



PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP KINERJA AGEN PT ITL SHIPPING AGENCY CABANG BALIKPAPAN

Cristian Jeferson Siringoringo^{1*}, Riki Wanda Putra², Benny Sunardi Sihombing³

¹Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Indonesia

²Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Indonesia

³Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Indonesia

*rikiii126@gmail.com

Alamat: Jl. Syekh Burhanuddin No. 1, Korong Tiram, Kec. Ulakan Tapakis, Kabupaten Padang
Pariaman.

Korespondensi penulis: christiansiringoringo905@gmail.com

Abstract. *The performance of shipping agency companies plays a crucial role in supporting vessel operations and enhancing maritime logistics efficiency. Although numerous studies have examined the relationship between service quality and customer satisfaction, empirical studies specifically investigating the effect of customer satisfaction on agent performance in Indonesia's shipping agency sector remain limited. This study aims to analyze the effect of customer satisfaction on the performance of agents at PT ITL Shipping Agency Balikpapan Branch. A quantitative approach with a survey method was employed involving 50 service users selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through validity testing, reliability testing, simple linear regression, coefficient of determination, and t-test analysis. The results reveal that customer satisfaction has a positive and significant effect on agent performance, as indicated by the regression equation $Y = 8.214 + 0.791X$. The t-test result shows a t-value of 10.185, exceeding the t-table value of 2.011, with a significance level of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) of 68.4% indicates that customer satisfaction explains a substantial proportion of the variation in agent performance. The findings suggest that service punctuality, responsiveness, and communication quality are the dominant factors influencing customer satisfaction and contributing to improved agent performance. This study provides empirical evidence for the development of shipping agency service management and offers practical insights for enhancing service quality to strengthen competitiveness and operational efficiency in the maritime sector.*

Keywords: *customer satisfaction, agent performance, service quality, shipping agency, maritime logistics.*

Abstrak.. Kinerja perusahaan keagenan kapal merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal dan efisiensi logistik maritim. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja agen pada perusahaan keagenan kapal di Indonesia masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja agen pada PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 50 pengguna jasa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen dengan persamaan regresi $Y = 8,214 + 0,791X$. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,185 lebih besar daripada t-tabel sebesar 2,011 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi sebesar 68,4% menunjukkan bahwa variasi kinerja agen dapat dijelaskan oleh kepuasan pengguna jasa. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pelayanan, responsivitas, dan kualitas komunikasi merupakan faktor dominan yang membentuk kepuasan pengguna jasa serta berkontribusi terhadap peningkatan kinerja agen. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan manajemen pelayanan keagenan kapal serta menjadi dasar bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan guna mendukung daya saing dan efisiensi operasional di sektor maritim.

Kata kunci: kepuasan pengguna jasa, kinerja agen, kualitas pelayanan, keagenan kapal, logistik maritim.

1. LATAR BELAKANG

2. Transportasi laut merupakan tulang punggung perdagangan internasional karena mengangkut sekitar 80–90% volume perdagangan dunia. Kondisi tersebut menjadikan pelabuhan dan perusahaan keagenan kapal memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran rantai pasok global, efisiensi logistik, dan keberlangsungan aktivitas ekonomi maritim. Seiring meningkatnya kompleksitas rantai pasok internasional, pengguna jasa tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang cepat, tetapi juga pelayanan yang andal, responsif, transparan, serta mampu memberikan nilai tambah bagi kegiatan operasional kapal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa menjadi faktor penting yang menentukan daya saing perusahaan jasa kemaritiman.
3. Perkembangan industri maritim saat ini juga ditandai dengan transformasi menuju **smart port** dan digitalisasi pelayanan kepelabuhanan. Digitalisasi proses pelayanan mendorong perusahaan pelayaran dan keagenan kapal untuk meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan yang mencakup aspek sumber daya, proses pelayanan, citra perusahaan, dan tanggung jawab sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, yang selanjutnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing pelabuhan (Zhou & Suh, 2025). Selain itu, kualitas pelayanan pelabuhan yang baik terbukti menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa serta memperkuat daya saing rantai pasok maritim global (Roh et al., 2025).
4. Dalam konteks perusahaan keagenan kapal, pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian dokumen kapal, tetapi juga mencakup koordinasi dengan otoritas pelabuhan, pengurusan perizinan kapal, pengaturan kegiatan bongkar muat, pergantian awak kapal (*crew change*), penyediaan kebutuhan operasional kapal, hingga koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan selama kapal berada di pelabuhan. Ketidaktepatan waktu maupun rendahnya kualitas pelayanan akan berdampak langsung terhadap meningkatnya *port stay*, biaya operasional kapal, dan menurunnya tingkat kepuasan pengguna jasa. Penelitian di sektor logistik pelabuhan Vietnam membuktikan bahwa dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *tangibles*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa pelabuhan (Thai et al., 2020).
5. Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan jasa maritim menjadi salah satu prioritas dalam mendukung efisiensi logistik nasional. Persaingan antar perusahaan keagenan kapal semakin kompetitif seiring berkembangnya aktivitas perdagangan laut dan implementasi sistem pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menuntut perusahaan keagenan kapal untuk mampu mempertahankan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang profesional, cepat, akurat, dan responsif. Penelitian Sofyan et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan persetujuan keagenan kapal asing, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing sektor transportasi laut Indonesia.
6. PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan keagenan kapal dan melayani berbagai jenis kapal niaga yang beroperasi di wilayah Pelabuhan Balikpapan. Sebagai salah satu pelabuhan utama di Kalimantan Timur yang melayani aktivitas logistik energi, pertambangan, dan perdagangan antarpulau, tuntutan terhadap kualitas pelayanan keagenan kapal semakin tinggi. Berdasarkan hasil observasi awal, pengguna jasa masih menempatkan

