

Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia

Analysis of the Quality of Human Resources and Agency Services for National Shipping Companies in Indonesia

Sugiyanto

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl. IPN No.2, Jakarta, Indonesia
sugiyantopade68@gmail.com,

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of domestic ship agency human resources at PT PELNI (Persero) Tanjung Priok Branch using descriptive methods and quantitative descriptive analysis techniques and reliable questionnaires. The results of the research data above, namely the variable X regarding the quality of human resources owned by PT PELNI (Persero) Tanjung Priok Branch as many as 53% answered doubt, while in the Y variable regarding Agency Services for ship agency customers, 30% answered. So it can be denied that the quality of human resources affects the agency services of domestic vessels at PT Pelni (Persero) Tanjung Priok Branch. The performance of the agency service quality of PT PELNI (Persero) Tanjung Priok Branch has decreased due to the lack of expertise possessed by the employees who serve it. So that to improve the quality of the agency owned by the company, it is necessary to pay attention to things such as: Training aimed at increasing knowledge, skills and attitudes, good communication coordination between colleagues, superiors, subordinates and customers, division of job duties, speed of agency services and accuracy of reporting and Network marketing enhancement.

Keywords : *Quality Of Human Resources; Agency Services; Shipping Company PELNI*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas SDM keagenan kapal dalam negeri pada PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok dengan menggunakan metode deskriptif dan teknik analisis deskriptif kuantitatif serta kuisioner yang sudah reliabel. Hasil data penelitian diatas yaitu pada variabel X tentang Kualitas SDM yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung priok sebanyak 53% menjawab ragu, sedangkan pada variabel Y tentang Layanan Keagenan terhadap pelanggan keagenan kapal mendapatkan hasil sebesar 30% menjawab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh terhadap layanan keagenan kapal-kapal dalam negeri di PT Pelni (Persero) Cabang Tanjung Priok. Kinerja kualitas layanan keagenan PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung priok menurun diakibatkan oleh minimnya keahlian yang dimiliki oleh pegawai yang melayaninya. Sehingga untuk meningkatkan kualitas keagenan yang dimiliki perusahaan perlu memperhatikan hal-hal seperti : Pelatihan yang bertujuan meningkatkan knowledge, skill dan attitude, kordinasi komunikasi yang baik antara rekan kerja, atasan, bawahan dan pelanggan, kejelasan uraian tugas jabatan (Job description), kecepatan layanan keagenan serta Ketepatan pengurusan laporan dan Peningkatan jaringan pemasaran.

Kata Kunci : *Kualitas SDM; Layanan Keagenan; Perusahaan Pelayaran; PELNI*

A. Pendahuluan

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar didunia dan salah satu negara yang menerapkan konsep perdagangan bebas, dengan harapan meningkatnya arus barang dari atau ke Indonesia. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan transportasi laut yang efisien dan efektif. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang nantinya pelayanan tersebut dapat mencapai kepuasan pelanggan (Adolfina et al., 2017). Setiap angkutan laut yang berlayar pasti akan singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang, serta embarkasi dan debarkasi penumpang. Kegiatan tersebut didukung oleh pihak-pihak lain yang membantu dalam setiap kepengurusan kapal. Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. Dalam hal ini juga jasa perusahaan pelayaran sangat penting dibutuhkan oleh pemilik kapal (principal) untuk menunjang kegiatan bongkar/muat di pelabuhan.

Pengertian agen kapal adalah perusahaan yang melayani kapal datang, berlabuh dan berangkat dari pelabuhan (Berlian et al., 2018). Kegiatan tersebut mengatur rencana kedatangan atau keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang dibutuhkan oleh kapal. Pemilik kapal (Principal) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran atau cabang perusahaan yang berada di pelabuhan tertentu dalam menangani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Kegiatan keagenan itu sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia.

Dalam keagenan juga mengatur rencana kedatangan atau keberangkatan kapal dan segala keperluan yang dibutuhkan oleh kapal. Pemilik kapal (Principal) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran

yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. Dalam hal untuk menunjang kegiatan bongkar/muat di pelabuhan jasa agen sangat berperan penting.

