

Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dalam Menangani *Clearance In* dan *Out* terhadap Kegiatan Operasional

Nabilah Devia Fitriani¹ Bugi Nugraha² Diana Alia³ Dian Junita Arisusanty⁴

Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: billa.nabilahh@gmail.com¹ bugi.nugraha@poltekpel-sby.ac.id²
diana.alia@poltekpelsby.ac.id³ arisusanty@poltekpel-sby.ac.id⁴

Abstrak

Dalam dunia bisnis yang terus berkembang, aktivitas logistik dan distribusi barang menjadi salah satu elemen krusial yang menunjang kelancaran operasional perusahaan. Salah satu faktor penting dalam proses distribusi ini adalah keberadaan jasa keagenan, yang memiliki peran strategis dalam mengelola proses *clearance*, baik *clearance in* (masuk) maupun *clearance out* (keluar). Sebagai penghubung antara pemilik kapal dan instansi terkait, perusahaan jasa keagenan bertugas untuk mengatur dan mengurus segala hal terkait operasional kapal saat sandar di pelabuhan. Keberadaan jasa keagenan sangat vital dalam mendukung efisiensi alur distribusi barang, meminimalkan biaya operasional, serta menjaga kepatuhan terhadap regulasi pelayaran yang berlaku. Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam peran PT Taraka Transmaritim Agensi sebagai perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani *proses clearance in* dan *clearance out*. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang kontekstual dan komprehensif terhadap praktik pelayanan jasa keagenan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perusahaan rutin mengirimkan laporan kedatangan dan laporan harian sebanyak dua kali dalam sehari. Selain itu, perusahaan juga memberikan solusi proaktif apabila terdapat kendala selama proses bongkar muat barang. Namun, beberapa hambatan tetap ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Faktor cuaca dan kondisi lingkungan seperti badai atau gelombang tinggi sering kali mengganggu proses sandar dan bongkar muat kapal. Minimnya jumlah staf operasional menyebabkan beban kerja berlebih, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan dan meningkatkan biaya operasional. Di samping itu, keterbatasan sarana pendukung seperti fasilitas teknologi dan alat transportasi turut memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh PT Taraka Transmaritim Agensi.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, Keagenan Kapal

Abstract

In the rapidly evolving business world, logistics and goods distribution activities have become a crucial element supporting the smooth operation of companies. One key factor in this distribution process is the presence of agency services, which play a strategic role in managing clearance processes, both clearance in (entry) and clearance out (exit). As an intermediary between ship owners and relevant authorities, shipping agency companies are responsible for managing all matters related to ship operations while docked at the port. The presence of agency services is vital in supporting the efficiency of goods distribution channels, minimizing operational costs, and ensuring compliance with applicable maritime regulations. In this research, a descriptive qualitative method was employed to provide an in-depth description of the role of PT Taraka Transmaritim Agensi as a ship agency company in handling clearance in and clearance out processes. This approach allows for a contextual and comprehensive analysis of the actual practices of shipping agency services in the field. Based on the research findings, it can be concluded that the company regularly sends arrival reports and daily reports twice a day. In addition, the company also provides proactive solutions in the event of any obstacles during cargo loading and unloading processes. However, several challenges were identified in the implementation of these services. Weather conditions and environmental factors such as storms or high waves often disrupt the docking and cargo handling processes. A lack of operational staff leads to excessive workload, potentially causing delays and increasing operational costs. Furthermore, limitations in supporting facilities such as technological infrastructure and transportation tools also affect the effectiveness and efficiency of the services provided by PT Taraka Transmaritim Agensi.

Keywords: *Optimization, Services, Shipping Agency*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan terbesar di dunia yang sebagian besar wilayahnya berupa lautan, dan menempati letak geografis di antara dua benua dan dua samudera yaitu Benua Asia dan Benua Australia serta Samudera Hindia dan Samudera Pasific. Sebagai negara kepulauan dengan wilayah laut terbesar, Indonesia memiliki potensi besar menjadi poros maritim dunia. Indonesia berbatasan langsung dengan sepuluh negara tetangga, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Filipina, Vietnam, India, Palau, Papua Nugini, Timor-Leste, dan Australia (Darmawan, 2019). Dalam dunia bisnis yang semakin maju, aktivitas *logistic* dan distribusi barang menjadi bagian yang sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Salah satu kunci dalam pendistribusian barang adalah jasa keagenan, yang memiliki peran dalam menangani *clearance*, baik itu *clearance in* (masuk) maupun *clearance out* (keluar). Jasa keagenan yang efisien dapat mengoptimalkan alur distribusi barang, mengurangi biaya operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, proses *clearance in* dan *out* seringkali menemui berbagai tantangan yang dapat menghambat kelancaran operasional dan mempengaruhi kinerja perusahaan.

