

Evaluasi Kinerja Perusahaan Keagenan Kapal pada Kegiatan Operasional di Area Labuh Muara Kaman KM. 99 hingga Jetty Terminal Tambatan Kalimantan Timur

Ardi Fadillah¹, Vivid Dekanawati², Mahendra Galih Prasaja^{3*}, Ade Chandra Kusuma⁴,
Himawan Aditya Pratama⁵, Budi Handoyo⁶

¹ Program Studi Transportasi, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta

^{2,6} Program Studi Manajemen Transportasi Laut, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta

^{3,4,5} Program Studi Bisnis Maritim, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
Jl Magelang Km 4.4 Yogyakarta 55284,

* e-mail korespondensi : mahendragalihprasaja02@gmail.com

Abstract

The shipping industry is a sector that plays a vital role in the Indonesian economy, and shipping agency companies engaged in shipping activities are responsible for managing and coordinating activities to ensure efficient and effective operations. This study aims to measure the performance of shipping agencies based on ship waiting time and approach time. The research approach uses a quantitative method, namely analyzing descriptive statistical data. The sample in this study was the total number of visits by shipping agency companies over a six-month period, from June to November 2023. Data collection techniques used documentation of waiting time and approach time reports. The results of this study indicate that the Company's Performance measurement in Waiting Time is very good, with an average value lower than the time standard set by the agency company. This analysis was conducted for each six-month period, from June to November 2023. Furthermore, the results of the Company's Performance analysis in Approach Time are good, with an average value lower than most of each period within the six-month Approach Time period. The overtime in September, which exceeded the standard time set by the company's agency by 2.05 hours (two hours and five minutes), was caused by the ebb and flow of the river, forcing ships to wait for the river's water level to return to the jetty, delaying coal loading activities.

Keywords: Company Performance, Measuring Ship Activity Time, Agency Services

Abstrak

Industri perkapalan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia begitu juga perusahaan keagenan kapal yang bergerak dalam kegiatan kapal perusahaan keagenan kapal memiliki tanggung jawab untuk mengelola kapal dan mengkoordinasikan kegiatan agar berjalan dengan efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan mengukur kinerja keagenan kapal berdasarkan waiting time dan approach time kapal. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif, yaitu menganalisis data statistik deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah kunjungan perusahaan keagenan kapal yang selama 6 (enam) bulan mulai dari bulan Juni sampai November Tahun 2023. Teknik pengambilan data dengan dokumentasi laporan waiting time dan approach time. Hasil pada penelitian ini menunjukkan pengukuran Kinerja Perusahaan pada Waiting Time sangat baik dengan nilai rata-rata yang lebih rendah dari standar waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan keagenan. dengan menganalisis setiap periode selama enam bulan dari bulan Juni sampai November Tahun 2023. Dan hasil pengukuran Kinerja Perusahaan pada Approach Time baik dengan nilai rata-rata yang lebih rendah dari sebagian analisis setiap periode dalam enam bulan periode Approach Time. Dan terjadinya overtime (waktu yang berlebih) pada bulan September yaitu dengan 2.05 jam (dua jam lima menit) yang melebihi dari standar waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan keagenan dikarenakan faktor pasang surutnya sungai yang membuat kapal harus menunggu pasangannya air sungai agar kapal bisa tambat di tambatan jetty dan membuat kegiatan muat batubara terlabat dengan jadwal yang telah ditetapkan..

Kata kunci: Kinerja Perusahaan, Mengukur Waktu Kegiatan Kapal, Pelayanan Keagenan

PENDAHULUAN

Industry pelayaran di Indonesia terus mengalami perkembangan yang sangat signifikan, terutama di wilayah-wilayah strategis seperti Kalimantan Timur yang kaya akan sumber daya alam. sebagai bagian dari industry keagenan kapal di Kalimantan yang memiliki peran penting dalam memfasilitasi kegiatan pelayaran dan logistic.