Dalam suatu perusahaan, pencapaian tujuan perusahaan selalu dihubungkan dengan faktor manusia. Hal ini dikarenakan manusia adalah faktor utama dalam merencanakan, mengatur, mengelola, dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan (Berlian et al., 2018). Peningkatan pelayanan jasa transportasi sangat diperlukan, karena saat ini perkembangan perusahaan pelayaran dalam bidang keagenan meningkat dari tahun ke tahun. Dapat dilihat dari bertambahnya perusahaan-perusahaan pelayaran baru, baik perusahaan lokal maupun perusahaan asing yang menyebabkan persaingan yang ketat diantara perusahaan keagenan.

Kualitas Sumber Daya Manusia Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya (Nunuk Widyawati Kusuma, Benny Agus Setiono & Jurusan, n.d.). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penentu dalam persaingan juga perkembangan perusahaan pelayaran. Tanpa adanya kinerja SDM yang baik maka semaju apapun perusahaan pelayaran dalam bidang teknologi tidak akan ada artinya, karena dengan tersedianya tenaga kerja yang potensial dan berkualitas dapat mencapai tujuan dan target sasaran yang telah diprogramkan oleh perusahaan pelayaran. Untuk itu peranan perusahaan pelayaran sangat penting bagi dunia pelayaran di Indonesia.

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) atau disebut juga PT. PELNI (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayaran. PT. PELNI (Persero)

menyediakan jasa angkutan transportasi laut, meliputi jasa angkutan penumpang dan barang antar pulau. Karena memiliki ruang lingkup pelayaran yang luas di Indonesia, maka dibuka kantor Cabang PT. PELNI (Persero) diseluruh wilayah Indonesia. PT. PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok merupakan salah satu cabang dari PT. PELNI (Persero) yang berada di wilayah Jakarta yang bergerak dalam bidang pelayaran melayani jasa pengoperasian kapal penumpang, barang dan hewan. Tidak hanya mengoperasikan kapal milik sendiri tetapi juga memiliki bisnis yang strategis yaitu melayani kapal-kapal dalam negeri milik perusahaan lain yang disebut sebagai kegiatan keagenan kapal.

B. Kajian Pustaka

Persaingan dalam sumber daya manusia sebenarnya adalah persaingan dalam kualitas sumber daya manusia dari setiap organisasi. Kualitas sumber daya manusia yang profesional dan handal ini diukur dari kemampuan pengetahuannya (knowledge). Dengan demikian sumber daya manusia bisa menjadi penentu keberhasilan suatu perusahaan. dan ini tercermin dari kinerja karyawan yang kompeten, cepat, inovatif dan kreatif, serta dorongan yang kuat untuk belajar. kapasitas sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kapasitas harus dilihat sebagai kemampuan untuk mencapai kinerja, untuk menghasilkan keluaran-keluaran (outputs) dan hasil-hasil (outcomes) (Alamzah & Simanjutak, 2013).

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi kedepan pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan dan menginovasi kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis

dan sinergis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang menggunakan jasa perusahaan (Pangihutan et al., 2017)

Suatu pemilik kapal (Principal) harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran yang berada di pelabuhan tertentu untuk melayani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal, namun dalam kondisi tertentu juga tetap menuntut prinsipal dalam melakukan pekerjaan itu sendiri dan tidak dapat didelegasikan pada agen yang lain. Perusahaan pelayaran yang menyediakan pelayanan keagenan kapal harus dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar. disini agen bertindak sebagai pihak yang mewakili pemilik kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama di pelabuhan dapat berjalan sesuai dengan di jadwalkan atau yang direncanakan (Edo, 2020)

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey dan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan, dan diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Populasi penelitian ini adalah Divisi Keagenan di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok yang sebanyak 30 orang. Menurut Ali Mahsum (2012:29), "Variabel adalah suatu konsep yang memiliki variabelitas atas keberagaman yang menjadi fokus penelitian". Variabel dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Kapal-Kapal Dalam Negeri di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok (Nunuk Widyawati Kusuma, Benny Agus Setiono & Jurusan, n.d.).