Dengan mempertimbangkan biaya pengiriman muatan berat, para *eksportir* dan *importir* menggunakan model transportasi laut seperti kapal *cargo*. Kapal *cargo* merupakan kapal yang mengangkut barang dalam jumlah banyak pada truk kontainer dan memiliki ukuran yang besar. Semakin bertambah pesatnya jumlah perusahaan jasa pelayaran di Indonesia, maka diperlukan perusahaan jasa keagenan yang memiliki sumber daya manusia yang profesional dan handal untuk mendukung kegiatan operasional pada pelabuhan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan. Usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha jasa untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada Indonesia. Keagenan mempunyai peranan penting dalam kegiatan pelayaran seperti sebagai operator kapal dari satu pelabuhan ke pelabuhan yang lainnya, mengurus kapal yang dioperasikan pada saat tiba di pelabuhan. Kegiatan mengurus kapal dimulai dari awal kedatangan, pada saat berada dipelabuhan hingga waktu keberangkatan menuju pelabuhan berikutnya (Sari & Badarusman, 2018). Pentingnya *clearance in* dan *clearance out* merupakan tugas kegiatan keagenan untuk melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal, keadaan kapal, awak kapal, pengecekan dokumen kapal (memorandum), membayar administrasi fasilitas dipelabuhan dan pengajuan pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ke Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan. SPB merupakan dokumen negara yang dikeluarkan oleh Otoritas Syahbandar setempat kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya. Dengan demikian, peranan Perusahaan Pelayaran atau Keagenan kapal laut sangat dibutuhkan dalam membantu pemilik kapal dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal pada suatu pelabuhan agar kegiatan kapal tersebut dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan atau disepakati. Optimalisasi dalam konteks pelayanan jasa keagenan kapal merujuk pada proses pencarian nilai terbaik dari sumber daya manusia yang ada untuk mencapai efisiensi dan efektifitas dalam layanan. Secara spesifik optimalisasi bertujuan untuk meminimalkan waktu dan biaya, serta

memaksimalkan kepuasan pelanggan dalam proses operasional, termasuk dalam kegiatan *clearance in* dan *clearance out*. Dampak *negative* dari pelayanan jasa keagenan yang tidak optimal menyebabkan adanya keterlambatan kegiatan *clearance in* dan *clearance out* yang berdampak pada efisiensi waktu operasional. Kapal yang mengalami keterlambatan dalam izin akan berpengaruh langsung terhadap jadwal berangkatan selanjutnya. Penundaan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* dapat menyebabkan peningkatan biaya operasional seperti biaya *demurrage* (biaya sewa tambahan akibat keterlambatan) dan biaya tambahan lainnya yang timbul dari penanganan situasi darurat di pelabuhan. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi perusahaan pelayanan dan mengganggu rantai pasokan barang. Dengan demikian kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pengguna jasa yang pada dasarnya dapat merusak reputasi perusahaan keagenan. Sehingga pelanggan akan beralih keagen lain yang menawarkan layanan lebih cepat dan efisien.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau perilaku manusia secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan lebih menitikberatkan pada analisis data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Metode ini sangat cocok digunakan untuk mengungkap makna di balik suatu peristiwa atau praktik yang terjadi di lapangan (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021).

Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian. Penelitian dilakukan di PT. Taraka Transmaritim Agensi, yang beralamat di Jl. Perak Timur No. 316 Perak Utara, Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur - Indonesia.
2. Waktu Penelitian. Penelitian ini dilaksanakan selama masa Praktek Darat (PRADA) dari tanggal 1 Februari 2024 hingga 31 Agustus 2024, dengan penyusunan laporan penelitian berlangsung selama empat bulan, yaitu dari 1 Maret 2024 sampai 30 Juli 2024.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

- Data primer diperoleh langsung dari sumber asli melalui:
- Wawancara : Dilakukan dengan tiga informan utama, yaitu:
 - a. Hajar Aswanto sebagai *National Operational Manager*
 - b. M. Ridwan sebagai *Head of Operational*
 - c. Hebriantoni sebagai *Operational Staff*
- Observasi : Melibatkan pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional khususnya pada proses *clearance in* dan *clearance out* kapal di PT. Taraka Transmaritim Agensi.