Perusahaan keagenan kapal menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, hal ini disebabkan oleh meningkatnya ekspektasi pengguna jasa terhadap layanan yang lebih baik ((PUTRI & RAHAYU, 2022). Pengguna jasa kini menginginkan layanan yang lebih cepat, lebih aman, dan lebih transparan dalam proses pengiriman barang. Selain itu, perusahaan juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang memungkinkan peningkatan efisiensi operasional untuk tetap bertahan dalam persaingan pasar yang ketat. Semua tantangan ini menuntut perusahaan untuk terus berinovasi(Rahma & Dwiridotjahjono, 2025)

Tugas agen dimulai dengan penunjukan kepada perusahaan pelayaran sebagai agen oleh (pemilik/operator) kapal -kapal asing, yang dikukuhkan dalam agency agreement (Sari & Sodikin, 2023).Sebelum kapal tiba Principal memberitahukan kedatangan kapalnya dan jumlah muatan yang perlu ditangani. Unit keagenan di kantor pusat sebagai general agent akan menunjuk cabang -cabang sebagai port agent (pelaksana untuk pelayaran kapal dan muatan dari kapal principal)(Abu Sayed, 2016).Agen bertanggung jawab penuh untuk menangani kapal dari kapal masih berada di lego jangkar hingga sandar di dermaga dan hingga meninggalkan pelabuhan.

Pelayanan keagenan kapal diberikan kepada kapal yang memasuki pelabuhan dimulai sejak kapal memasuki wilayah atau area labuh, bertambat hingga lepas tali dan leberangkat meninggalkan wilayah labuh dipelabuhan. Waktu pelayanan kapal oleh keagenan kapal ada 3 yaitu (Taufik et al., 2019)

- Waktu kapal selama berda dipelabuhan (kedatangan kapal)
- Waktu kapal selama labuh (di perairan)
- Waktu kapal setelah bongkar/muat (keberangkatan)

waiting time bisa di artikan juga sebagai waktu tunggu kapal dalam proses kegiatan pada area perairan pelabuhan, sampai mendapatkan pelayanan sandar di pelabuhan atau dermaga untuk melakukan aktifitas bongkar/muat barang di suatu pelabuhan.

Menurut (Sucahyowati & Suryani, 2023)*Waiting time* kapal adalah total waktu (dalam satuan jam) yang digunakan mulai kapal mengajukan permohonan tambat setelah kapal tiba di lokasi labuh sampai kapal mendapatkan pelayanan pemanduan menuju tambatan.

Menurut (Dekanawati et al., 2023)Indicator pelayanan keagenan dapat dilihat dari *waiting time* kapal. Semakin banyak waktu yang dibutuhkan kapal dalam mendapatkan pelayanan memberikan indikasi sistem kinerja keagenan masih kurang baik. Sedangkan semakin sedikit waktu yang dibutuhkan kapal untuk sandar tanpa harus waktu terbuang untuk menunggu berarti sistem kinerja keagenan tersebut baik, sebagai berikut :

- *Waiting time* kapal (WT), Waktu pelayanan yang dibutuhkan sejak pengajuan permohonan tambat sampai kapal tiba di lokasi labuh dan kapal siap dugerakkan menuju tambatan.
- *Approach Time* (AT), Waktu pelayanan pemanduan adalah jumlah waktu yang terpakai untuk kapal bergerak dari lokasi lego jangkar sampai ikat tali ditambat.
- *Affective Time* (ET), Waktu efektif adalah jumlah waktu yang digunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat selama kapal ditambatan.
- *Idle Time* (IT), Waktu tidak efektif atau waktu tidak efektif atau terbuang selama kapal berada ditambatan yang disebabkan oleh pengaruh cuaca buruk dan peralatan bongkar muat yang rusak.

- *Not Operation Time* (NOT), Waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama kapal berada dipelabuhan. (persiapan bongkar/muat dan istirahat kerja).
- *Berth Time* (BT), Waktu tambat kapal sejak *first line* sampai dengan *last line*.
- *Berth Occupancy Ration* (BOR), Tingkat penggunaan dermaga adalah perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam presentase.
- *Turn Around Time* (TRT), Waktu kedatangan kapal berlabuh jangkar didermaga serta waktu keberangkatan kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang.
- *Postpon Time* (PT), Waktu tunggu kapal yang disebabkan oleh pengurusan administrasi dipelabuhan (pengurusan dokumen).
- *Berth Working Time* (BWT), Waktu untuk kegiatan bongkar muat selama kapal berada ditambatan/dermaga.

