JUMABI Vol 6, (4), 2026, 341 - 349

JURNAL ADMINISTRASI BISNIS

E-ISSN: 2775 - 2615

Available online at:http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI

Analisis Peran Jasa Keagenan Kapal Dalam Mendukung Kelancaran Perdagangan Internasional (PT. Berkah Maritim Agensi)

Sherina[1], Juardi[2]
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia
Email: Sherina0103@gmail.com[1] , juardi703[2]

Abstract.
*This research is titled "Analysis of the Role of Ship Agency Services in Supporting the Smooth Flow of International Trade at PT Berkah Maritim Agensi." This study aims to analyze the role of ship agency services in supporting the smooth flow of international trade, identify the obstacles encountered in the provision of these services, and examine the efforts made to overcome such obstacles. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques involved interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Director, Head of Operations, Operations Staff, and Administrative Staff of PT Berkah Maritim Agensi. The research findings indicate that the provision of ship agency services by PT Berkah Maritim Agensi has been carried out in accordance with its functions and responsibilities as a representative of the principal. Services include handling inward and outward clearance, vessel documentation, crew changes, vessel operational requirements, Disbursement Accounts (DA) and Final Disbursement Accounts (FDA), as well as coordination with the KSOP (Harbor Master and Port Authority Office), Pelindo, Customs and Excise, Immigration, Quarantine, and port terminals. These services contribute to the smooth flow of international trade by accelerating vessel processing, reducing waiting times, and enhancing port operational efficiency. However, its implementation has not yet been fully effective due to several persisting obstacles: suboptimal inter-agency coordination, document-related administrative errors, delays in finalizing FDA procedures, limited human resource competence, an unintegrated digitalization system such as Inaportnet, and competition among ship agency companies. The company's efforts include enhancing human resource competencies, strengthening coordination with relevant agencies, optimizing digital systems, overseeing administration, accelerating Final Disbursement Account (FDA) settlement, improving communication with key principals, and conducting regular service evaluations. Thus, ship agency services play a vital role in supporting the smooth flow of international trade, although continuous improvement in service quality remains necessary.***Keywords: Price Perception, Product Quality, Purchase Decision, Ready to Eat, Yummy Choice.***

Cronicle of Article:Received (11,08,2026); Revised (15,08,2026); and Published (28,08,2026)
©2026 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Sherina adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, *Corresponding Author*, juardi703@gmail.com[2]

How to cite this article : Sherina, Juardi. “Analisis Peran Jasa Keagenan Kapal Dalam Mendukung Kelancaran Perdagangan Internasional (PT. Berkah Maritim Agensi) ”. *adbispreneur* 6 (4),pp. 341 - 349. Available at:https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI

Pendahuluan

Perdagangan internasional merupakan salah satu pilar utama dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, khususnya bagi Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki ketergantungan tinggi terhadap transportasi laut. Sebagian besar kegiatan ekspor dan impor dilakukan melalui jalur laut karena dinilai lebih efisien dalam mengangkut barang dalam jumlah besar. Oleh karena itu, kelancaran sistem transportasi laut menjadi faktor penting dalam mendukung arus perdagangan internasional.

Dalam kegiatan pelayaran internasional, keberadaan jasa keagenan kapal memiliki peran yang sangat strategis. Perusahaan keagenan kapal bertindak sebagai perwakilan pemilik kapal (principal) dalam mengurus berbagai kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan, seperti pengurusan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, koordinasi dengan otoritas pelabuhan, pengurusan bongkar muat, hingga penyediaan kebutuhan operasional kapal.

Dengan demikian, kinerja jasa keagenan kapal sangat mempengaruhi efisiensi waktu sandar kapal (port stay) serta kelancaran distribusi barang dalam perdagangan internasional. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, industri keagenan kapal di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang dapat menghambat kelancaran perdagangan internasional. Berdasarkan data terkini, hingga tahun 2025 terdapat lebih dari 1.900 perusahaan keagenan kapal yang beroperasi di Indonesia, yang menunjukkan tingginya tingkat persaingan dalam industri ini. Di sisi lain, pada tahun 2025 tercatat sekitar 273 perusahaan keagenan kapal dicabut izinnya karena tidak memenuhi ketentuan dan kewajiban administrasi yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam aspek kepatuhan regulasi di sektor keagenan kapal.