2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua atau hasil olahan dari data primer. Sumber data sekunder meliputi:

- Dokumentasi internal perusahaan
- Publikasi resmi pemerintah
- Buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain yang relevan
- Informasi dari internet

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut (Saleh, 2017; Millah et al., 2023):

1. Pengumpulan Data. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang akurat dan valid.
2. Reduksi Data. Proses pemilihan, penyederhanaan, serta pengorganisasian data mentah agar fokus pada informasi yang relevan dan penting saja.
3. Penyajian Data. Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk naratif, tabel, diagram, atau bentuk visualisasi lainnya agar mudah dipahami.
4. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi). Tahap akhir dalam analisis data, yaitu membuat interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menghasilkan kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT Taraka Transmaritim Agensi merupakan perusahaan jasa keagenan kapal yang memberikan pelayanan di seluruh pelabuhan di Indonesia. Berdiri sejak tahun 2018 dengan akta pendirian No. 08-28 tanggal 28 Maret 2018, perusahaan ini memiliki legalitas lengkap termasuk Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal (SIUPKK) AL.310/101/DA-2018. Perusahaan berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan transportasi dan logistik yang profesional, tangguh, terpercaya, dan kompetitif di Indonesia. Visi dan misi perusahaan dirancang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan serta menjadi mitra bisnis yang saling menguntungkan. Struktur organisasi perusahaan terdiri dari:

- Direktur
- *Operational Manager*
- *Head of Operational*
- *Operational Staff*

Dengan keterbukaan informasi tentang pelabuhan-pelabuhan di Indonesia, perusahaan mampu menjalin kerja sama dengan para *ship owner* dan *shipper*, sehingga dapat mengembangkan bisnisnya secara optimal.

Hasil Penelitian

1. Hasil Wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan tiga narasumber utama yaitu *Operational Manager*, *Head of Operational*, dan *Operational Staff*. Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa secara umum pelayanan agen kapal di PT Taraka Transmaritim Agensi sudah cukup baik namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal pemanfaatan teknologi. Kendala utama yang sering dikeluhkan adalah jarak antar dermaga dan antara kantor syahbandar dengan kantor agen yang cukup jauh sehingga menyita banyak waktu dan membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Selain itu, kendala juga berasal dari minimnya jumlah staf operasional lapangan yang menyebabkan proses administratif seperti *clearance*, *manifest*, dan izin kapal menjadi lebih lambat. Upaya perbaikan yang telah dilakukan maupun direncanakan antara lain meningkatkan pemahaman sistem berbasis internet, menambah jumlah staf, memberikan pelatihan berkala kepada karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kekeluargaan.
2. Alur Proses Pelayanan *Clearance In* dan *Clearance Out* Kapal. Berdasarkan observasi yang dilakukan, alur proses pelayanan kapal oleh PT Taraka Transmaritim Agensi mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses dimulai dari penerimaan surat penunjukan dari principal sebagai dasar pelaksanaan keagenan. Setelah itu, agen mengirimkan *Pre-Delivery Advice* (PDA) sebagai pemberitahuan awal kedatangan kapal,

permintaan dokumen kapal dan kargo minimal tujuh hari sebelum kedatangan, hingga permintaan informasi *Estimated Time of Arrival* (ETA). Informasi ETA kemudian disampaikan kepada semua pihak terkait untuk koordinasi lebih lanjut. Agen juga bertugas mengirimkan *line up* dan prospek berlabuh, meminta pendanaan awal maksimal tujuh hari sebelum kapal tiba, serta mengirim laporan kedatangan dan harian dua kali sehari bersama draf *Statement of Fact* (SOF). Jika ada hambatan selama operasi penanganan kargo, agen memberikan solusi kepada principal. Setelah operasi selesai, laporan keberangkatan dikirim bersama SOF dan dokumen kargo. Tahap akhir adalah pengumpulan faktur dan persiapan *Final Disbursement Account* (FDA) untuk proses administrasi biaya dan pembayaran.

Dalam pelaksanaannya, beberapa tahapan SOP tidak sepenuhnya sesuai karena adanya faktor eksternal maupun internal. Misalnya, permintaan dokumen kadang terlambat karena masalah komunikasi atau keterlambatan dari pihak *principal*. Informasi ETA juga bisa berubah karena kondisi cuaca yang tidak mendukung. Pengiriman *line up* dan prospek berlabuh juga terkadang kurang akurat atau terlambat karena keterbatasan data. Permintaan pendanaan awal sering tertunda karena kendala perbankan atau administrasi internal. Meskipun demikian, secara umum proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional yang berlaku meski masih membutuhkan peningkatan efisiensi dan ketepatan waktu.