Approach time merupakan total waktu yang digunakan kapal untuk melakukan pergerakan ke dermaga sampai tambat di dermaga atau sebaliknya. Perhitungan *approach time* kapal masuk dimulai saat kapal mulai bergerak dari lokasi lego jangkar sampai tali terikat ditambatan (*first line*), sedangkan perhitungan untuk kapal keluar mulai lepas tali (*last line*) sampai kapal keluar dari area lego jangkar. *Approach time* (AT) disajikan dalam satuan jam (Sefani et al., 2025)

METODE

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian metode kuantitatif deskriptif dapat digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena atau isu berdasarkan data yang dikumpulkan (Kuantitatif, 2016). Penelitian ini mengenai Pelayanan keagenan untuk mengukur kinerja perusahaan keagenan kapal

Variabel yang terdapat didalam penelitian ini yaitu *Waiting Time* (Waktu Tunggu Kapal) dan *Approach Time*. Pada proses pengolahan data, pada teknik analisis data penelitian ini menggunakan statistic deskriptif, yaitu dengan melihat data *Waiting Time* (waktu tunggu kapal) dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan keagenan kapal selama (1 Jam), dan melihat data *Approach Time* dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan keagenan selama (2 Jam). Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dengan mengamati kegiatan sandar kapal di Area Labuh Muara Kaman KM. 99 hingga Jetty Terminal Tambatan Kalimantan Timur

PEMBAHASAN

Tabel 1. *Waiting Time* dan *Approach Time* Periode Enam Bulan Juni sampai November Tahun 2023

Periode	Bulan	WT (Waiting Time)	Standar (Perjam)	Perbedaan	Ta (Approach Time)	Standar (Perjam)	perbedaan
1	JUN	0.07	1 Jam	0.53	1.48	2 Jam	-0.28
		0.05	1 Jam	0.55	1.35	2 Jam	-0.15
		0.08	1 Jam	0.52	1.52	2 Jam	-0.32
		0.05	1 Jam	0.55	1.50	2 Jam	-0.30
		0.04	1 Jam	0.56	1.51	2 Jam	-0.31
		0.07	1 Jam	0.53	1.48	2 Jam	-0.28
		0.09	1 Jam	0.51	1.51	2 Jam	-0.31
		0.02	1 Jam	0.58	1.28	2 Jam	-0.08

		0.02	1 Jam	0.58	1.25	2 Jam	-0.05
		0.07	1 Jam	0.53	1.40	2 Jam	-0.20
Periode	Bulan	WT (Waiting Time)	Standar (Perjam)	Perbedaan	Ta (Approach Time)	Standar (Perjam)	perbedaan
2	JUL	0.06	1 Jam	0.54	1.54	2 Jam	-0.34
		0.13	1 Jam	0.47	1.47	2 Jam	-0.27
		0.15	1 Jam	0.45	1.55	2 Jam	-0.35
		0.03	1 Jam	0.57	2.00	2 Jam	-0.80
		0.08	1 Jam	0.52	0.42	2 Jam	0.78
		0.09	1 Jam	0.51	1.41	2 Jam	-0.21
		0.10	1 Jam	0.50	1.35	2 Jam	-0.15
		0.18	1 Jam	0.42	1.57	2 Jam	-0.37
		0.04	1 Jam	0.56	1.56	2 Jam	-0.36
		0.12	1 Jam	0.48	1.10	2 Jam	0.10
Periode	Bulan	WT (Waiting Time)	Standar (Perjam)	Perbedaan	Ta (Approach Time)	Standar (Perjam)	perbedaan
3	AGUST	0.14	1 Jam	0.46	1.46	2 Jam	-0.26
		0.12	1 Jam	0.48	1.51	2 Jam	-0.31
		0.05	1 Jam	0.55	0.45	2 Jam	0.75
		0.04	1 Jam	0.56	1.00	2 Jam	0.20
		0.20	1 Jam	0.40	1.55	2 Jam	-0.35
		0.15	1 Jam	0.45	0.40	2 Jam	0.80
		0.05	1 Jam	0.55	1.00	2 Jam	0.20
		0.13	1 Jam	0.47	1.54	2 Jam	-0.34
		0.09	1 Jam	0.51	1.16	2 Jam	0.04
		0.05	1 Jam	0.55	1.15	2 Jam	0.05
Periode	Bulan	WT (Waiting Time)	Standar (Perjam)	Perbedaan	Ta (Approach Time)	Standar (Perjam)	perbedaan
4	SEP	0.10	1 Jam	0.50	0.40	2 Jam	0.80
		0.05	1 Jam	0.55	1.50	2 Jam	-0.30
		0.04	1 Jam	0.56	1.56	2 Jam	-0.36
		0.11	1 Jam	0.49	0.30	2 Jam	0.90
		0.03	1 Jam	0.57	2.05	2 Jam	-0.85
		0.15	1 Jam	0.45	1.50	2 Jam	-0.30
		0.18	1 Jam	0.42	1.27	2 Jam	-0.07
		0.07	1 Jam	0.53	1.53	2 Jam	-0.33
		0.20	1 Jam	0.40	1.40	2 Jam	-0.20
		0.13	1 Jam	0.47	0.50	2 Jam	0.70
Periode	Bulan	WT (Waiting Time)	Standar (Perjam)	Perbedaan	Ta (Approach Time)	Standar (Perjam)	perbedaan
		0.02	1 Jam	0.58	1.58	2 Jam	-0.38
		0.15	1 Jam	0.45	0.45	2 Jam	0.75

