

Efektifitas Pelayanan Keagenan Terhadap Keberlanjutan Penggunaan Jasa oleh Customer di PT.IDT Trans Agency

Mhd Khairul Akbar^{a,1,*}, Retno Anggoro^{b,2}, Septina Dwi Retnandari^{c,3}

^{a,b,c}Politeknik Maritim Negeri Indonesia, Semarang Jawa Tengah 50552, Indonesia

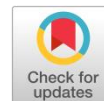
¹ mkhairulakbar30@gmail.com; ² retno@polimarin.ac.id; ³ septina@polimarin.ac.id

* Penulis Korespondensi

Diterima 03 April 2026; Direvisi 05 April 2026; Diterima 11 April 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan keagenan kapal dan pengaruhnya terhadap keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer pada PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau. Efektivitas pelayanan merupakan faktor penting dalam industri jasa keagenan kapal karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, serta keberlangsungan hubungan kerja sama perusahaan dengan pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan. Selain itu, koordinasi yang baik antara pihak perusahaan dengan instansi terkait serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif turut mendukung kelancaran operasional kapal. Pelayanan yang efektif mampu membangun kepercayaan pelanggan sehingga mendorong keberlanjutan penggunaan jasa secara berulang. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi upaya penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, memperkuat hubungan kerja sama, dan meningkatkan daya saing perusahaan di bidang jasa keagenan kapal.

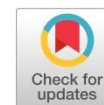


KATA KUNCI

Efektivitas Pelayanan;
Keagenan Kapal;
Kepuasan Pelanggan;
Loyalitas Pelanggan;
Keberlanjutan Penggunaan Jasa;

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of ship agency services and their influence on the continuity of service use by customers at PT. IDT Trans Agency Sungai Danau Branch. Service effectiveness is an important factor in the ship agency industry because it is closely related to customer satisfaction, customer loyalty, and the sustainability of business relationships between the company and service users. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results indicate that service effectiveness is influenced by service speed, employee competence, and service timeliness. In addition, effective coordination between the company and relevant stakeholders, as well as employees' ability to provide responsive services, contributes to the smooth operation of ship services. Effective service is able to build customer trust, thereby encouraging the repeated use of the company's services. Therefore, continuous improvement in service quality is essential to maintain customer satisfaction, strengthen long-term business relationships, and enhance the company's competitiveness in the ship agency service industry.



KEYWORD

Service Effectiveness
Ship Agency
Customer Satisfaction
Customer Loyalty
Continuity of Service Use



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

1. Pendahuluan

Transportasi laut merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas perdagangan nasional maupun internasional. Kelancaran operasional kapal tidak hanya ditentukan oleh kondisi kapal dan fasilitas pelabuhan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan keagenan kapal. Perusahaan keagenan berfungsi sebagai pihak yang mewakili pemilik kapal dalam mengurus seluruh kebutuhan administrasi dan operasional kapal, mulai dari sebelum kapal tiba, saat kapal sandar, hingga kapal meninggalkan Pelabuhan [1]. Perusahaan keagenan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kapal secara cepat, terbuka, dan tanggap guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa [2]. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan pelabuhan juga terbukti mampu mempercepat proses administrasi kapal serta meningkatkan koordinasi antarinstansi pelabuhan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif [3]. Keberadaan perusahaan keagenan kapal memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan perekonomian nasional, khususnya pada sektor transportasi laut dan

perdagangan internasional. Perusahaan keagenan membantu memperlancar distribusi barang dan arus logistik melalui pelayanan kapal yang efektif dan efisien.

Pelayanan yang baik mampu mempercepat proses bongkar muat serta mengurangi waktu tunggu kapal (waiting time) di pelabuhan sehingga aktivitas operasional kapal dapat berjalan dengan optimal [4]. Di samping itu, perusahaan keagenan juga berperan sebagai penghubung antara pemilik kapal dengan berbagai instansi pelabuhan seperti KSOP, Bea Cukai, Karantina, dan operator pelabuhan agar seluruh kegiatan operasional kapal dapat berjalan sesuai prosedur yang berlaku [5]. Keunggulan pelayanan tersebut dapat menjadi sumber daya strategis perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif sebagaimana dijelaskan dalam **Resource Based Theory** [6]. Efektivitas pelayanan keagenan kapal dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang efektif tercermin dari kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan pengurusan dokumen kapal secara tepat waktu, memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, serta menangani kendala operasional secara profesional [2]. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dokumen, kompetensi pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator yang memengaruhi kualitas pelayanan keagenan kapal [7]. Selain itu, penggunaan teknologi digital seperti Inaportnet mampu meningkatkan akurasi data, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah koordinasi antarinstansi Pelabuhan [3]. Dengan pelayanan yang efektif, proses operasional kapal dapat berjalan lebih lancar sehingga mampu meningkatkan kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan keagenan kapal [8].

