Cukai, Karantina, dan operator terminal. Ketidakterpaduan sistem dan perbedaan prosedur antar lembaga menyebabkan keterlambatan dalam proses perizinan dan pengurusan dokumen kapal. Meskipun perusahaan telah memanfaatkan sistem digital seperti *Inaportnet*, masih sering terjadi kendala teknis atau keterlambatan input data yang berdampak langsung pada keterlambatan keberangkatan kapal. Hal ini kemudian menimbulkan persepsi kurangnya efisiensi dari pihak agen di mata *Ship Owners*, meskipun penyebabnya seringkali berada di luar kendali langsung perusahaan.

Selain itu, hambatan komunikasi lintas bahasa dan zona waktu juga menjadi tantangan, khususnya saat berurusan dengan *Ship Owners* asing yang tidak selalu memahami prosedur dan regulasi lokal. Perbedaan gaya komunikasi dan ekspektasi antara *Ship Owners* internasional dengan pihak operasional di lapangan dapat memicu miskomunikasi, terutama dalam situasi yang membutuhkan respon cepat seperti perubahan jadwal kapal, kendala cuaca, atau kebutuhan mendesak lainnya. Kurangnya standar komunikasi formal tertulis atau notifikasi real-time juga dapat menyebabkan keterlambatan informasi sampai ke *Ship Owners*. Dalam beberapa kasus, keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih dalam komunikasi maritim internasional turut memperbesar risiko kesalahpahaman. Hal ini mengharuskan PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai untuk terus meningkatkan kompetensi komunikasi tim operasionalnya serta memperkuat sistem pelaporan yang lebih akurat dan cepat agar mampu memenuhi ekspektasi *Ship Owners* secara maksimal.

#### **Upaya untuk Mencegah Kendala yang Terjadi saat Pelaksanaan Peranan Komunikasi Dalam Jasa Keagenan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pemilik Kapal (*Ship Owners*) Pada PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai**

Untuk mencegah kendala yang terjadi dalam pelaksanaan peranan komunikasi dalam jasa keagenan, PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai melakukan berbagai upaya strategis guna meningkatkan efektivitas komunikasi dan memastikan kepuasan *Ship Owners* tetap terjaga. Salah satu langkah utama adalah dengan mengoptimalkan sistem digitalisasi layanan, seperti pemanfaatan *Inaportnet*, aplikasi pelaporan internal, serta penggunaan media komunikasi instan seperti *WhatsApp Business API* dan email otomatis. Perusahaan juga membangun prosedur standar operasional (SOP) komunikasi yang lebih terstruktur, termasuk pembuatan *template* pelaporan harian dan sistem notifikasi berbasis waktu nyata (*real-time*) untuk memberikan update kepada *ship owners* secara cepat dan akurat. Langkah ini ditujukan untuk mengurangi potensi keterlambatan informasi serta meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan layanan, mulai dari pra-kedatangan hingga keberangkatan kapal.

Selain itu, PT. Gemalindo Sukses Bahari Dumai juga meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi profesional dan pelatihan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, agar staf operasional mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan *ship owners* asing. Perusahaan menempatkan staf khusus yang bertanggung jawab sebagai penghubung komunikasi antara pihak kapal, pelabuhan, dan *ship owners*, sehingga tidak terjadi miskomunikasi akibat informasi yang terfragmentasi. Dalam rangka meningkatkan koordinasi antar instansi pelabuhan, PT. Gemalindo juga aktif membangun hubungan baik dengan pihak

KSOP, Karantina, Bea Cukai, dan operator pelabuhan melalui forum komunikasi rutin dan sistem pelaporan terintegrasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kendala dalam pelaksanaan komunikasi dapat diminimalisir, sekaligus menciptakan kepercayaan dan loyalitas jangka panjang dari para pemilik kapal terhadap kinerja perusahaan sebagai agen kapal yang profesional dan responsif.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Komunikasi yang efektif dalam jasa keagenan merupakan kunci utama untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pemilik kapal. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas, cepat, dan akurat, hubungan kerja antara agen dan pemilik kapal dapat berjalan lancar sehingga operasional kapal lebih efisien, transparan, dan minim kesalahpahaman.

### Saran

Adapun saran yang diberikan adalah agen perlu meningkatkan keterampilan komunikasi, baik lisan maupun tertulis, sesuai standar internasional, gunakan teknologi komunikasi modern untuk mempercepat penyampaian informasi, jaga sikap profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pemilik kapal, dan lakukan evaluasi rutin terhadap kualitas komunikasi agar hubungan kerja tetap terjaga dengan baik.

## DAFTAR REFERENSI

- Budiyanto, A. (2021). *Pemasaran jasa: Pengertian dan perkembangan*. Cipta Media Nusantara.
- Canton, H. (2021). *The Europa directory of international organizations*. Europa Publications. <https://doi.org/10.4324/9781003179900>
- Desamen Simatupang, D., dkk. (2022). Pengaruh pelayanan jasa keagenan dalam bidang komunikasi terhadap peningkatan kepuasan konsumen di PT Adam Makmur Sejahtera Banten. *Jurnal STIP Jakarta*, 15(2). <https://doi.org/10.36101/msm.v15i2.236>
- Kalangi, E. (2024). *Administrasi pelayanan niaga*. Sucopindo.
- Khairunnisa, W., & Sabila, F. H. (2023). Songs as media to improve students' achievement in understanding English pronunciation (The classroom action research of eighth 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>
- Mustanir, A., dkk. (2021). *Pembangunan partisipatif dan pemberdayaan masyarakat: Implementasi penataan lembaga kemasyarakatan di desa*. CV. Penerbit Qiara Media.

- Prasetiawan, A. (2024). *Bisnis keagenan kapal*. Politeknik Pelayaran Semarang.
- Priyohadi, N. D., dkk. (2024). *Freight forwarder*. Scopindo Media Pustaka.
- Purwanto, D. (2016). *Komunikasi bisnis*. Erlangga.
- Rapika, R., Sabila, F. H., & Siregar, N. S. (2025). Tantangan dan peluang dalam manajemen kru kapal di era digital pada PT Equinox Sentra Bahari Cabang Belawan. *Jurnal Adiguna Maritim Indonesia*, 2(1), 22–25. <https://doi.org/10.54196/jami.v2i1.190>
- Royzaldi, R., Fadiyah, H. S., & Nurmaliana, S. S. (2024). Peranan freight forwarding dalam pengelolaan dokumen ekspor pada PT Samudera Lautan Luas Medan. *Jurnal Manajemen*, 1(4), 31–42. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i4.387>
- Sabila, F. H., & Sinaga, R. (2023). Prosedur penyandaran kapal sandar tender oleh PT Berlian Ocean Shipping Dumai di dermaga kawasan industri Dumai. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 25(1), 39–45.
- Sibagariang, A. R., Ridho, S., & Dirhamsyah, F. H. S. (2023). Procedure for managing export and import documents by PT Adhigana Pratama Mulya Belawan. *GLOBE*, 1(4). <https://doi.org/10.61132/globe.v1i4.333>
- Siregar, A. F. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan*. <https://ejurnal.iainilhokseumawe.ac.id>
- Sutria, Y., Sabila, F. H., & Sihombing, S. (2025). Prosedur penggunaan alat bongkar muat crane ditinjau dari PT Pelindo (Persero) Regional 1 Sibolga. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(2), 861–866. <https://doi.org/10.54196/jme.v7i2.209>