

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Agency

Pelayanan agency kapal merupakan kegiatan pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan keagenan pelayaran untuk mewakili seluruh kepentingan kapal selama kapal berada di pelabuhan (Stopford, 2009). Dalam menjalankan perannya, agency bertindak sebagai perpanjangan tangan pemilik kapal (*shipowner*) untuk memastikan kapal dapat melakukan kegiatan secara legal, aman, dan efisien sesuai dengan peraturan pelabuhan dan negara di mana kapal beroperasi.

Menurut International Maritime Organization (IMO), agency memiliki fungsi sebagai koordinator utama yang menghubungkan kapal dengan otoritas pelabuhan dan seluruh pemangku kepentingan yang berkaitan dengan layanan kapal, termasuk kegiatan administrasi, perizinan, serta penyiapan dokumen kapal (IMO, 2020). Dengan demikian, pelayanan agency tidak hanya berorientasi pada kelengkapan dokumen, tetapi juga memastikan kepentingan operasional kapal terpenuhi secara menyeluruh.

Di Indonesia, peran agency diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang menyatakan bahwa agency bertanggung jawab memfasilitasi pelayanan kapal dan awak kapal dalam hal pengurusan dokumen, perizinan sandar, serta kegiatan keluar masuk kapal ke pelabuhan (UU No. 17 Tahun 2008). Artinya, pelayanan agency merupakan bagian penting dalam proses kepelabuhanan dan berdampak langsung pada kelancaran arus kapal dan logistik.

Menurut (Tjiptono, 2017) pelayanan agency merupakan bagian dari pelayanan jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan,

sehingga harus memperhatikan aspek kualitas pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, profesionalitas, dan kemampuan menjaga komunikasi yang efektif dengan pihak kapal. Dengan demikian, kualitas pelayanan agency dapat dinilai dari seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta meningkatkan pengalaman pengguna jasa.

Pelayanan agency juga memiliki hubungan fungsional dengan Syahbandar, Kantor Kesehatan Pelabuhan, Bea Cukai, operator pelabuhan, dan lembaga lain dalam rantai kepelabuhanan. Agency berperan sebagai penghubung antara pihak kapal dengan berbagai instansi pelabuhan sehingga koordinasi yang baik menjadi faktor penting agar proses pelayanan dokumen berjalan tepat waktu (Tjiptono, 2017).

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan agency adalah serangkaian aktivitas profesional untuk mendukung kelancaran kegiatan kapal, terutama dalam pengurusan administrasi dan kebutuhan operasional kapal di pelabuhan. Jika pelayanan yang diberikan semakin baik, maka akan berdampak positif terhadap kelancaran operasional kapal dan tingkat kepuasan pengguna jasa.

2. Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal

Pelayanan pengurusan dokumen kapal adalah kegiatan administrasi yang dilakukan oleh perusahaan keagenan pelayaran untuk memastikan kapal memperoleh izin resmi untuk masuk, melakukan aktivitas, dan keluar dari pelabuhan sesuai regulasi yang berlaku (IMO, 2020). Setiap kapal wajib memenuhi persyaratan administrasi sebelum diberikan izin operasi dari otoritas pelabuhan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen sangat menentukan kelancaran proses operasional sebuah kapal.

Dokumen utama yang wajib dipenuhi meliputi *Clearance In* sebagai izin masuk pelabuhan, *Clearance Out* sebagai izin keluar

pelabuhan, *Port Clearance* sebagai dokumen pelayaran ke tujuan berikutnya, *Manifest* yang memuat informasi detail muatan, serta *Crew List* yang berisi data awak kapal (UU No. 17 Tahun 2008). Dokumen-dokumen tersebut menjadi bukti bahwa kapal telah memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan legalitas saat melakukan kegiatan di pelabuhan.

Pengurusan dokumen melibatkan beberapa pemangku kepentingan seperti Syahbandar, Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), Bea Cukai, dan operator pelabuhan. Agency bertindak sebagai pihak yang menyampaikan dan mengoordinasikan seluruh dokumen kepada instansi terkait, sehingga dibutuhkan ketelitian, kecepatan, dan koordinasi yang baik agar proses pelayanan dokumen dapat berjalan efektif serta menghindari keterlambatan penyelesaian dokumen (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

Dalam praktiknya, pelayanan dokumen dapat mengalami kendala teknis seperti revisi data, pemeriksaan ulang dokumen, maupun antrean administrasi yang menyebabkan waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih lama. Kondisi tersebut akan memengaruhi jadwal operasional kapal. Jika dokumen tidak segera diterbitkan, maka kapal tidak dapat keluar atau memulai kegiatan sehingga waktu sandar (*port stay*) meningkat dan berpotensi menimbulkan kerugian biaya bagi pengguna jasa (Tjiptono, 2017)

Berdasarkan teori kualitas pelayanan, pelayanan pengurusan dokumen dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yang terdiri atas *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan administrasi pelabuhan, kualitas pelayanan yang baik tercermin dari keakuratan dokumen, kecepatan proses, komunikasi yang jelas, profesionalitas petugas, serta perhatian terhadap kebutuhan operasional kapal.