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas SDM sebagai variabel X, Layanan keagenan sebagai variabel Y, dimana kedua variabel ini di analisis untuk mengetahui kualitas SDM yang berpengaruh terhadap layanan keagenan kapal-kapal dalam negeri di PT Peln (Persero) Cabang Tanjung Priok. Untuk itu, teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang sudah reliabel. Teknik tersebut menggunakan presentase data kualitatif yang dikuantitatifkan untuk mempermudah memperoleh hasil akhir dari dua atau lebih variabel yang kemudian data dikualitatifkan kembali.

D. Hasil dan Pembahasan

PT. PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok merupakan perusahaan pelayaran yang melayani jasa pengoperasian kapal penumpang, barang dan hewan. Tidak hanya mengoperasikan kapal milik sendiri tetapi juga memiliki bisnis lainnya yaitu melayani kapal-kapal dalam negeri milik perusahaan lain yang disebut sebagai kegiatan keagenan kapal. Untuk mencapai kualitas layanan keagenan yang baik yang diberikan PT. PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok terhadap pelanggannya, maka dibutuhkan pegawai yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang berpotensi tinggi. Sebagai obyek penelitian ini, dalam menganalisis dibahas mengenai Analisis Kualitas Sdm dan Layanan Keagenan Kapal – Kapal Dalam Negeri Di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Dalam jurnal ini, peneliti menggunakan 30 responden yang terdiri dari 50% laki-laki dan 50% perempuan. Rata-rata usia tertinggi pada 40 sampai dengan 49 tahun yaitu sebesar 30% dari jumlah responden. Sedangkan untuk jenjang pendidikan 36,6% dari 30 responden sudah lulus S1. Rata-rata responden yang dijadikan sampel sudah memiliki pengalaman bekerja pada PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok sebesar 30% yaitu pada range 16-20 tahun lama waktu bekerja. Kuesioner dalam penelitian ini berbentuk rating scale, berupa butir pernyataan-pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan. Ada 5 tingkatan yang digunakan angket dalam penelitian ini, yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1; Tidak Setuju (ST) dengan nilai 2; Ragu (R) dengan nilai 3; Setuju (S) dengan nilai 4; dan Sangat Setuju (SS) dengan nilai 6.

Pada setiap pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum dapat mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas SDM yang dimiliki perusahaan dengan kualitas layanan yang diberikan khususnya pada bidang layanan keagenan pada PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang disebar di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok. Secara terperinci deskripsi data kualitas SDM di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok, diperoleh rata – rata (mean) = 39,23 dan standart deviasi = 2,712. Tabel distribusi data kualitas SDM, sebagai berikut:

Tabel 1 Kualitas SDM

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1	$X \leq 35,162$	Sangat Tidak Setuju	1	3%
2	$35,162 < X \leq 37,874$	Tidak Setuju	5	17%
3	$37,874 < X \leq 40,586$	Ragu	16	53%
4	$40,586 < X \leq 43,298$	Setuju	7	23%
5	$43,298 \leq X$	Sangat Setuju	1	3%

JUMLAH**30****100%**

Hasil Tabel 1 tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk grafik terlihat sebagai berikut:

Berdasarkan tabel dan grafik penelitian pada variabel X tersebut dari 30 responden dapat diketahui analisis kualitas SDM yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok sebesar 53% ragu tentang kualitas SDM yang dimiliki, sedangkan persentase sangat tidak setuju sebesar 3%, tidak setuju sebesar 17% setuju sebesar 23% dan sangat setuju sebesar 3%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan bahwa kualitas SDM yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok yang kategori sangat setuju atau dengan kata lain kualitas SDM sangat baik berjumlah 1 orang, pegawai tersebut memiliki keahlian dan sangat paham tentang keagenan kapal dalam negeri mulai dari kepengurusan dokumen, rincian biaya keagenan sampai pada operasi pelayan kapal saat tiba dan berangkat. Kategori setuju atau dengan kata lain kualitas SDM baik berjumlah 7 orang, pegawai tersebut memiliki keahlian dan paham tentang keagenan kapal dalam negeri mulai dari kepengurusan dokumen dan operasi pelayan kapal saat tiba dan berangkat. Kategori Ragu atau dengan kata lain kualitas SDM ragu antara kurang paham dan paham berjumlah 16 orang, pegawai masih ragu atas kualitas kemampuan yang dimilikinya. Kategori tidak setuju atau dengan kata lain kualitas SDM tidak memiliki keahlian dalam bidang keagenan kapal dalam negeri berjumlah 5 orang, pegawai tidak memiliki keahlian dalam mengurus keagenan kapal dalam negeri dan kualitas kemampuan yang dimilikinya sangat kurang dalam mengurus prosedur keagenan kapal dalam negeri. Kategori sangat tidak setuju berarti kualitas SDM sangat tidak memiliki keahlian dalam

bidang keagenan kapal dalam negeri berjumlah 1 orang, pegawai sangat tidak memiliki keahlian dalam mengurus keagenan kapal dalam negeri dan kualitas kemampuan yang dimilikinya sangat kurang dalam mengurus prosedur keagenan kapal dalam negeri mulai dari kepengurusan dokumen kapal keagenan serta prosedur keagenan kapal. Dapat di simpulkan dari hasil analisis diatas adalah rata-rata kualitas SDM yang berada di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok lebih banyak adalah ragu, hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya pelatihan khusus yang diberikan kepada pegawai tentang penanganan keagenan kapal-kapal dalam negeri dan rata-rata mereka bukan ahli dalam keagenan yang menyebabkan kurangnya keterampilan juga keahlian pegawai dalam menangani keagenan kapal-kapal dalam negeri di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok. Hal juga mengakibatkan pegawai ragu atas SDM yang dimiliki perusahaan karena kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi berkurang terhadap pelanggan keagenan kapal-kapal dalam negeri serta penanganan mengenai dokumen keagenan yang kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa SDM yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok kurang siap dalam menangani bidang keagenan kapal-kapal dalam negeri. Diharapkan perusahaan merekrut SDM yang bekerja sesuai dengan keahlian, keterampilan dan pendidikan yang berkualitas agar kualitas layanan yang di berikan lebih maksimal dalam menjalankan tugas di bidang keagenan kapal dalam negeri maupun luar negeri.

Tabel 2. Layanan Keagenan

No	Interval	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1	$X \leq 36,1675$	Sangat Tidak Setuju	1	3%
2	$36,1675 < X \leq 39,1225$	Tidak Setuju	7	23%