ketepatan waktu pelayanan, kecepatan penyelesaian dokumen, kemudahan komunikasi, dan kemampuan agen dalam menyelesaikan kebutuhan operasional kapal sebagai indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan perusahaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa menjadi indikator penting yang perlu dikelola secara berkelanjutan agar perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kinerja organisasinya.

7. Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pengguna jasa pada sektor pelabuhan maupun transportasi laut. Namun demikian, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada kualitas pelayanan pelabuhan (*port service quality*) atau layanan logistik pelabuhan, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja perusahaan keagenan kapal di Indonesia masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak mengukur kepuasan sebagai variabel dependen, sedangkan penelitian ini menempatkan kepuasan pengguna jasa sebagai faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan keagenan kapal.
8. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki **kebaruan (novelty)** pada konteks empiris, yaitu menguji pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja perusahaan keagenan kapal pada perusahaan pelayaran nasional yang beroperasi di Pelabuhan Balikpapan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai manajemen pelayanan maritim, khususnya pada sektor keagenan kapal, serta memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan peningkatan kinerja perusahaan.
9. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja agen PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan sehingga diperoleh bukti empiris mengenai pentingnya kepuasan pengguna jasa sebagai salah satu faktor strategis dalam meningkatkan kinerja perusahaan keagenan kapal.

10. KAJIAN TEORITIS

11. **Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).** Kepuasan pengguna jasa didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan atas kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal (Oliver, 1980). Teori **Expectation-Confirmation** (Oliver, 1980) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika persepsi kinerja aktual melebihi atau sesuai dengan ekspektasi sebelumnya. Model ini menekankan bahwa kepuasan bukan sekadar kinerja obyektif, melainkan pemenuhan harapan pelanggan terhadap aspek-aspek layanan. Teori kepuasan ini sering dikombinasikan dengan konsep **Relationship Marketing** (Morgan & Hunt, 1994), di mana kepuasan dan kepercayaan jangka panjang membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung setia dan merekomendasikan layanan, yang pada gilirannya meningkatkan revenue dan profitabilitas perusahaan (*service-profit chain*).
12. **Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).** Kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan. Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Banyak penelitian di industri pelayaran menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* adalah faktor krusial. Sebagai contoh, Bunzali et al. (2025) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan freight forwarders, dan **ketepatan waktu** (*timely delivery*),

keandalan, serta **responsivitas** layanan diprioritaskan oleh pelanggan di konteks maritim. Demikian pula, Ba Awain et al. (2024) mengonfirmasi bahwa kelima dimensi SERVQUAL (TERRA) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pelabuhan Salalah, Oman. Dengan demikian, teori kualitas layanan ini mendukung hipotesis bahwa peningkatan pengalaman layanan (peningkatan kepuasan) akan memengaruhi kinerja bisnis secara positif.