Dengan demikian, semakin baik pelayanan pengurusan dokumen yang diberikan agency, maka akan semakin lancar aktivitas

kapal dan kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut akan meningkat (Kotler & Keller, 2016) Oleh karena itu, pelayanan pengurusan dokumen kapal menjadi objek penting dalam penilaian kualitas layanan keagenan di pelabuhan.

3. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila kinerja layanan yang dirasakan pelanggan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan tersebut (Kotler & Keller, 2016)

Dalam dunia jasa, termasuk pelayanan keagenan kapal, kualitas pelayanan tidak dapat diukur dari produk fisik, tetapi melalui persepsi pelanggan setelah menerima layanan. Salah satu teori yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari lima dimensi, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan yang modern, kerapian dokumen, serta penampilan petugas yang profesional (Parasuraman et al., 1988) Dalam konteks dokumen kapal keberadaan formulir lengkap, sistem berbasis digital, dan kelengkapan informasi yang mudah dipahami.

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan agency memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, sesuai SOP, dan minim kesalahan administrasi (Kotler & Keller, 2016) Jika ada kesalahan data pada *manifest* atau *crew list* → seluruh operasi kapal dapat tertunda.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kesediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan bantuan serta menjawab pertanyaan pengguna jasa (Parasuraman

et al., 1988). Dalam pelayanan dokumen respons cepat terhadap perubahan jadwal kapal dan permintaan revisi dokumen menjadi kunci kelancaran operasional.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kepastian pelayanan dilihat dari kompetensi petugas agency dalam menangani dokumen, keamanan informasi, serta sikap yang sopan dan dapat dipercaya (Tjiptono, 2017) Kapal tanker membawa muatan berbahaya pengetahuan dan kepatuhan petugas pada aturan sangat penting.

e. *Empathy* (Empati)

Kemampuan agency memberikan pelayanan yang bersifat personal, memperhatikan kebutuhan pengguna jasa, serta komunikasi yang baik kepada pihak kapal (Parasuraman et al., 1988). Contoh: memberikan informasi update dokumen secara proaktif kepada nakhoda/mualim.

Model SERVQUAL juga menekankan adanya kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan pelayanan aktual yang diterima. Jika pelayanan lebih rendah dari harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sebaliknya jika pelayanan sesuai atau melampaui harapan maka pelanggan akan merasa puas (Le et al., 2020)

Dengan demikian, kelima dimensi SERVQUAL menjadi indikator variabel yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pengelolaan dokumen kapal oleh agency di pelabuhan.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya (Kotler & Keller, 2016). Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan mereka, dan akan merasa tidak puas jika pelayanan lebih rendah dari harapan.

Dalam konteks pelayanan pengelolaan dokumen kapal, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan agency dalam:

- a. Menyelesaikan dokumen sesuai prosedur,
- b. Tepat waktu dan tanpa kesalahan,
- c. Menyampaikan informasi dengan jelas,
- d. Memberikan jaminan keamanan dokumen.

Kepuasan pelanggan juga mencerminkan apakah proses administrasi kapal telah berjalan lancar tanpa kendala yang menghambat kegiatan operasional kapal di pelabuhan (Tjiptono, 2017). Apabila pelayanan dokumen tidak sesuai harapan, misalnya terjadi keterlambatan atau kesalahan pada data, maka akan menimbulkan keluhan serta penurunan kepercayaan pengguna jasa terhadap agency.

Penelitian ini mengukur kepuasan pelanggan menggunakan konsep *overall satisfaction*, yaitu penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diterima (Oliver, 2014) Dalam model ini, pelanggan cukup menjawab apakah mereka merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan hasil evaluasi akhir dari pelanggan setelah menerima pelayanan pengelolaan dokumen kapal dari agency di pelabuhan.

5. Hubungan antara Pelayanan Pengelolaan Dokumen Kapal dengan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan pengelolaan dokumen kapal merupakan aktivitas pelayanan utama yang sangat menentukan kelancaran operasional kapal selama di pelabuhan. Apabila pelayanan dokumen berjalan dengan cepat, akurat, dan sesuai prosedur, maka kegiatan kapal dapat berlangsung tanpa hambatan sehingga menimbulkan kepuasan pada pengguna jasa (Kotler & Keller, 2016).