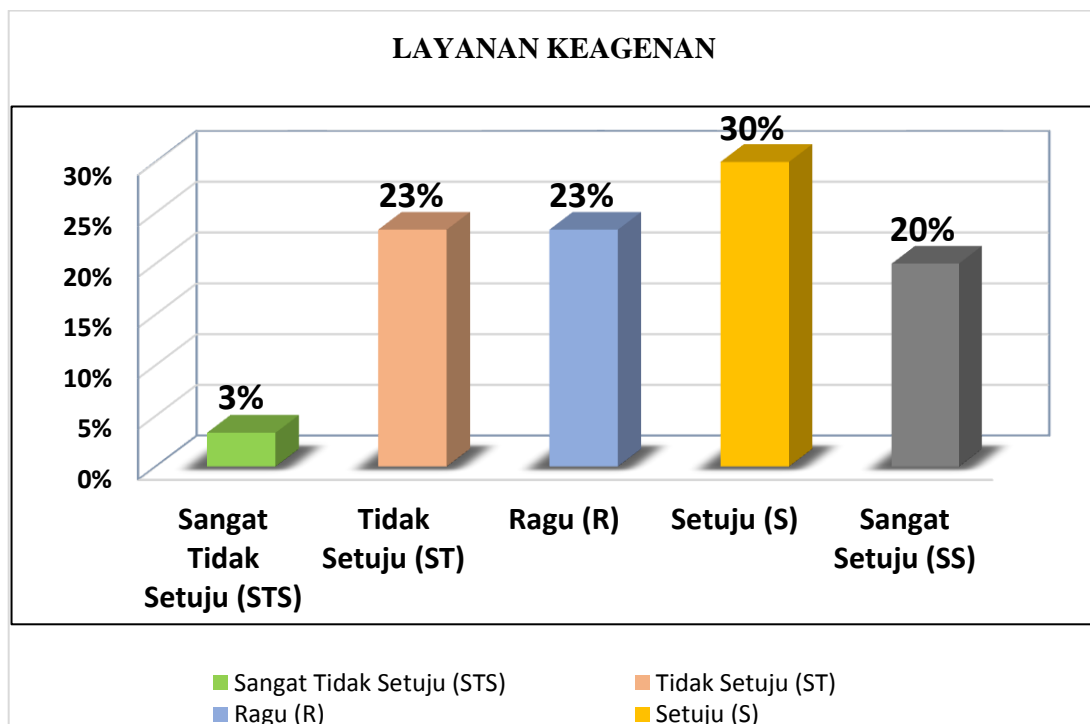
3	39,1225 < X ≤ 42,0775	Ragu	7	23%
4	42,0775 < X ≤ 45,0325	Setuju	9	30%
5	45,0325 ≤ X	Sangat Setuju	6	20%
JUMLAH			30	100%

Kualitas SDM juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keagenan kapal-kapal dalam negeri di Indonesia khususnya keagenan dari PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok. Dari hasil setiap pernyataan yang dijawab oleh responden secara terperinci dapat diperoleh deskripsi data Layanan

Keagenan di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok, dengan rata – rata (mean) = 40,60 dan standart deviasi = 2,955. Tabel distribusi data layanan keagnan, sebagai berikut:

Hasil Tabel 2 tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk grafik terlihat sebagai berikut :

Chart 2. Layanan Keagenan



Berdasarkan tabel dan grafik penelitian pada variabel Y tersebut dari 30 responden dapat diketahui analisis layanan keagenan yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok sebesar 30% setuju tentang layanan keagenan yang diberikan kepada pelanggan keagenan kapal, sedangkan persentase sangat tidak setuju sebesar 3%, tidak setuju sebesar 23%, ragu sebesar 23% dan sangat setuju sebesar 20%. Berdasarkan

hasil penelitian tersebut diartikan bahwa kualitas layanan keagenan yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok pada kategori sangat setuju atau dengan kata lain kualitas SDM sangat baik berjumlah 6 orang, pegawai tersebut memiliki keahlian dan sangat paham tentang layanan keagenan kapal dalam negeri mulai dari pemasaran keagenan, cara berkomunikasi dengan pelanggan serta dengan kepengurusan