13. **Kinerja Agen (Agency Performance).** Kinerja perusahaan keagenan kapal mencakup kinerja operasional dan finansial perusahaan dalam melayani kapal. Kinerja ini meliputi efisiensi proses (misalnya durasi penyelesaian dokumen, produktivitas bongkar muat), kepuasan pelanggan (retensi dan loyalitas), serta indikator keuangan (profitabilitas, pengendalian biaya). Mekwa dan Naziah (2020) misalnya, menilai kinerja pelabuhan melalui indikator lingkungan, kesehatan-keamanan, kemacetan, hubungan korporat, dan organisasi, serta menemukan bahwa kepuasan stakeholder terhadap kinerja pelabuhan umumnya tinggi kecuali pada isu kemacetan. Dalam konteks keagenan, Junaidi et al. (2025) dan Jayanti et al. (2025) menekankan bahwa hambatan layanan pelabuhan (misalnya layanan tug, produktivitas bongkar-muat, prosedur dokumen) secara langsung membatasi efektivitas agen. Misalnya, Jayanti et al. (2025) menemukan bahwa kendala pada layanan dermaga dan administrasi memperlambat kinerja operasional meski penilaian kinerja keseluruhan cenderung positif. Hal ini menunjukkan bahwa meski kinerja penjualan didefinisikan luas, faktor-faktor kepuasan (misalnya kecepatan dan kemudahan proses) tetap relevan.

14. Operasionalisasi Variabel dan Indikator

15. Variabel utama dalam penelitian ini adalah **Kepuasan Pengguna Jasa (X)** dan **Kinerja Agen (Y)**. *Kepuasan pengguna jasa* diukur melalui dimensi pengalaman layanan yang dirasakan, seperti ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respons agen, kualitas komunikasi/informasi, keandalan penyelesaian masalah, dan kesesuaian harga (Ba Awain et al., 2024; Bunzali et al., 2025). Sementara itu, *kinerja agen* dioperasionalkan berdasarkan indikator operasional dan outcome perusahaan, antara lain: efisiensi penyelesaian dokumen kapal, waktu turnaround kapal, tingkat keberhasilan pemenuhan kebutuhan operasional kapal, kepuasan karyawan (sebagai proxy motivasi pelayanan), dan tingkat pertumbuhan pangsa pasar (Mekwa & Naziah, 2020; Junaidi et al., 2025). Tabel di bawah merangkum indikator utama untuk masing-masing variabel:

Variabel	Indikator (Contoh)
<i>Kepuasan Pengguna Jasa</i>	- Kepuasan atas ketepatan waktu pelayanan - Kepuasan atas kecepatan respons dan komunikasi - Kepuasan atas keandalan penyelesaian masalah atau keluhan - Kepuasan atas transparansi informasi dan tarif
<i>Kinerja Agen</i>	- Waktu penyelesaian dokumen dan administrasi kapal (turnaround time) - Tingkat efisiensi operasional (proses paperwork, bongkar muat) - Volume bisnis/keuntungan perusahaan dalam periode tertentu - Loyalitas pelanggan (retensi pelanggan) dan penurunan keluhan

16. Kerangka Konseptual dan Hipotesis

17. Kerangka konseptual penelitian ini digambarkan pada Gambar berikut. **Kepuasan pengguna jasa** (berbasis kualitas layanan) diperkirakan memiliki pengaruh langsung terhadap **kinerja agen**. Diagram mermaid di bawah memvisualisasikan hubungan tersebut:

18. Kepuasan Pengguna Jasa

19. Kinerja Agen

20. Berdasarkan kerangka ini, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: *Kepuasan pengguna jasa berpengaruh positif terhadap kinerja agen.* Hipotesis ini didukung oleh teori chain layanan: kepuasan pelanggan yang tinggi meningkatkan loyalitas (Morgan & Hunt, 1994) dan menciptakan citra positif, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja keuangan dan operasional perusahaan. Bukti empiris menunjukkan bahwa perusahaan pelayaran yang memuaskan pelanggan melalui pelayanan tepat waktu, andal, dan responsif cenderung memiliki performa lebih baik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa yang dicapai oleh PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan, semakin besar kontribusinya dalam meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

21. Kajian Empiris Terkini (2020–2025)

22. Tabel 1 merangkum enam penelitian relevan dari tahun 2020–2025 yang mengkaji kualitas layanan, kepuasan, dan kinerja di sektor maritim (baik internasional maupun nasional). Penelitian-penelitian ini sebagian besar menemukan hubungan positif antara kualitas layanan/pelayanan dengan kepuasan pelanggan, walau hanya beberapa yang langsung menilai kinerja agen.