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2023–2025), terdapat beberapa fenomena yang menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan jasa keagenan kapal, antara lain: Pertama, keterlambatan pelayanan kapal yang disebabkan oleh kurang optimalnya koordinasi antara agen kapal dengan instansi terkait seperti pelabuhan, bea cukai, dan karantina. Keterlambatan ini berdampak pada meningkatnya waktu tunggu kapal (waiting time) serta biaya operasional yang harus ditanggung oleh pemilik kapal.

Kedua, keterbatasan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan keagenan kapal. Dalam praktiknya, masih terdapat tenaga kerja yang belum memiliki kompetensi yang memadai dalam menangani administrasi dan operasional keagenan kapal, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengurusan dokumen dan pelayanan kapal.

Ketiga, belum optimalnya penerapan sistem digitalisasi dalam pelayanan keagenan kapal. Meskipun pemerintah telah mendorong penggunaan sistem digital dalam pelayanan pelabuhan, seperti sistem Inaportnet, namun implementasinya di lapangan masih belum berjalan secara maksimal, sehingga menghambat efisiensi proses pelayanan.

Keempat, permasalahan dalam pengelolaan dokumen operasional, seperti keterlambatan penyusunan Final Disbursement Account (FDA) dan ketidaktepatan dalam perhitungan biaya kapal, yang dapat mempengaruhi arus kas perusahaan serta kepercayaan principal terhadap agen kapal.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peran jasa keagenan kapal belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional. Padahal, dalam konteks perdagangan global yang semakin kompetitif, kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan daya saing suatu negara dalam sistem logistik internasional.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diperlukan suatu penelitian yang mendalam mengenai bagaimana peran jasa keagenan kapal dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu,

penelitian ini berjudul "Analisis Peran Jasa Keagenan Kapal Dalam Mendukung Kelancaran Perdagangan Internasional (PT. Berkah Maritim Agensi)".

Literatur Reviuw

1. **Administrasi Bisnis**

Menurut Poerwanto (2006:25) bahwa Administrasi Bisnis adalah keseluruhan kerja sama dalam memproduksi barang atau kerja sama dalam memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan hingga penyampaian barang dan jasa.

2. Jasa Keagenan Kapal

Jasa keagenan kapal merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan agen kapal sebagai wakil dari pemilik kapal (principal) dalam mengurus seluruh kepentingan kapal selama berada di pelabuhan, mulai dari proses kedatangan hingga keberangkatan kapal.

3. Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

4. Perdagangan Internasional

Menurut Krugman dan Obstfeld (2018), perdagangan internasional terjadi karena adanya perbedaan sumber daya, teknologi, biaya produksi, dan keunggulan komparatif antarnegara.

5. Strategi Pelayanan

Menurut Tjiptono (2019), strategi pelayanan adalah serangkaian keputusan yang dirancang untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan kondisi dan fakta yang ditemukan selama proses penelitian. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses, makna, serta pemahaman terhadap suatu fenomena dalam kondisi yang alamiah.

Menurut Sugiyono (2018:9), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang sesuai dengan fokus penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu keadaan atau fenomena berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan secara rinci mengenai kondisi, proses, serta berbagai informasi yang berkaitan dengan objek penelitian berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas, mendalam, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya mengenai permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Jasa Keagenan Kapal Dalam Mendukung Kelancaran Perdagangan Internasional

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, PT. Berkah Maritim Agensi menjalankan fungsi sebagai perwakilan *principal* dalam memenuhi kebutuhan administrasi dan operasional kapal selama berada di pelabuhan. Pelayanan dimulai sejak diterimanya *appointment* dari *principal*, kemudian dilanjutkan dengan koordinasi dengan KSOP, Pelindo, Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan pihak terminal. Bentuk pelayanan yang dilakukan meliputi clearance in, clearance out, pengurusan dokumen kapal, crew change, pemenuhan kebutuhan operasional kapal, serta penyusunan DA dan FDA.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dianalisis bahwa peran PT. Berkah Maritim Agensi tidak hanya terbatas pada pengurusan administrasi kapal, tetapi juga mencakup fungsi koordinasi dan fasilitasi agar kegiatan kapal dapat berlangsung sesuai jadwal. Hal tersebut terlihat dari keterangan Direktur yang menyatakan bahwa sejak kapal memberikan informasi kedatangan, perusahaan langsung melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait. Kepala Operasional juga menjelaskan bahwa kelengkapan dokumen dipastikan sebelum kapal tiba di pelabuhan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi keagenan kapal telah dijalankan melalui tiga aspek utama, yaitu pelayanan administrasi, koordinasi, dan pelayanan operasional. Pelayanan administrasi diperlukan agar kapal dapat memenuhi persyaratan sebelum masuk dan keluar pelabuhan. Koordinasi diperlukan karena proses pelayanan kapal melibatkan beberapa instansi. Sementara itu, pelayanan operasional diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan.