Keberlanjutan penggunaan jasa merupakan kondisi ketika pelanggan tetap menggunakan jasa suatu perusahaan dalam jangka waktu yang panjang karena adanya kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap pelayanan yang diterima. Dalam bidang keagenan kapal, keberlanjutan penggunaan jasa dapat dimaknai sebagai kecenderungan **ship owner**, **principal**, maupun pengguna jasa lainnya untuk terus menggunakan perusahaan keagenan yang mampu memberikan pelayanan operasional kapal secara efektif dan profesional [9]. Loyalitas pelanggan dapat terbentuk melalui kualitas pelayanan yang baik, komunikasi interpersonal yang efektif, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat [10]. Selain itu, pelanggan cenderung kembali menggunakan jasa perusahaan apabila pelayanan yang diberikan mampu mengurangi keterlambatan operasional kapal dan memberikan kepastian terhadap kegiatan pelayanan [11].

Penelitian terdahulu telah membahas efektivitas pelayanan keagenan kapal maupun keberlanjutan penggunaan jasa pelanggan. Kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, transparansi biaya, dan responsivitas perusahaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa keagenan kapal [12]. Kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayanan [13]. Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada efektivitas pelayanan atau loyalitas pelanggan secara terpisah sehingga hubungan antara efektivitas pelayanan keagenan kapal dengan keberlanjutan penggunaan jasa belum banyak diteliti secara mendalam [14]. Penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada perusahaan keagenan di pelabuhan besar dengan karakteristik operasional yang berbeda dibandingkan perusahaan keagenan di wilayah cabang seperti Sungai Danau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelayanan keagenan kapal yang ditinjau dari aspek kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan terhadap keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian keagenan kapal dan peningkatan kualitas pelayanan Perusahaan [15].

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Perusahaan Keagenan Kapal

Perusahaan keagenan kapal merupakan perusahaan jasa yang mewakili pemilik kapal dalam mengurus kebutuhan administrasi dan operasional kapal, mulai dari sebelum kapal tiba, selama berada di pelabuhan, hingga kapal meninggalkan pelabuhan. Pelayanan tersebut meliputi pengurusan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi pelabuhan, serta penyelesaian kendala operasional guna mendukung kelancaran kegiatan pelayanan [16]. Efektivitas pelayanan keagenan tercermin dari kecepatan, ketepatan, kompetensi pegawai, koordinasi antarinstansi, serta pemanfaatan sistem digital seperti Inaportnet yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kapal [17]. Dalam penelitian ini, perusahaan keagenan kapal diartikan sebagai penyedia jasa pelayanan administrasi dan operasional kapal di PT IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau yang berfokus pada efektivitas pelayanan dalam mendukung keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer.

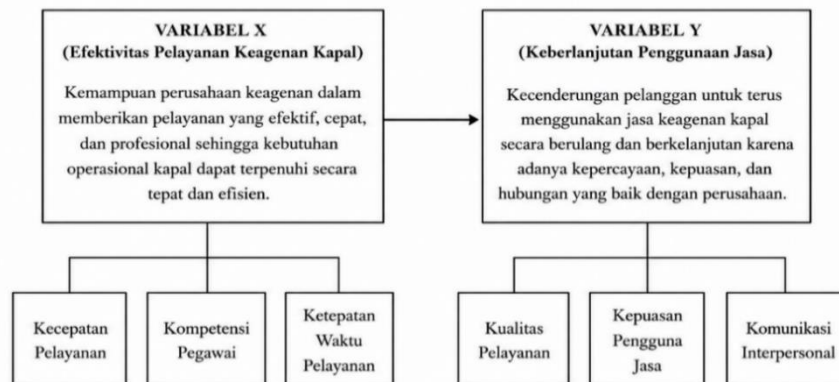
2.2 Keberlanjutan Penggunaan Jasa

Keberlanjutan penggunaan jasa merupakan kecenderungan pelanggan untuk terus menggunakan jasa suatu perusahaan karena adanya kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap pelayanan yang diterima [18]. Dalam perusahaan keagenan kapal, keberlanjutan penggunaan jasa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, komunikasi yang efektif, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan operasional pelanggan [7]. Pelayanan yang responsif dan profesional mampu membangun hubungan kerja sama jangka panjang sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan. Dalam penelitian ini, keberlanjutan penggunaan jasa diartikan sebagai kecenderungan customer untuk terus menggunakan jasa PT IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau secara berulang karena perusahaan dinilai mampu memberikan pelayanan yang efektif, cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3. Metodologi Penelitian