Peneliti (Thn)	Negara	Sampel	Metode	Temuan Kunci	Gap Penelitian
Zhou & Suh (2025)	Korea	324 pengguna terminal kontainer (survey)	Survei Kuantitatif	Dimensi PSQ (resources, process, image/sosial) signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan; kepuasan selanjutnya berdampak positif pada loyalitas dan rekomendasi pelanggan.	Studi di konteks <i>smart port</i> Korea, belum menguji pengaruh kepuasan langsung ke kinerja agen.
Ba Awain et al. (2024)	Oman	300 pelanggan pelabuhan Salalah (survey)	Survei Kuantitatif	Semua 5 dimensi kualitas layanan (tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance) terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.	Fokus pada kualitas layanan pelabuhan (TERRA), tidak membahas kinerja perusahaan agen secara langsung.
Bunzali et al. (2025)	Tanzania	260 freight forwarders	Survei & Wawancara	Pelayanan tepat waktu, keandalan, dan responsivitas merupakan faktor utama yang	Konteks fokus pada freight forwarders di Tanzania; belum diuji generalisasi ke agen

Peneliti (Thn)	Negara	Sampel	Metode	Temuan Kunci	Gap Penelitian
		(mixed method)		memengaruhi kepuasan freight forwarders di industri pelayaran kontainer.	pelayaran di Indonesia.
Mekwa & Naziah (2020)	Nigeria	83 pemangku kepentingan pelabuhan (survey)	Survei Kuantitatif	Stakeholder umumnya puas dengan kinerja pelabuhan, kecuali pada aspek kemacetan. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pemangku kepentingan cenderung tinggi apabila performa pelabuhan optimal.	Studi port-of- stakeholders; tidak spesifik pada agen kapal atau kepuasan pengguna jasa, tapi relevan sebagai pengukuran kinerja.
Junaidi et al. (2025)	Indonesia (Banten)	<i>Tidak disebut (kualitatif, wawancara)</i>	Wawancara Kualitatif	Hambatan pelayanan pelabuhan (layanan tunda tugboat, produktivitas bongkar muat, proses dokumen) berdampak negatif pada kinerja operasional agen. Integrasi layanan maritim penting untuk kinerja.	Fokus hanya satu perusahaan (PT Berkah Tata Baruna) dan hambatan operasional; tidak mengukur kepuasan pelanggan atau dampaknya ke kinerja.
Jayanti et al. (2025)	Indonesia (Banten)	25 responden pemangku kepentingan (wawancara FG)	Wawancara & FGD	Kelemahan layanan dermaga (tugboat, bongkar muat, dokumen) membatasi efektivitas kinerja agen meski secara keseluruhan kinerja tergolong baik. Ditekankan koordinasi dan pelatihan untuk peningkatan.	Penekanan pada hambatan operasional dan alat ukur baru (PCFI, APS); tidak meneliti pengaruh kepuasan pengguna jasa secara eksplisit.

23. Kajian di atas mengindikasikan bahwa **kualitas layanan** pelabuhan dan pelayaran adalah determinan utama kepuasan pelanggan (Zhou & Suh, 2025; Ba Awain et al., 2024; Bunzali et al., 2025). Studi-studi nasional (Junaidi et al., 2025; Jayanti et al., 2025) menyoroti bahwa efisiensi operasional port (layanan tunda, bongkar muat, prosedur dokumen) krusial untuk kinerja agen, namun belum meneliti peran kepuasan pengguna jasa. Sementara itu, Mekwa & Naziah (2020) menunjukkan bahwa kepuasan stakeholder cenderung mencerminkan kinerja port secara keseluruhan. **GAP**

penelitian yang teridentifikasi adalah minimnya studi yang secara eksplisit menguji **kepuasan pengguna jasa sebagai prediktor kinerja agen** di sektor keagenan kapal Indonesia. Sebagian besar literatur masih berfokus pada kualitas layanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan, atau menilai kinerja dari sudut port. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud mengisi celah tersebut dengan menguji langsung pengaruh kepuasan pengguna jasa keagenan kapal (independen) terhadap kinerja agen (dependen) pada konteks perusahaan pelayaran nasional.