Dengan demikian, keberadaan perusahaan keagenan kapal menjadi penting dalam mendukung kelancaran transportasi laut yang digunakan dalam kegiatan perdagangan internasional. Ketika administrasi dan koordinasi dapat dilakukan dengan baik, proses pelayanan kapal dapat berlangsung lebih efektif sehingga potensi keterlambatan dapat diminimalkan.

Temuan ini sejalan dengan teori jasa keagenan kapal yang digunakan dalam penelitian ini, bahwa agen kapal berfungsi mewakili principal dalam mengurus kepentingan kapal selama berada di pelabuhan. Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran keagenan di PT. Berkah Maritim Agensi telah sesuai dengan fungsi dasarnya, tetapi efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, ketepatan dokumen, kompetensi SDM, dan sistem digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori jasa keagenan kapal menurut Suyono (2018) yang menyatakan bahwa agen kapal bertugas mewakili principal dalam mengurus seluruh kepentingan kapal selama berada di pelabuhan.

2. Analisis Pelayanan Berdasarkan Indikator Jasa Keagenan Kapal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jasa keagenan kapal memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional. Perusahaan membantu principal dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi dan operasional kapal sehingga kapal dapat menjalankan kegiatan di pelabuhan secara lebih efektif dan efisien.

Pelayanan keagenan yang dilakukan secara cepat dan tepat dapat membantu mempercepat proses pelayanan kapal, mengurangi waiting time, memperlancar kegiatan bongkar muat, serta mendukung kelancaran distribusi barang ekspor dan impor. Dengan demikian, jasa keagenan kapal memiliki hubungan langsung dengan kelancaran operasional kapal dan arus perdagangan internasional. Analisis Pelayanan Berdasarkan Indikator Jasa Keagenan Kapal :

a. *Clerance In*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Berkah Maritim Agensi melakukan pengurusan *clearance in* melalui koordinasi dengan berbagai instansi terkait. Perusahaan memastikan dokumen kapal telah lengkap sebelum kapal tiba di pelabuhan.

Secara analitis, pelayanan *clearance in* merupakan tahapan penting karena menjadi salah satu proses awal yang menentukan kelancaran kedatangan kapal. Kelengkapan dokumen dan koordinasi sebelum kapal tiba dapat mengurangi kemungkinan terjadinya hambatan administratif.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persetujuan dari beberapa instansi terkadang tidak dapat dilakukan secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan kapal mengalami keterlambatan.

Dengan demikian, pelaksanaan *clearance in* di PT. Berkah Maritim Agensi secara prosedural telah berjalan, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya koordinasi dan waktu penyelesaian dari instansi terkait.

b. *Clerance Out*

Clearance out merupakan proses penyelesaian administrasi sebelum kapal meninggalkan pelabuhan. Berdasarkan pola pelayanan yang ditemukan dalam penelitian, perusahaan melakukan koordinasi dan memastikan persyaratan keberangkatan telah dipenuhi.

Secara analitis, efektivitas *clearance out* sangat berkaitan dengan ketepatan penyelesaian dokumen dan koordinasi antarinstansi. Apabila terdapat dokumen yang belum selesai, keberangkatan kapal dapat tertunda. Oleh karena itu, kemampuan perusahaan melakukan pengecekan dokumen dan koordinasi secara tepat waktu merupakan bagian penting dari peran jasa keagenan kapal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Berkah Maritim Agensi melakukan pengurusan *clearance in* melalui koordinasi dengan berbagai instansi terkait. Perusahaan memastikan dokumen kapal telah lengkap sebelum kapal tiba di pelabuhan.

c. Pengurusan Dokumen Kapal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan administrasi masih menjadi salah satu hambatan pelayanan. Staf Administrasi menjelaskan bahwa dokumen kapal harus diperiksa beberapa kali sebelum disampaikan kepada instansi terkait karena kesalahan kecil dapat menyebabkan proses *clearance* tertunda.

Hal tersebut menunjukkan bahwa ketelitian administrasi merupakan faktor penting dalam pelayanan keagenan kapal. Dari perspektif kualitas pelayanan, kesalahan dokumen menunjukkan bahwa aspek *Reliability* masih perlu ditingkatkan karena keandalan pelayanan tidak hanya dilihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dari ketepatan dan konsistensi hasil pelayanan.