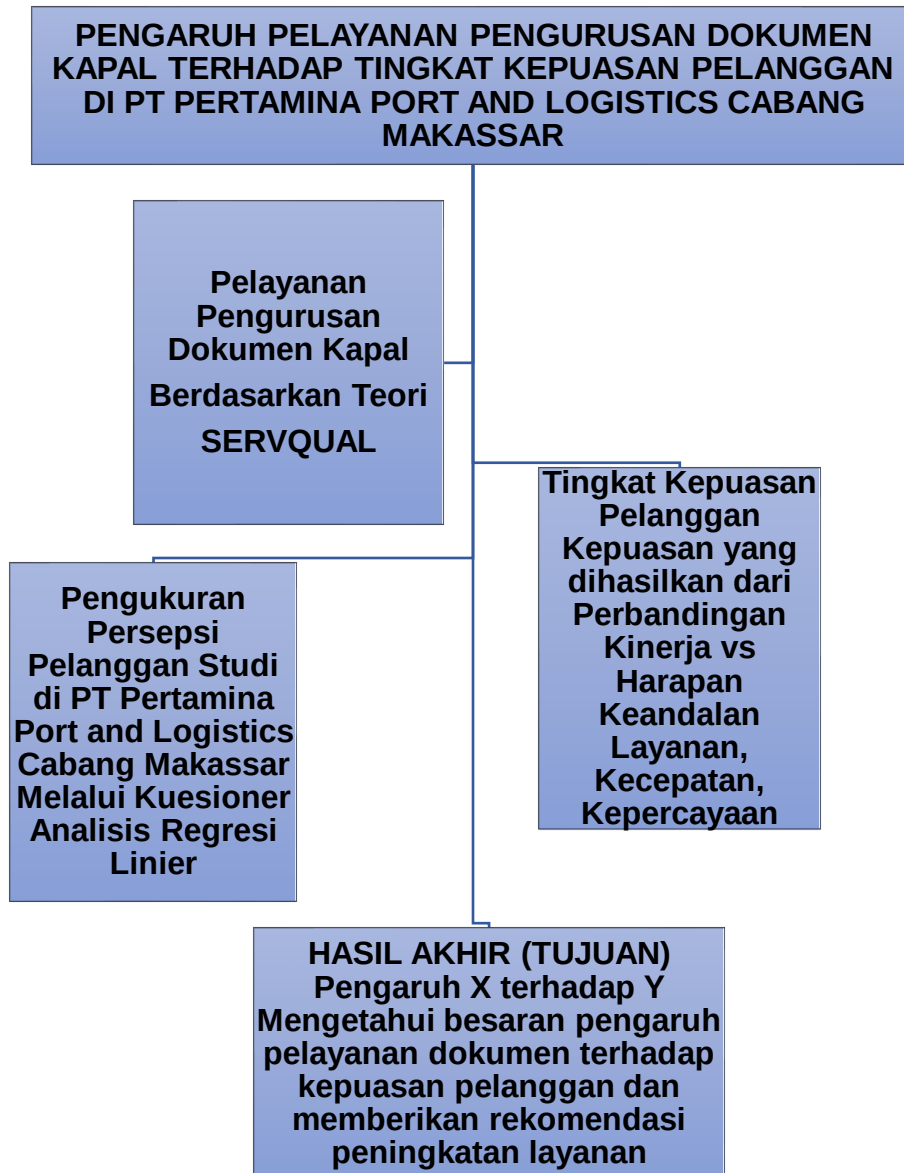
Dalam teori kualitas pelayanan SERVQUAL, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh seberapa baik pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* menjadi dua aspek yang paling menonjol dalam administrasi pelabuhan karena menyangkut kecepatan penyelesaian dokumen dan ketepatan data. Jika terjadi kesalahan atau keterlambatan dokumen, maka kapal tidak dapat keluar pelabuhan dan hal ini akan berdampak pada jadwal distribusi dan biaya tambahan yang harus ditanggung pengguna jasa.

Selain itu, *Assurance* dan *Empathy* juga memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama terkait profesionalitas petugas agency dalam mengelola dokumen yang bersifat resmi dan komunikasi intensif dengan pihak kapal (Tjiptono, 2017). Pelanggan akan merasa nyaman dan percaya apabila dokumen mereka ditangani oleh petugas agency yang kompeten serta memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pelayanan dokumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di pelabuhan dan terminal logistik (Le et al., 2020). Semakin baik kualitas pelayanan dokumen, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan pengelolaan dokumen kapal dengan kepuasan pelanggan. Jika kualitas pelayanan meningkat berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

B. Kerangka Pikir



C. Hipotesis

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pengurusan dokumen kapal terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.

H₁: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan pengurusan dokumen kapal terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.