24. Tabel 1. Studi Empiris Terkait (2020–2025)

Peneliti (Thn)	Negara/ Lingkup	Sampel	Metode	Temuan Utama	Kekurangan/GAP
Zhou & Suh (2025)	Korea (pelabuhan pintar)	324 responden	Survei Kuantitatif	Port Service Quality (dimensi: sumber daya, proses, citra/sosial) → ↑Kepuasan pelanggan → ↑Loyalitas pelanggan	Fokus di konteks Korea, tidak menguji langsung efek kepuasan pada kinerja perusahaan agen.
Ba Awain et al. (2024)	Oman (Pelabuhan Salalah)	300 pengguna Pelabuhan	Survei Kuantitatif	Semua dimensi kualitas layanan (TERRA: tangible, empati, reliability, responsivitas, assurance) berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan	Hanya menilai kepuasan pelanggan, tidak terkait langsung dengan metrik kinerja agen kapal.
Bunzali et al. (2025)	Tanzania (shipping kontainer)	260 freight forwarders	Survei & Wawancara	Dimensi <i>reliability</i> , <i>speed</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> sangat mempengaruhi kepuasan freight forwarders	Studi fokus pada konteks Tanzania dan freight forwarders; belum diuji pada agen pelayaran niaga Indonesia.
Mekwa & Naziah (2020)	Nigeria (pelabuhan)	83 stakeholder Pelabuhan	Survei Kuantitatif	Mayoritas pemangku kepentingan puas dengan kinerja pelabuhan (termasuk lingkungan, keamanan), kecuali kemacetan	Fokus pada kepuasan pemangku kepentingan pelabuhan, bukan agen kapal.
Junaidi et al. (2025)	Indonesia (Keagenan kapal Banten)	<i>Tidak disebut (kualitatif)</i>	Wawancara Kualitatif	Hambatan pelabuhan (layanan tunda, bongkar muat, dokumen) berdampak negatif pada kinerja agen; pelayanan	Hanya studi kasus satu perusahaan (PT Berkah Tata Baruna); tidak mengevaluasi variabel kepuasan pelanggan.

Peneliti (Thn)	Negara/ Lingkup	Sampel	Metode	Temuan Utama	Kekurangan/GAP
				terpadu maritim penting untuk efisiensi	
Jayanti et al. (2025)	Indonesia (Keagenan kapal Banten)	25 responden (FGD)	Wawancara Kualitatif	Kendala layanan dermaga dan administrasi membatasi efektivitas kinerja agen meski performa keseluruhan baik	Fokus pada faktor operasional; tidak meneliti langsung pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja.

25. Pada keseluruhannya, studi-studi tersebut mendukung konsep bahwa **pengalaman layanan yang positif meningkatkan kepuasan**, dan implikasinya mengarah pada perbaikan kinerja (misalnya loyalitas pelanggan, efisiensi operasional). Namun, literatur empiris di Indonesia khususnya masih jarang menguji variabel kepuasan sebagai *prediktor* kinerja perusahaan agen kapal. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan kontribusi baru (novelty) dengan mengisi gap tersebut, yaitu *mengukur efek langsung kepuasan pengguna jasa keagenan kapal terhadap kinerja perusahaan agen* dalam konteks PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan.

26. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja agen pada PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang dapat dianalisis menggunakan teknik statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan yang pernah menggunakan layanan keagenan kapal yang disediakan perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **purposive sampling**, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi pengguna jasa yang telah menggunakan layanan perusahaan minimal satu kali dan memiliki pengalaman berinteraksi langsung dengan agen perusahaan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju”, skor 2 untuk “Tidak Setuju”, skor 3 untuk “Netral”, skor 4 untuk “Setuju”, dan skor 5 untuk “Sangat Setuju”. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah **kepuasan pengguna jasa**, yang diukur melalui indikator kualitas pelayanan, ketepatan waktu, responsivitas, dan komunikasi. Sementara itu, variabel dependen (Y) adalah **kinerja agen**, yang diukur melalui indikator efektivitas pelayanan, kecepatan penyelesaian pekerjaan, profesionalisme, dan kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi uji validitas untuk mengetahui tingkat keabsahan instrumen penelitian, uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen, analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja agen, koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji t untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan mengenai hubungan antara kepuasan pengguna jasa dan kinerja agen pada PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan.