Dokumen Kelengkapan dalam Clearance Kapal

Sebelum kapal sandar di pelabuhan, harus dilengkapi berbagai dokumen penting sebagai syarat wajib agar aktivitas pelayaran menjadi legal dan aman. Beberapa dokumen yang digunakan dalam proses *clearance in* dan *clearance out* kapal meliputi Surat Penunjukan Keagenan, PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal), *Notice of Readiness* (NOR), Surat Keterangan Asal Barang (SKA), Sertifikat Kelas dan Keselamatan Kapal (SOLAS, IOPP, ISPP, dll.), *Port Clearance*, *Green Book*, *Bill of Lading*, *Cargo Manifest*, *Crew List*, dan dokumen penting lainnya. Semua dokumen tersebut menjadi bukti bahwa kapal siap berlayar, layak secara teknis dan administratif, serta telah memenuhi persyaratan regulasi maritim nasional maupun internasional.

Hambatan dalam Proses Clearance Kapal

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa hambatan utama yang dialami oleh PT Taraka Transmaritim Agensi dalam menjalankan proses *clearance* kapal. Faktor cuaca menjadi salah satu kendala besar yang sering menyebabkan penundaan kedatangan dan keberangkatan kapal, meningkatkan risiko kecelakaan, serta menyebabkan kerusakan muatan. Selain itu, jumlah staf operasional yang terbatas menyebabkan beban kerja berlebih, keterlambatan dalam pengurusan dokumen, serta potensi peningkatan biaya operasional akibat *demurrage*. Keterbatasan sarana operasional seperti komputer, printer, koneksi internet, dan kendaraan operasional juga menjadi tantangan tersendiri yang mengganggu kelancaran proses administrasi dan distribusi tugas di lapangan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan perlu menambah jumlah staf operasional lapangan agar beban kerja lebih merata dan produktivitas meningkat. Selain itu, dibutuhkan peningkatan infrastruktur dan fasilitas penunjang seperti perangkat komputer, printer, dan akses internet yang stabil. Untuk mengantisipasi gangguan cuaca, perusahaan disarankan untuk menyediakan informasi cuaca secara *real-time* dan fleksibilitas dalam pengaturan jadwal keberangkatan kapal. Pelatihan rutin bagi karyawan juga perlu dilakukan guna meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam menghadapi dinamika pekerjaan yang semakin kompleks.