5	OKT	0.25	1 Jam	0.35	1.55	2 Jam	-0.35
		0.15	1 Jam	0.45	0.50	2 Jam	0.70
		0.15	1 Jam	0.45	0.30	2 Jam	0.90
		0.03	1 Jam	0.57	2.00	2 Jam	-0.80
		0.05	1 Jam	0.55	0.30	2 Jam	0.90
		0.13	1 Jam	0.47	1.15	2 Jam	0.05
		0.09	1 Jam	0.51	0.46	2 Jam	0.74
		0.14	1 Jam	0.46	1.45	2 Jam	-0.25
Periode	Bulan	WT (Waiting Time)	Standar (Perjam)	Perbedaan	Ta (Approach Time)	Standar (Perjam)	perbedaan
6	NOV	0.15	1 Jam	0.45	1.40	2 Jam	-0.20
		0.20	1 Jam	0.40	0.45	2 Jam	0.75
		0.15	1 Jam	0.45	0.50	2 Jam	0.70
		0.17	1 Jam	0.43	1.45	2 Jam	-0.25
		0.05	1 Jam	0.55	1.00	2 Jam	0.20
		0.10	1 Jam	0.50	0.55	2 Jam	0.65
		0.05	1 Jam	0.55	1.55	2 Jam	-0.35
		0.14	1 Jam	0.46	1.46	2 Jam	-0.26
		0.07	1 Jam	0.53	1.53	2 Jam	-0.33
0.04	1 Jam	0.56	1.46	2 Jam	-0.26		

Sumber : Penyusun, Tahun 2024

Pada analisis kegiatan kapal periode pertama sampai keenam ini, dapat dilihat pada (tabel 1) bahwa pada kegiatan *waiting time* (waktu tunggu kapal) dalam pengajuan permohonan untuk mendapatkan pelayanan pandu, memiliki waktu kegiatan yang di bawah dari standar waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pada (tabel 1) dapat dilihat bahwa pada kegiatan kapal dalam bulan Juni sampai November pada hampir semua periode memiliki *waiting time* (waktu tunggu kapal) dan *approach time* yang dibawah dari standar waktu yang telah ditetapkan dari perusahaan keagenan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan keagenan dalam kegiatan kapal pada *waiting time* (waktu tunggu kapal) dan *approach time* memiliki kinerja yang baik.