dokumen, rincian biaya keagenan sampai pada operasi pelayan kapal saat tiba dan berangkat dengan baik dan tepat waktu. Kategori setuju atau dengan kata lain kualitas layanan keagenan baik berjumlah 9 orang, pegawai tersebut memiliki kualitas layanan keagenan dan paham tentang layanan keagenan kapal dalam negeri mulai dari kepengurusan dokumen dan operasi pelayan kapal saat tiba dan berangkat serta. Kategori Ragu atau dengan kata lain kualitas layanan keagenan kapal dalam negeri ragu antara kurang paham mengenai layanan keagenan berjumlah 7 orang, pegawai masih ragu atas kualitas kemampuan yang dimilikinya dalam membangun hubungan dengan pelanggan atau relasi dalam mengageni kapal dan pelayanan mengenai dokumen masih kurang. Kategori tidak setuju atau dengan kata lain kualitas SDM tidak memiliki kualitas layanan keagenan dalam bidang keagenan kapal dalam negeri berjumlah 7 orang, pegawai tidak memiliki kualitas layanan keagenan kapal dalam negeri dan kurang paham dalam membangun komunikasi dengan realsi atau pelanggan dan kualitas kemampuan yang dimilikinya sangat kurang dalam melayani dokumen keagenan kapal dalam negeri. Kategori sangat tidak setuju atau dengan kata lain kualitas SDM sangat tidak memiliki keahlian dalam bidang keagenan kapal dalam negeri berjumlah 1 orang, pegawai sangat tidak memiliki kualitas layanan keagenan kapal dalam negeri serta kurangnya melakukan pemasaran keagenan kapal dalam negeri. Dari hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok memiliki kualitas layanan terhadap pelanggan keagenan kapal yang dominan adalah setuju. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa para pegawai memberikan pelayanan keagenan kepada pelanggan dari segi melakukan pemasaran serta membangun hubungan komunikasi dengan pelanggan baik. Hal juga mengakibatkan pelanggan keagenan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan yang di berikan oleh PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok, tidak hanya layanan yang diberikan saja, tetapi pelanggan menjadi prioritas mereka. Perusahaan

semakin di kenal dengan citra yang baik , karena layana keagenan yang di lihat dari segi komunikasi, dan pelayanan sangat di junjung tingi dan diperhatikan. Diharapkan perusahaan terus mempertahankan hal tersebut dan semakin di tingkatkan lewat pelatihan dan kerja sama antar team semakin lebih di tingkatkan.

E. Simpulan

Berdasarkan dari hasil data penelitian diatas peneliti dapat mengetahui pada variabel X tentang Kualitas SDM yang dimiliki PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung priok sebanyak 53% menjawab ragu, sedangkan pada variabel Y tentang Layanan Keagenan terhadap pelanggan keagenan kapal mendapatkan hasil sebesar 30% menjawab. Dapat diketahui bahwa layanan keagenan yang dimiliki oleh PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok sudah tersedia cukup baik dengan didukung adanya sistem inaportnet yang sudah diterapkan dalam perusahaan sehingga memudahkan pegawai dalam kepengurusan dokumen. Tetapi hal tersebut tidak didukung oleh kualitas SDM yang dimiliki perusahaan, karena hampir sebagian besar dari pegawai menjawab ragu atas kualitas yang mereka miliki. Sehingga untuk meningkatkan kualitas keagenan yang dimiliki perusahaan perlu adanya diadakan pelatihan khusus untuk meningkatkan kualitas SDM keagenan mengenai keahlian khusus kepengurusan keagenan kapal-kapal. Dan juga didukung oleh peningkatan pemasaran serta membangun hubungan komunikasi yang baik dengan principle. Sehingga principle keagenan perusahaan merasa puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan atas peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam Kualitas SDM dan Layanan Keagenan, sehingga perusahaan dapat semakin di kenal dengan citra yang baik.

F. Daftar Pustaka

Adolfina, Fuad, N., & Trang, I. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Daya Saing Terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal EMBA*,

- 5(2), 1653–1663.
- Alamzah, E., & Simanjutak, A. (2013). Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada PT. Aneka Sejahtera Engineering. *Jurnal Manajemen Bisnis Petra*, 1(2), 1–12.
- Berlian, D. P. S., Badarusman, & Suparwan. (2018). Kinerja Keagenan Dan Clearance Kapal Livestock Perusahaan Pelayaran Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(2), 233–236.
- Edo, A. (2020). *Pelayanan Jasa Keagenan kapal MV. Ageri di pelabuhan Banten*. Akademi Maritim Nasional Indonesia.
- Nunuk Widyawati Kusuma, Benny Agus Setiono, S. P., & Jurusan. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya (Influence of Service Quality Pilotage Services to Customer Satisfaction in PT Pelabuhan Indonesia III (Perser. 41–51.*
- Pangihutan, A., Thamrin, M., & Suparman, A. (2017). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 3(2), 217. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v3i2.102>