Pembahasan

Penelitian ini menganalisis proses pelayanan kapal oleh PT Taraka Transmaritim Agensi berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses pelayanan kapal dimulai dengan penerimaan surat penunjukan sebagai agen dari principal, diikuti dengan pengiriman *Pre-Delivery Advice* (PDA) sebagai pemberitahuan awal kedatangan kapal. Selanjutnya, PT Taraka Transmaritim Agensi meminta *principal* untuk mengirim dokumen kapal dan kargo minimal 7 hari sebelum kapal tiba, serta meminta informasi *Estimated Time of Arrival* (ETA) kapal untuk persiapan. Informasi ETA kapal kemudian disampaikan kepada semua pihak terkait. Agen juga mengirimkan jadwal sandar dan prospek berlabuh kepada semua pihak serta meminta *transfer* pendanaan awal maksimal 7 hari sebelum kapal tiba. Laporan kedatangan dan harian dikirim dua kali sehari, dan solusi diberikan jika ada hambatan selama operasi penanganan kargo. Setelah operasi selesai, laporan keberangkatan dan dokumen terkait dikirim. Terakhir, faktur dikumpulkan dan *Final Disbursement Account* (FDA) disiapkan untuk administrasi. Hambatan yang dapat diidentifikasi selama proses pelayanan kapal termasuk faktor cuaca dan lingkungan yang buruk, seperti badai dan gelombang tinggi, yang dapat menghambat proses sandar dan bongkar muat kapal. Kurangnya staf menyebabkan beban kerja berlebih, yang dapat menimbulkan stres, menurunkan motivasi, serta mendorong pegawai untuk mengajukan pengunduran diri. Selain itu, kurangnya staf operasional lapangan juga dapat menyebabkan keterlambatan yang berdampak peningkatan biaya operasional. Pelayanan yang lambat dan kurang profesional dapat membuat perusahaan keagenan kehilangan kepercayaan dari pemilik kapal dan pelanggan, sehingga berisiko kehilangan kontrak atau agen kapal. Selain itu, keterbatasan sarana penunjang operasional seperti komputer, printer, internet, dan alat transportasi dapat menghambat efisiensi operasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terkait dengan permasalahan pada penelitian ini, kesimpulan yang dapat peneliti berikan untuk menjawab rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Apa saja prosedur yang terlibat dalam proses *clearance in* dan *out*? Proses pelayanan kapal dimulai dengan penerimaan surat penunjukan sebagai agen dari principal, diikuti dengan pengiriman *Pre-Delivery Advice* (PDA) sebagai pemberitahuan awal kedatangan kapal. Selanjutnya, PT Taraka Transmaritim Agensi meminta *principal* untuk mengirim dokumen kapal dan kargo minimal 7 hari sebelum kapal tiba, serta meminta informasi *Estimated Time of Arrival* (ETA) kapal untuk persiapan. Informasi ETA kapal kemudian disampaikan kepada semua pihak terkait. Agen juga mengirimkan jadwal sandar dan prospek berlabuh kepada semua pihak serta meminta *transfer* pendanaan awal maksimal 7 hari sebelum kapal tiba. Laporan kedatangan dan harian dikirim dua kali sehari, dan perusahaan akan memberikan solusi jika ada kendala selama operasi penanganan kargo. Setelah operasi selesai, laporan keberangkatan dan dokumen terkait dikirimkan untuk proses *clearance out* kapal. Terakhir, faktur dikumpulkan dan *Final Disbursement Account* (FDA) disiapkan untuk proses administrasi dan keuangan.
2. Apa saja kendala dan optimalisasi dalam menangani *clearance in* dan *clearance out* kapal keagenan PT. Taraka Transmaritim Agensi? Kendala yang diidentifikasi selama proses pelayanan kapal termasuk faktor cuaca dan lingkungan yang buruk, seperti badai dan gelombang tinggi, yang dapat menghambat proses sandar dan bongkar muat kapal. Kurangnya staf operasional lapangan juga dapat menyebabkan keterlambatan dan peningkatan biaya operasional. Selain itu, keterbatasan sarana penunjang operasional yang dapat menghambat efisiensi operasional kapal oleh perusahaan keagenan PT Taraka Transmaritim Agensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arief Helmi Priatama. (2020). Peran Pelayanan Logistik Terhadap Kapal Keagenan Pt. Bahari Sandi Pratama Cabang Cilegon Banten. *Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*, 10.
- Darmawan, D. (2019). Indonesia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Gigih Prihandoko. (2021). *Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Di Pt. Panca Global Energi Cabang Merak*. 1. http://repository.pip-semarang.ac.id/id/eprint/3572%0Ahttp://repository.pip-semarang.ac.id/3572/2/541711306472K_SKRIPSI_OPEN_ACCESS.pdf
- Hebriantoni, R. (2023). Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Mt. Huawei 8 Dengan Sistem Inaportnet Pada Perusahaan Keagenan Kapal Pt. Serasi Shipping *Karya Tulis*. <http://repository.unimar-amni.ac.id/5387/>
- Hen Ajo Leda. (2024). *Mereview Jurnal Penelitian Terdahulu: Manfaat dan Langkah-Langkah dalam Pengembangan Penelitian Ilmiah*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/hen12684/65c8cd6dde948f16190dcf32/mereview-jurnal-penelitian-terdahulu-manfaat-dan-langkah-langkah-dalam-pengembangan-penelitian-ilmiah>
- Hotmaria Situmorang & Yusnidah. (2021). Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Pada PT Sea Asih Lines Kualat Tanjung. *Buletin Utama Teknik*, 16(Januari), 147–151. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/3774/2630>
- Indah Ayu Johanda Putri, I., & Trisnowati Rahayu, T. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, 7(1). <https://doi.org/10.54992/7samudra.v7i1.79>
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Saleh, S. (2017). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif*, 1, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sari, D. P., & Badarusman, B. (2018). Kinerja Keagenan Dan C Learance Kapal Livestock. *Jurnal Manajemen Bisnis Transrtasi Dan Logistik*, 4(2), 233–236.
- Sianipar, M. J., & Ginting, D. (2024). Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Hambatannya. *Journal f Social Science Research*, 4(1), 11711–11721.