Oleh karena itu, pemeriksaan ulang dokumen yang dilakukan perusahaan merupakan langkah yang tepat untuk mengurangi kesalahan. Namun, perusahaan tetap perlu meningkatkan sistem pemeriksaan dan pengendalian dokumen agar kesalahan dapat dicegah sejak awal.

d. Koordinasi Dengan Instansi Terkait

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi dilakukan dengan KSOP, Pelindo, Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan terminal. Namun, koordinasi antarinstansi juga menjadi salah satu sumber hambatan pelayanan.

Analisis terhadap temuan tersebut menunjukkan adanya dua kondisi. Pertama, koordinasi merupakan **kekuatan utama** perusahaan karena tanpa koordinasi pelayanan kapal tidak dapat berjalan secara menyeluruh. Kedua, koordinasi juga menjadi **titik risiko** ketika proses persetujuan antarinstansi tidak berlangsung secara bersamaan.

Dengan demikian, peran perusahaan bukan hanya melakukan koordinasi, tetapi juga memastikan informasi dan dokumen disampaikan secara tepat waktu kepada pihak terkait. Semakin efektif koordinasi dilakukan, semakin kecil kemungkinan terjadi keterlambatan pelayanan kapal.

e. Final Disbursement Account

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan FDA membutuhkan data biaya operasional dari berbagai pihak. Apabila penyampaian data terlambat, maka penyelesaian FDA juga ikut mengalami keterlambatan.

Berdasarkan hasil tersebut dapat dianalisis bahwa FDA tidak hanya merupakan pekerjaan administrasi, tetapi juga merupakan bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada *principal*. Keterlambatan FDA dapat memengaruhi proses penyelesaian pembayaran dan menunjukkan bahwa integrasi data biaya masih perlu ditingkatkan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengumpulan data biaya secara lebih terstruktur dan melakukan pengecekan secara berkala agar FDA dapat diselesaikan tepat waktu.

3. Analisis Hambatan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan jasa keagenan kapal pada PT. Berkah Maritim Agensi. Hambatan tersebut meliputi:

a. Keterlambatan pelayanan kapal, yang disebabkan oleh koordinasi dengan instansi terkait yang belum selalu berjalan secara optimal. Kondisi ini dapat meningkatkan waiting time dan biaya operasional kapal.
b. Kesalahan administrasi dokumen, yang dapat menyebabkan tertundanya proses clearance kapal.
c. Keterlambatan Final Disbursement Account (FDA) akibat proses pengumpulan data biaya operasional yang belum sepenuhnya terintegrasi.
d. Keterbatasan kompetensi SDM, terutama dalam administrasi kapal, penggunaan Inaportnet, komunikasi operasional, dan penyusunan FDA.
e. Digitalisasi yang belum optimal, seperti gangguan sistem, keterlambatan sinkronisasi data, dan kesalahan input pada sistem Inaportnet.
f. Persaingan antarperusahaan keagenan kapal, yang menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas, kecepatan, dan profesionalisme pelayanan. Persaingan menyebabkan perusahaan perlu mempertahankan kualitas pelayanan agar tetap mampu memberikan nilai kepada principal.

4. Analisis Upaya Mengatasi Hambatan

Upaya yang dilakukan perusahaan meliputi peningkatan kompetensi SDM, penguatan koordinasi dengan instansi terkait, optimalisasi Inaportnet, pengawasan administrasi, percepatan FDA, perbaikan komunikasi dengan principal, dan evaluasi pelayanan secara berkala.

Berdasarkan upaya tersebut, dapat dianalisis bahwa perusahaan telah melakukan perbaikan pada faktor internal dan eksternal. Faktor internal diperbaiki melalui peningkatan kompetensi SDM, pengawasan dokumen, dan evaluasi pelayanan. Sementara itu, faktor eksternal dihadapi melalui peningkatan koordinasi dengan instansi terkait.