Metodologi Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui kegiatan observasi, wawancara, serta analisis deskriptif [19]. Dalam penelitian ini metode kualitatif digunakan untuk menganalisis efektivitas pelayanan keagenan kapal terhadap keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau. Penelitian dilaksanakan di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau dengan fokus pada aktivitas pelayanan administrasi dan operasional kapal yang meliputi pengurusan dokumen kapal, pelayanan kebutuhan kapal, koordinasi kegiatan operasional, serta pelayanan kepada customer pengguna jasa.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan keagenan kapal yang berlangsung di perusahaan. Wawancara dilakukan kepada empat informan yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan, yaitu staf operasional, *agent clearance*, *buyer*, dan *shipper*. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen operasional, arsip perusahaan, foto kegiatan, dan data kunjungan kapal yang berkaitan dengan objek penelitian. Kerangka berpikir akan di sajikan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Data kunjungan kapal digunakan untuk memberikan gambaran mengenai aktivitas pelayanan keagenan yang dilakukan oleh PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau selama periode penelitian. Data tersebut menunjukkan tingkat operasional perusahaan dalam menangani kebutuhan kapal yang berkunjung ke wilayah kerja perusahaan. Adapun data kunjungan kapal disajikan pada Tabel 1.

Table 1. Data Kedatangan Kapal PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Kapal
1	Januari	36
2	Februari	31
3	Maret	46
4	April	28

5	Mei	34
6	Juni	24
7	Juli	32
8	Agustus	46
9	September	42
10	Oktober	43
11	November	47
12	Desember	49
	Total	458

Sumber: Data Yang Diolah (2025)

Selain data kunjungan kapal, penelitian ini didukung oleh berbagai dokumen operasional yang digunakan sebagai sumber data dan bahan verifikasi hasil penelitian. Dokumen tersebut meliputi dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, dokumen pelayanan operasional, serta dokumentasi kegiatan pelayanan keagenan kapal. Jenis dokumen yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Table 2. Dokumen Pendukung Penelitian

No	Nama Dokumen	Penjelasan
1	Pemberitahuan Kedatangan Kapal	Dokumen ini dibuat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> sebagai laporan pemberitahuan kedatangan kapal kepada instansi pelabuhan sebelum kapal tiba di area pelabuhan atau <i>anchorage</i> . Dokumen ini termasuk bagian dari pelayanan administrasi kapal dalam proses <i>clearance in</i> kapal.
2	<i>Cargo Manifest</i>	Dokumen ini dibuat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> untuk memuat data muatan kapal secara lengkap, seperti jenis barang, jumlah muatan, dan tujuan pengiriman. Dokumen ini digunakan dalam pelayanan administrasi kapal dan koordinasi kegiatan bongkar muat di pelabuhan.
3	<i>Statement of Fact</i>	Dokumen ini di buat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> untuk melampirkan fakta yang terjadi di lapangan dengan sebenar benarnya dari pertama saat kedatangan kapal sampai dengan keberangkatan kapal.
4	<i>Stowage Plan</i>	Dokumen ini dibuat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> untuk menunjukkan posisi dan penempatan muatan di dalam kapal. Dokumen ini digunakan sebagai bagian dari pelayanan operasional kapal agar proses bongkar muat berjalan dengan teratur dan sesuai rencana operasional kapal.
5	<i>Notice of Readiness</i>	Dokumen ini dibuat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> sebagai pemberitahuan bahwa kapal telah siap melaksanakan kegiatan bongkar muat. Dokumen ini termasuk bagian pelayanan operasional kapal yang dilakukan perusahaan kepada <i>customer</i> dan pihak terkait.
6	<i>Bill of Loading</i>	Dokumen ini di buat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> sebagai bukti bahwa muatan sudah selesai di muat di atas kapal dan juga melampirkan siapa <i>shipper</i> , <i>buyer</i> , pelabuhan muat dan juga Pelabuhan bongkar
7	Surat Persetujuan Berlayar	Dokumen ini dibuat dan diurus oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> sebagai persyaratan keberangkatan kapal setelah seluruh kegiatan operasional dan administrasi kapal selesai dilaksanakan. Dokumen ini digunakan sebagai izin resmi kapal untuk melakukan pelayaran keluar dari wilayah pelabuhan atau <i>anchorage</i> .
8	Foto kegiatan operasional	Dokumentasi foto dibuat oleh PT. IDT <i>Trans Agency</i> sebagai bukti kegiatan pelayanan operasional kapal, seperti proses bongkar muat, pelayanan kapal, dan koordinasi kegiatan operasional di lapangan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan terhadap keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer di PT. IDT *Trans Agency* Cabang Sungai Danau.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

1) Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau, kecepatan pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan keagenan kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dalam proses pengurusan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi pelabuhan, serta pemenuhan kebutuhan operasional kapal. Pelayanan yang cepat membantu memperlancar proses kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga aktivitas operasional dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, sebagian besar customer menyatakan bahwa perusahaan mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pelayanan kapal. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan, seperti keterlambatan dokumen dari pihak kapal, perubahan jadwal kapal secara mendadak, dan proses koordinasi dengan instansi terkait yang memerlukan waktu tambahan.

2) Kompetensi Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan keagenan kapal. Pegawai PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau dinilai telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan pelayanan administrasi maupun operasional kapal. Kemampuan pegawai dalam mengurus dokumen kapal, berkomunikasi dengan customer, dan berkoordinasi dengan instansi terkait menjadi faktor yang mendukung kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, customer menilai bahwa pegawai perusahaan cukup profesional dalam menangani berbagai kebutuhan operasional kapal. Selain itu, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat turut meningkatkan kepercayaan customer terhadap perusahaan.

3) Ketepatan Waktu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan customer. Perusahaan berupaya menyelesaikan berbagai kebutuhan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, baik dalam proses pengurusan dokumen kapal maupun pelayanan operasional lainnya. Ketepatan waktu pelayanan membantu mengurangi risiko keterlambatan operasional kapal yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, seperti perubahan jadwal kapal dan keterlambatan penyampaian dokumen dari pihak terkait. Namun secara umum, pelayanan yang diberikan perusahaan telah mampu memenuhi kebutuhan customer sesuai dengan waktu yang diharapkan.

4.2. Pembahasan

1) Hasil Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Keberlanjutan Penggunaan Jasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki pengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer. Pelayanan yang cepat memungkinkan kebutuhan operasional kapal dapat diselesaikan secara efisien sehingga customer merasa terbantu dalam menjalankan aktivitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Daniar Wulan Aura Rahma et al. (2025) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa keagenan kapal. Semakin cepat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh customer sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan jasa perusahaan.

2) Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Keberlanjutan Penggunaan Jasa

Kompetensi pegawai terbukti menjadi faktor yang mendukung efektivitas pelayanan keagenan kapal. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mampu memberikan pelayanan secara profesional serta mampu menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Resource Based Theory* yang dikemukakan oleh Barney (1991), yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang kompeten merupakan aset strategis yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Dalam konteks penelitian ini, kompetensi pegawai mampu meningkatkan kepercayaan customer sehingga berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan jasa.

3) Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Keberlanjutan Penggunaan Jasa

Ketepatan waktu pelayanan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepercayaan customer. Pelayanan yang diberikan sesuai jadwal menunjukkan komitmen perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara profesional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sumarwanto et al. (2024) yang menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat meningkatkan kualitas hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Ketika customer merasa bahwa perusahaan mampu memberikan pelayanan tepat waktu, maka tingkat loyalitas pelanggan akan meningkat dan mendorong keberlanjutan penggunaan jasa.

a) Efektivitas Pelayanan Keagenan Kapal terhadap Keberlanjutan Penggunaan Jasa

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, efektivitas pelayanan keagenan kapal yang terdiri atas kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan jasa oleh customer di PT. IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau. Ketiga indikator tersebut saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Semakin efektif pelayanan yang diberikan perusahaan, semakin besar kemungkinan customer untuk terus menggunakan jasa perusahaan dalam kegiatan operasional kapal pada masa mendatang.

5. Penutup

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan keagenan kapal di PT IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan ketepatan waktu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan operasional kapal. Ketiga aspek tersebut berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan yang profesional, responsif, dan tepat waktu sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, serta mendorong loyalitas customer untuk terus menggunakan jasa perusahaan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan keagenan kapal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan jasa karena pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan hubungan kerja sama yang berkelanjutan antara perusahaan dan customer.