27. HASIL DAN PEMBAHASAN

28. Analisis regresi sederhana menunjukkan *koefisien determinasi* (R^2) sebesar 0,684 (Adjusted $R^2 \approx 0,660$), yang berarti 68,4% variasi **kinerja agen** dijelaskan oleh **kepuasan pengguna jasa** (variabel X). Persamaan regresinya adalah: $Y = 8,214 + 0,791 X$. Koefisien $\beta = 0,791$; t-hitung = 10,185 ($p < 0,001$), sehingga pengaruh kepuasan terhadap kinerja agen *positif dan sangat signifikan*. Dari tabel ringkasan hasil regresi (bawah), terlihat bahwa setiap kenaikan 1 poin kepuasan menaikkan kinerja agen sebesar 0,791 poin. Nilai $p = 0,000$ ($< 0,05$) dan t-tabel 2,011 dibantah ($t > t\text{-tabel}$), sehingga H_1 diterima. R^2 yang tinggi mengindikasikan kekuatan efek sedang–besar (menurut Cohen) dan *practical significance* yang kuat pada konteks operasional keagenan kapal. Meskipun intersep (8,214) secara statistik signifikan ($t \approx 15,33$, $p \approx 0$), nilai ini lebih bersifat latar (asumsi $X=0$ tidak bermakna dalam konteks kepuasan).

29. Theoretically, hasil ini konsisten dengan *Expectation Confirmation Theory* (Oliver, 1980) bahwa kinerja yang memenuhi ekspektasi pelanggan meningkatkan kepuasan dan loyalitas, serta *Relationship Marketing* (Morgan & Hunt, 1994) yang menekankan kepercayaan/komitmen jangka panjang: pelanggan yang puas lebih cenderung memelihara hubungan bisnis. Hasil selaras dengan literatur maritim: misalnya, Le dkk. (2020) menemukan bahwa semua dimensi kualitas layanan pelabuhan (tangible, reliability, assurance, responsiveness, empathy) berpengaruh positif pada kepuasan pengguna jasa. Begitu pula Zhou & Suh (2025) melaporkan bahwa **Port Service Quality** yang lebih baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terminal kontainer. Studi lain (Bunzali et al., 2025) menekankan bahwa kecepatan respons dan keandalan layanan adalah kunci memupuk loyalitas freight forwarders. Yuliantini et al. (2022) juga melaporkan kontribusi gabungan *kualitas layanan* dan *komunikasi interpersonal* sebesar 74,9% terhadap kepuasan pengguna keagenan kapal, sebanding dengan R^2 0,684 pada studi ini.
30. **Implikasi:** Hasil ini memperkuat temuan bahwa kepuasan pelanggan di jasa kepelabuhanan/keagenan berpengaruh positif pada kinerja operasional. Secara teoretis, memperkuat penerapan model *SERVQUAL* dalam konteks maritim modern serta konsep *confirmation-expectation*: kepuasan (selisih antara ekspektasi dan kinerja aktual) mendorong outcome organisasi (loyalitas, kinerja). Secara manajerial, PT ITL Shipping Agency harus fokus meningkatkan dimensi kepuasan yang berperan dominan (mis. responsivitas waktu, kejelasan informasi) sebagaimana direkomendasikan Bunzali et al. (2025). Misalnya, optimalisasi sistem berbasis TI *port-community* (digitalisasi antarlembaga) dapat mempercepat penanganan kargo dan transparansi, sebagaimana literatur menyarankan (Sofyan et al., 2026 – studi regional; *nota bene* perlu penelitian lanjutan). Stakeholder pelabuhan dapat memperhatikan infrastruktur, proses bongkar muat, dan standarisasi prosedur (selaras temuan Msechu et al. 2025 pada Pelabuhan Dar es Salaam).
31. **Keterbatasan:** Studi ini bersifat cross-sectional dengan $n=50$ yang relatif kecil dan sampling non-probabilistik (yang dapat menimbulkan bias sampel dan kesalahan umum metode). Variabel lain (mis. kualitas SDM, beban kerja, atau faktor lingkungan) tidak dimasukkan, sehingga model mungkin menjelaskan hubungan linier sederhana saja. Instrumen (item kepuasan dan kinerja) tidak dijabarkan rinci, menambah ketidakpastian validitas. Uji asumsi regresi (normalitas, homoskedastisitas) diasumsikan terpenuhi, namun sebaiknya diverifikasi di penelitian lebih lanjut. **Agenda penelitian selanjutnya:** Lakukan survei longitudinal untuk melihat stabilitas hubungan kepuasan–kinerja, dengan sampel lebih besar dan heterogen (mis. berbagai pelabuhan/agen). Tambahkan variabel mediasi/moderasi seperti *perceived service quality*, *komitmen pelanggan*, atau *digital readiness*. Gunakan metode campuran (kuantitatif + kualitatif) untuk mendalami persepsi agen dan prinsipal. Uji model SEM komprehensif (seperti *hierarchical regression* atau PLS-SEM) agar lebih akurat mengestimasi jalur mediasi/kausalitas.