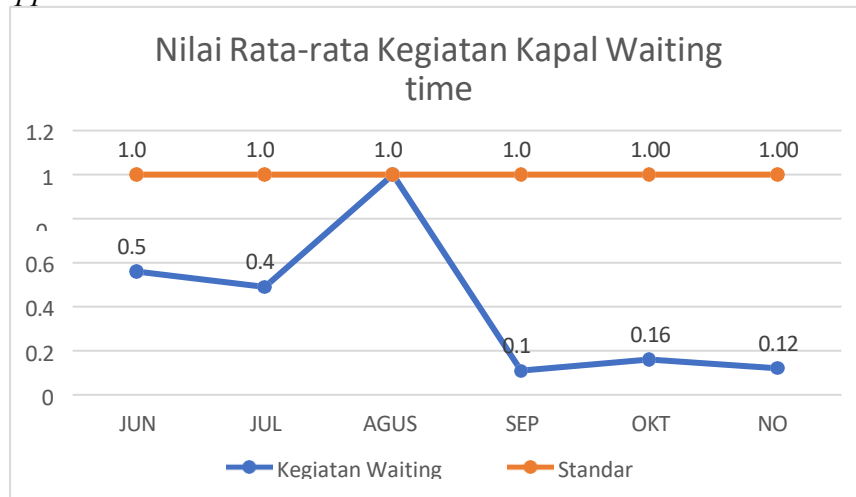
Namun, pada periode bulan September, yang bisa dilihat pada (table 1) periode keempat, waktu *approach time* memiliki waktu yang melebihi dari standar waktu yang telah ditetapkan dari perusahaan keagenan, dan dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan keagenan dalam kegiatan kapal pada *approach time* memiliki kinerja yang kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dari tabel *waiting time* dan *approach time* dari setiap periode bulan Juni sampai November memiliki kinerja pelayanan keagenan yang baik, namun dapat dilihat pada tabel *waiting time* dan *approach time* pada periode bulan September dimana kinerja *approach time* pada bulan tersebut memiliki kinerja yang melebihi standar waktu yang telah di tentukan oleh perusahaan keagenan kapal.

Hal ini bisa terjadi dikarenakan kondisi perairan pada bulan September terjadi pasang surutnya air sungai, dimana pada saat itu kondisi tersebut membuat tambatan pada jetty menjadi dangkal dan membutuhkan waktu untuk menunggu pasang air sungai agar kapal bisa sandar di tambatan jetty Tambatan Kalimantan Timur.

Dan berdasarkan hasil dari (tabel 1) bahwa waktu tunggu (*waiting time*) yang terjadi pada semua periode bulan Juni sampai November, dapat diketahui rata-rata *waiting time* adalah 0.56, 0.49, 1.00, 0.11, 0.16, dan 0.12 jam, lebih rendah dari standar waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan keagenan selama 1 jam. Ini berarti bahwa evaluasi kinerja

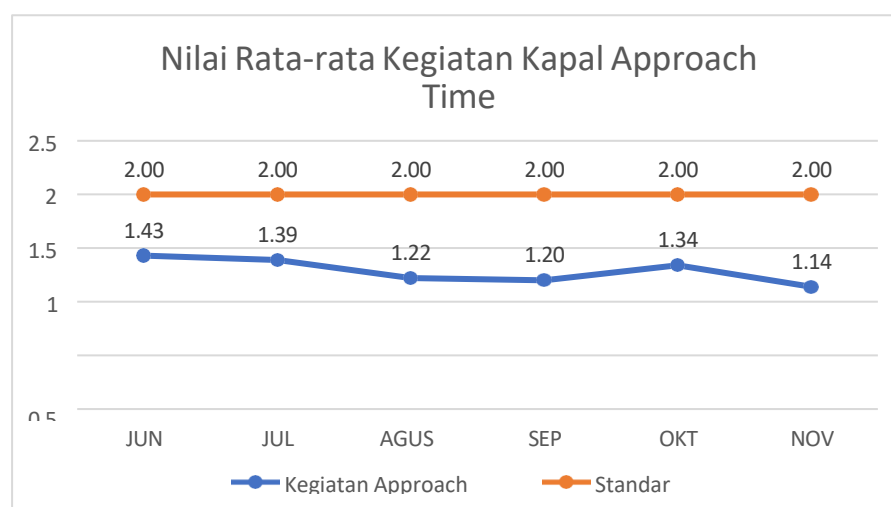
pelayanan perusahaan keagenan dilihat dari *waiting time* sangat baik. Dan *approach time* pada semua periode bulan Juni sampai November secara rata-rata juga sudah baik dengan 1.43, 1.39, 1.22, 1.20, 1.34, dan 1.14 jam, lebih rendah dari standar waktu yang telah ditentukan selama 2 jam. Ini berarti juga kinerja perusahaan keagenan memiliki kinerja yang bagus dalam kegiatan kapal *approach time*.