5.2. Saran

PT IDT Trans Agency Cabang Sungai Danau diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi pegawai, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta memperkuat koordinasi dengan instansi terkait agar pelayanan keagenan kapal semakin efektif. Selain itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala berdasarkan masukan dari customer sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan jasa, seperti kualitas komunikasi, digitalisasi pelayanan, atau kualitas hubungan dengan pelanggan sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- [1] P. Sitti Syamsiah, P. Pt, and T. Pacific, "Efektivitas Pelaksanaan Jasa Keagenan Dalam Kegiatan," vol. 09, pp. 56–62, 2021.
- [2] R. M. Turnip and D. Efrianto, "Analisis kualitas pelayanan perusahaan keagenan kapal terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi laut di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser," *J. Cakrawala Bahari*, vol. 8, no. 2, pp. 174–182, 2025.
- [3] S. M. Dewi, "Digitalisasi Pelabuhan dalam Perspektif Administrasi Publik Studi Kasus Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dengan Sistem Inaportnet," *J. Res. Dev. Public Policy*, vol. 2, no. 2, pp. 215–234, 2023.
- [4] A. S. P. Trisna, "Pengaruh Lamanya Waktu Tunggu (Waiting Time) Kapal Terhadap Efisiensi Proses Kegiatan Discharge dan Loading Batu Bara pada PT. Andhika Samudera Jaya." Politeknik Pelayaran Surabaya, 2025.
- [5] N. Fathuliansyah, M. Ilham, W. A. Arisiansyah, and M. I. Noor, "Manajemen Operasional Checking-In Terhadap Kapal Keagenan PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Banjarmasin," *Maj. Ekon.*, vol. 32, no. 1, pp. 95–102, 2026.
- [6] R. Ridwansyah, O. Supriyaningsih, and Z. Annisa, "Pengaruh Strategi Resource Based View Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Keunggulan Bersaing Dalam Perspektif Bisnis Syariah (Study Pada Bigland Gallery Bandar Lampung)," *J. Ilm. Ekon. Dan Manaj.*, vol. 3, no. 6, pp. 76–91, 2025.

- [7] T. R. I. ARTA HANDAYANI GULTOM, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN KEDATANGAN KAPAL YANG DIAGENI OLEH PT SEGARA EKUALITAS ABADI CABANG MOROWALI." Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, 2025.
- [8] D. W. A. Rahma and J. Dwiridotjahjono, "Efektivitas Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal PT. Dwi Samudera Line," *PESHUM J. Pendidikan, Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 2815–2822, 2025.
- [9] R. Zuhri, "Upaya Pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping Dalam Meningkatkan Penunjukan Keagenan Kapal." Politeknik Negeri Bengkalis, 2025.
- [10] R. Adawiyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT . Hasnur Internasional Shipping Tbk," vol. 13, pp. 170–180, 2024.
- [11] A. L. CHINDY, "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP PENAMBAHAN JUMLAH PENUMPANG DI KM. TIDAR." Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, 2025.
- [12] A. M. FADHAL, "ANALISIS PELAKSANAAN JASA KEAGENAN DALAM MENUNJANG PELAYANAN KAPAL PADA PT ADHIKA SAMUDERA JAYA." Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, 2025.
- [13] S. A. Putri, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada PT. Supra Raga Transport)," *KALBISOCIO J. Bisnis dan Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 32–39, 2021.
- [14] R. A. FAHREZI and S. T. RAHARDJO, "STUDI KUALITAS LAYANAN PELANGGAN PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG." UNDIP: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, 2024.
- [15] A. D. Adinda Damayanti and M. H. E. Meyti Hanna Ester Kalangi, "PENGARUH PROSEDUR KERJA, WAKTU DAN TENAGA KERJATERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT IDT TRANS AGENCY SURABAYA." STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya, 2024.
- [16] D. W. DEBBY DWI FEBRI ANTORO, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BONGKAR MUAT DAN WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN KAPAL TERHADAP KINERJA KEAGENAN KAPAL PADA PT. MAHARAJA INDO SAMUDRA." STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA, 2026.
- [17] S. S. Haryadi and M. Syukri, "Analisis Perkembangan Teknologi Digital dalam Keagenan Pelayanan Kapal Di PT. Seroja Jaya Agensi Palembang," *J. 7 Samudra*, vol. 10, no. 2, pp. 71–78, 2025.
- [18] G. P. Hafidz and R. U. Muslimah, "Pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk Herbalife," *J. Ilm. Manajemen, Ekon. Akunt.*, vol. 7, no. 1, pp. 253–274, 2023.
- [19] N. Nurhayati, A. Apriyanto, J. Ahsan, and N. Hidayah, *Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.