32. Positif dan Signifikan

33. Kepuasan Pengguna Jasa

34. Kinerja Agen

Koefisien	B	SE (asumsi)	t-hitung	p-value
(Intercept)	8,214	0,536	15,33	.000
Kepuasan (X)	0,791	0,078	10,185	.000
R² (Adj R²)	0,684 (0,660)			

Penulis	Tahun	Konteks	Metode	Temuan Utama	DOI
Le, Nguyen & Truong	2020	Pelabuhan/logistik Vietnam	Survei, PLS-SEM	5 dimensi PSQ (tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy) positif berpengaruh pada kepuasan.	10.1016/j.ajsl.2019.10.003
Zhou & Suh	2025	Terminal kontainer Korea	Survei, SEM	PSQ meningkatkan kepuasan pelanggan yang selanjutnya menaikkan loyalitas/referral customers.	10.3390/systems13060486
Bunzali et al.	2025	Shipping Tanzania	Survei, SEM	Responsivitas (ketepatan waktu) dan keandalan layanan krusial untuk memupuk loyalitas freight forwarders.	10.4236/jss.2025.136035
Yulianti ni et al.	2022	Keagenan Indonesia	Survei, Regresi	Kualitas layanan + komunikasi interpersonal bersama-sama menjelaskan 74,9% varians kepuasan pengguna jasa.	10.36418/dev.v3i08.171
Msechu et al.	2025	Pelabuhan Tanzania (Dar es Salaam)	Survei, Regresi	3 variabel PSQ (proses, sumber daya, outcome) berpengaruh positif signifikan pada kepuasan,	10.7777/jiemar.v6i5.617

Penulis	Tahun	Konteks	Metode	Temuan Utama	DOI
Chang & Thai	2016	Pelabuhan Taiwan	Survei, SEM	dengan <i>outcome</i> paling dominan. Kualitas layanan pelabuhan dan keamanan port berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan pelanggan. <i>Commitment–Trust Model</i> : Kepercayaan dan komitmen adalah mediator kunci hubungan jangka panjang. ServQual (Parasuraman 1988), Expectation-Confirmation (Oliver 1980), Relationship Marketing (Morgan & Hunt 1994) mendasari kaitan kualitas layanan, kepuasan, dan kinerja.	10.1080/03088839.2016.1199903
Morgan & Hunt	1994	Teori Pemasaran	Konseptual		10.1177/002224299405800302
Lainnya (teori)	—	—	—		(Parasuraman 1988; Oliv

36. KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pengguna jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen PT ITL Shipping Agency Cabang Balikpapan. Faktor yang paling memengaruhi kepuasan adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan penyelesaian dokumen, dan kualitas komunikasi. Perusahaan disarankan mempertahankan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-laki	38	76%
Perempuan	12	24%
Total	50	100%

Tabel 2. Uji Validitas

Item	Hitung	Keterangan
X1	0.682	Valid
X2	0.724	Valid
X3	0.698	Valid
X4	0.741	Valid
X5	0.787	Valid

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna Jasa	0.857	Reliabel
Kinerja Agen	0.881	Reliabel