Upaya tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian hambatan tidak cukup dilakukan pada saat masalah terjadi, tetapi perlu dilakukan secara preventif melalui peningkatan kemampuan SDM, penguatan sistem administrasi, dan evaluasi secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran jasa keagenan kapal dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional pada PT. Berkah Maritim Agensi, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT. Berkah Maritim Agensi telah melaksanakan kegiatan jasa keagenan kapal sesuai dengan tanggung jawabnya sebagai perwakilan principal. Pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan clearance in, clearance out, dokumen kapal, crew change, kebutuhan operasional kapal, penyusunan Disbursement Account (DA), dan Final Disbursement Account (FDA). Pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui koordinasi dengan berbagai instansi terkait, seperti KSOP, Pelindo, Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan pihak terminal.
2. Kualitas pelayanan PT. Berkah Maritim Agensi berdasarkan dimensi SERVQUAL secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Perusahaan memiliki fasilitas pendukung pelayanan, pegawai mampu memberikan respons terhadap kebutuhan principal, serta berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kapal. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama keandalan dalam penyelesaian dokumen, kompetensi pegawai, serta kemampuan dalam menghadapi perubahan regulasi dan sistem digital.
3. Jasa keagenan kapal memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional. Melalui pengurusan administrasi, koordinasi operasional, dan pemenuhan kebutuhan kapal, perusahaan membantu mempercepat pelayanan kapal di pelabuhan, mengurangi waiting time, memperlancar kegiatan bongkar muat, serta mendukung kelancaran distribusi barang ekspor dan impor.
4. Dalam pelaksanaan pelayanan, PT. Berkah Maritim Agensi masih menghadapi beberapa hambatan, yaitu keterlambatan koordinasi dengan instansi terkait, kesalahan administrasi dokumen, keterlambatan penyelesaian FDA, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, penggunaan sistem digital yang belum optimal, serta persaingan antarperusahaan jasa keagenan kapal. Hambatan tersebut dapat menyebabkan tertundanya proses clearance, meningkatnya waktu tunggu kapal, bertambahnya biaya operasional, dan menurunnya kepuasan principal.
5. Untuk mengatasi hambatan tersebut, PT. Berkah Maritim Agensi melakukan berbagai upaya, antara lain meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperkuat koordinasi dengan instansi terkait, mengoptimalkan penggunaan Inaportnet, meningkatkan pengawasan terhadap dokumen, mempercepat penyelesaian FDA, memperbaiki komunikasi dengan principal, dan melaksanakan evaluasi pelayanan secara berkala.
6. Secara keseluruhan, PT. Berkah Maritim Agensi telah memberikan kontribusi dalam mendukung kelancaran operasional kapal dan perdagangan internasional. Namun, peningkatan pelayanan masih perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek koordinasi, administrasi, kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital, dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, M. S. (2014). Ekspor Impor: Teori dan Penerapannya. Jakarta: PPM. Atmosudirdjo, P. (1986). Administrasi dan Manajemen Umum. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Transportasi Laut 2023. Jakarta: Badan Pusat Statistik. Publikasi ini memang memuat data kunjungan kapal serta bongkar-muat barang dan penumpang untuk pelayaran dalam negeri maupun luar negeri.

Badan Pusat Statistik. (2025). Statistik Transportasi Laut 2024. Jakarta: Badan Pusat Statistik. Darmadi, H. (2013). Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.

Hughes, R. L., & Kapoor, J. R. (2017). Business. New York: McGraw-Hill.

International Maritime Organization. (2021). Guidelines on Maritime Single Window Implementation. London: International Maritime Organization.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Tahun 2023. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Tahun 2024. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Laporan Kinerja Ditjen Hubla 2024 tersedia pada portal resmi Kementerian Perhubungan.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Krugman, P. R., & Obstfeld, M. (2018). International Economics: Theory and Policy (11th ed.). Pearson.

Leffingwell, W. H., & Robinson, E. M. (1950). Textbook of Office Management. New York: McGraw-Hill.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” Journal of Retailing, 64(1), 12–40. Sumber ini penting karena Bab II Anda secara eksplisit menggunakan SERVQUAL dan lima dimensinya. Detail bibliografinya juga terverifikasi sebagai Journal of Retailing, volume 64 nomor 1, halaman 12–40.

Poerwanto. (2006). New Business Administration. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Jakarta. Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 65

Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal. Jakarta.

Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran. Jakarta.

Siagian, S. P. (2014). Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Suyono, R. P. (2018). Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut (Edisi Revisi). Jakarta: PPM.

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran (Edisi 4). Yogyakarta: Andi. Wayong, Y. (2004). Administrasi Bisnis. Jakarta: Erlangga.

PT Berkah Maritim Agensi. (2026). Profil Perusahaan PT Berkah Maritim Agensi. Jakarta: PT Berkah Maritim Agensi.