Gambar 1. Grafik Kegiatan *Waiting Time* Periode Enam Bulan

Berdasarkan grafik kegiatan kapal dalam kegiatan *waiting time* selama periode enam bulan, dapat dilihat bahwa pada *waiting time* yang terjadi pada bulan Agustus terjadinya peningkatan 1.00 jam lamanya *waiting time* yang berbanding jauh dengan bulan September 0.11 jam dengan perbandingan 0.89 jam dari bulan Agustus dengan bulan September, hal ini dikarenakan terjadi padatnya permintaan pengajuan permohonan pelayanan pandu kepada kapal oleh perusahaan pelayaran lain yang juga akan melakukan kegiatan muat batu bara di tambatan.

Namun dari grafik selama enam periode bisa dilihat bahwa pada *waiting time*/pengajuan permohonan pelayanan pandu untuk kapal memiliki nilai yang dibawah dari standar perusahaan keagenan 1 jam lamanya dalam pengurusan pengajuan permohonan tambat untuk kapal menunggu di area labuh Muara Kaman Km. 99 untuk dilakukannya pelayanan pemanduan pada kapal. Dan dari grafik ini juga bisa diketahui bahwa kinerja keagenan dalam *waiting time*/pengajuan pelayanan pandu pada kapal memiliki kinerja yang sangat baik dan memiliki manajemen waktu yang tertata dengan rapi dalam pelaksanaan kegiatan kapal selama enam periode yang dilakukan.



Gambar 2. Grafik Kegiatan *Approach Time* Periode Enam Bulan

Berdasarkan grafik kegiatan kapal dalam kegiatan *approach time* selama periode enam bulan, dapat dilihat bahwa pada *approach time* yang terjadi pada bulan Juni terjadinya peningkatan 1.43 jam lamanya *approach time* yang berbanding jauh dengan bulan November 1.14 jam dengan perbandingan 0.29 jam dari bulan Juni dengan bulan November, hal ini dikarena terjadi perubahan musim yang dimana pada bulan Juni adalah musim panas atau pun musim kemarau yang membuat terjadinya perubahan pada ketinggian pasang surut air sungai di sungai Mahakam dan ini membuat kapal yang memiliki kegiatan pada bulan Juni harus memiliki jadwal yang agak lama atau jadwal yang di *reschedule* agar tidak terjadinya kapal yang kandas (*The Ship Ran Aground*) saat kapal melakukan penyandaran.

Namun dari grafik selama enam periode bisa dilihat bahwa pada *approach time* memiliki nilai yang dibawah dari standar perusahaan keagenan 2 jam lamanya dalam pelayanan pemanduan kapal yang dilakukan saat kapal mulai bergerak dari area labuh Muara Kaman Km. 99 sampai ke tambatan jetty. Untuk kapal bisa melakukan kegiatan muat batu bara yang telah dijadwalkan oleh pihak pelabuhan. Dan dari grafik ini juga bisa diketahui bahwa kinerja keagenan dalam pelayanan pada kapal dalam *Approach time* memiliki kinerja yang sangat baik dan memiliki manajemen waktu yang tertata dengan rapi dalam pelaksanaan kegiatan kapal selama enam periode yang dilakukan.