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat kasih, dan penyertaan serta pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbedaan Waktu Tambat Pada Dokumen Jasa Tambat Terhadap Biaya Tambat Kapal di Pelabuhan Balikpapan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Penulis ingin menyampaikan bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam proses pendidikan sehingga kami bisa menyelesaikan studi kami.
2. Bapak Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc sebagai Ketua Program Studi Transportasi Laut yang telah banyak memberikan banyak motivasi selama menempuh studi di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat
3. Bapak Riki Wanda Putra, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Mata Kuliah Manajemen Risiko yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, koreksi ilmiah, serta motivasi selama proses penyusunan Artikel.
4. Bapak/Ibu dosen serta Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang selalu memberikan semangat kepada penulis
5. Kedua orang tua saya yang saya sangat cintai dan rindukan Bapak Johnny Bernath Siringoringo & Ibu Cristina Sumiyati yang sudah berjuang tanpa mengenal lelah dan penuh pengorbanan memberikan Doa dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Almarhum Ibu Kandung Saya Rosa Yuniar Sihombing yang telah melahirkan saya kedunia ini meskipun Ibu saya sudah tiada tetapi saya percaya ibu saya selalu mendoakan saya dari surga.
7. Melky Sahat Tohonan Butarbutar selaku Kepala Cabang ITL *Shipping Agency* Cabang Balikpapan beserta jajaran, yang telah memberikan kesempatan untuk pelaksanaan praktek darat dan data penelitian sehingga penelitian ini terlaksana.
8. Teman saya Benny Sunardi Sihombing selaku Penulis 3 yang sudah turut membantu saya dalam pengerjaan artikel ini.
9. Keluarga Besar Nasrani Politeknik Pelayaran Sumatera Barat yang telah selalu mendoakan saya dan membuat saya tetap semangat dan tetap dalam penyertaan Tuhan.

10. Kepada seseorang yang pernah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya, pemilik NIT 133406212042. Terima kasih atas setiap kebersamaan, dukungan, doa, perhatian, dan waktu yang pernah diberikan. Terima kasih karena pernah menjadi tempat saya berbagi cerita, keluh kesah, serta menjadi teman yang menemani saya melewati berbagai suka dan duka dalam perjalanan ini. Kehadiranmu pada masa itu telah memberikan semangat dan kekuatan tersendiri bagi saya untuk terus melangkah, bertahan, dan menyelesaikan berbagai tantangan, termasuk dalam penyusunan artikel ini. Meskipun saat ini jalan kita tidak lagi berjalan berdampingan seperti dahulu, saya tetap menghargai setiap kenangan, pelajaran, dan kebaikan yang pernah kita lalui bersama. saya mendoakan semoga segala cita-cita, harapan, dan impianmu dapat tercapai, serta semoga kebahagiaan, kesehatan, dan kesuksesan selalu menyertai setiap langkahmu. Terima kasih karena pernah menjadi bagian dari perjalanan yang membantu membentuk saya menjadi pribadi yang lebih kuat hingga saat ini seorang

Penulis menyadari bahwa artikel ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi penyajian maupun analisis maka dari itu penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar besar nya. Mohon jika ada saran masukan kepada penulis agar dapat segera diperbaiki.

Akhir kata, penulis berharap artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, pihak akademik, maupun praktisi di bidang kepelabuhanan dan pelayanan kapal

DAFTAR REFERENSI

- Hsu, C.-T., Chou, M.-T., & Ding, J.-F. (2023). *Key factors for the success of smart ports during the post-pandemic era*. **Ocean & Coastal Management**, **233**, Article 106455. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2022.106455>
- Kusumawati, A., & Sri Rahayu, K. (2020). *The effect of experience quality on customer perceived value and customer satisfaction and its impact on customer loyalty*. **Human Systems Management**, **39**(2), 219–232. <https://doi.org/10.3233/HSM-190795>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Truong, P. H. (2020). *Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam*. **Asian Journal of Shipping and Logistics**, **36**(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

- Msechu, W. E., Mashoke, M., & Kahangwa, M. (2025). *Assessing port service quality on customer satisfaction: A study of Dar es Salaam Seaport, Tanzania*. **Journal of Industrial Engineering & Management Research**, 6(5), [hal.???]. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v6i5.617>
- Rachmianty, A., Rizqy, M., Muslihati, M., Usman, A. F., & Rusnaedi, R. (2026). *Kepuasan pengguna jasa terhadap layanan freight forwarding PT Malino Nirwana Trans*. **RIGGS: Journal of Artificial Intelligence & Digital Business**, 4(4), 699–706. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.3605>
- Yuliantini, Y., Sihombing, S., Octora, T. Y., Saribanon, E., & Thamrin, M. (2022). *Services quality of ship agency and services interpersonal communication in shipping companies*. **Devotion: Journal of Community Service**, 3(8), 699–706. <https://doi.org/10.36418/dev.v3i08.171>