Dari setiap periode yang telah didapatkan hasil dari nilai rata-rata pada kegiatan kapal setiap periodenya dalam *waiting time* dan *approach time* memiliki nilai yang lebih rendah dari standar waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan keagenan. hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan keagenan di Kalimantan Timur memiliki kinerja pelayanan keagenan yang sangat baik. Namun, meskipun memiliki nilai rata-rata pada *waiting time* dan *approach time* yang lebih rendah dari standar perusahaan, perusahaan keagenan kapal harus tetap memperhatikan setiap kegiatan kapal pada *approach time* setiap harinya agar tidak terjadinya overtime (waktu yang berlebih) pada setiap kegiatan kapal yang terjadi pada bulan September yang melebihi dari standar *approach time* dengan waktu 2.05 jam (dua jam lima menit) yang dimana hal ini membuat kegiatan kapal yang tidak sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan untuk dilakukannya kegiatan muat batubara di jetty.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Waiting Time memiliki nilai rata-rata yang bisa menunjukkan Kinerja Perusahaan Keagenan, dari hasil nilai yang telah dihitung dengan hasil yang sangat baik dari semua periode selama 6 bulan mulai dari periode bulan Juni sampai November dengan waktu yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan keagenan. Artinya jika *Waiting Time* tidak mengalami lamanya pengurusan permohonan pada saat kapal menunggu dengan waktu yang singkat dan pelayanan yang cepat sesuai dengan standar waktu ditetapkan, maka Kinerja Perusahaan Keagenan tidak mengalami hambatan. Dan dari grafik *waiting time* yang terjadi pada bulan Agustus terjadinya peningkatan 1.00 jam lamanya *waiting time* yang berbanding jauh dengan bulan September 0.11 jam dengan perbandingan 0.89 jam dari bulan Agustus dengan bulan September.

Approach Time memiliki sebagian nilai rata-rata yang bisa menunjukkan Kinerja Perusahaan Keagenan baik dari lima periode analisis pada *approach time*, dari hasil nilai yang telah dihitung dengan hasil yang baik namun, pada satu periode pada bulan September diketahui bahwa terjadinya overtime (waktu yang berlebih) pada kegiatan *approach time* yang melebihi dari standar waktu yang telah ditentukan dan membuat terjadinya keterlambatan pada jadwal yang telah ditentukan dalam kegiatan muat batubara di tambatan jetty Artinya jika *Approach Time* tepat waktu dan tidak mengalami lamanya penyandaran ke tambatan dengan

waktu yang singkat dan pelayanan yang cepat sesuai dengan standar waktu ditetapkan, maka Kinerja perusahaan keagenan tidak mengalami hambatan. Dan dari grafik *approach time* yang terjadi pada bulan Juni terjadinya peningkatan 1.43 jam lamanya *approach time* yang berbanding jauh dengan bulan November 1.14 jam dengan perbandingan 0.29 jam dari bulan Juni dengan bulan November.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Perusahaan Keagenan kapal harus lebih memperhatikan dan selalu berkoordinasi lagi dengan pandu alam/port captain jetty selama kegiatan *Approach Time* dilaksanakan agar kegiatan *Approach time* memiliki waktu kegiatan yang lebih efisien lagi dan bisa sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sayed, M. A. (2016). Best Practices Of Port Agency For Quality Ship Operation. *Annals Of The Romanian Society For Cell Biology*, 22
- Ayu Johanda Putri, I., & Rahayu, T. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, 7(1).
<https://doi.org/10.54992/7samudra.v7i1.79>
- Dekanawati, Vivid, et al. "Analisis manajemen kedatangan kapal SPOB. Indo Raya di Pelabuhan Curah Cair Kabil Batam." *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, vol. 25, no. 2, 2021, pp. 129-139.
- Putri, Ade Sepfani, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad, Toto Dwijaya Saputra. 2025. Analisis Waktu Tunggu (*Waiting Time*) Kapal Penumpang di Terminal Jamrud Utara Surabaya (*Waiting Time Analysis of Passenger Vessels in Jamrud North Terminal Surabaya*). *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, Volume 15, Nomer 2, Maret 2025
- Sari, R. D. A. K., & Sodikin, M. (2023). Proses Penanganan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Mv Manalagi Enzi Oleh Pt Samudera Makmur Agensi Cabang Cilacap. Muara: *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 6(1)
- Sucahyowati Hari, Dedeh Suryani. 2021. Analisis Waiting Time Kapal dan Approach Time sebagai Indikator Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan pada Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap. *Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim Vol.7 No.1 Maret 2023*
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta..
- Taufik, M. R., Mutmainah, N., & Tamar, A. K. (2019). Pengaruh jadwal sandar dan keberangkatan kapal terhadap kualitas pelayanan kapal. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 5(3).
- Wulan, Daniar Aura Rahma, Jajok Dwiridotjahjono, 2025 . Efektivitas Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Keagenan Kapal PT. Dwi Samudera Line. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, Vol.4, No.2, Februari 2025