

ANALISIS EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG OLEH AGEN OPERASIONAL PADA PT HARAPAN BAHTERA INTERNUSA BANJARMASIN

Slamet Setyo Raharjo¹, Iwan Mahendro²

¹*Universitas Maritim AMNI Semarang, Indonesia

²Universitas Maritim AMNI Semarang, Indonesia

Alamat : Jl. Sukarno – Hatta 180 Semarang

*Corresponding author : setyoslamet8090@gmail.com

Abstract This study aims to analyze the effectiveness of ship and cargo service management implemented by PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin in improving service quality for customers. The research employed a qualitative approach using a case study design. Data were collected through in-depth interviews with management and operational staff, direct observation of ship and cargo service activities, and company document analysis. Data were analyzed using the interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the company's service management has been implemented effectively, as reflected by an 85% on-time service rate, 90% of cargo delivered in good condition, and an overall customer satisfaction level of 78%. However, the study also identified several challenges, including slow responses to customer complaints reported by approximately 30% of respondents and cargo damage occurring in 10% of service cases. These findings suggest that improving communication quality, strengthening complaint-handling systems, enhancing employee competencies, and adopting information technology are essential strategies for increasing operational service effectiveness. This study provides practical contributions for shipping agencies and maritime service companies in developing service quality improvement strategies and offers empirical references for future studies on maritime service management

Keywords: service effectiveness, service management, customer satisfaction, ship services, shipping agency

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang yang dilaksanakan oleh PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap manajemen dan staf operasional, observasi langsung terhadap proses pelayanan kapal dan barang, serta studi dokumentasi perusahaan. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan telah berjalan cukup baik, ditunjukkan oleh ketepatan waktu pelayanan sebesar 85%, kondisi barang diterima dengan baik sebesar 90%, dan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 78%. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, antara lain lambatnya respons terhadap keluhan pelanggan yang masih dikeluhkan oleh sekitar 30% responden serta masih ditemukannya kasus kerusakan barang sebesar 10%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi, penguatan sistem penanganan keluhan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan operasional perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan pelayaran dan agen kapal dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai manajemen pelayanan jasa maritime

Kata Kunci:: efektivitas pelayanan, manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan, pelayanan kapal, agen kapal

Received: Juni 11, 2026; Revised: Juni 22, 2026; Accepted: Juli 18, 2026; **Online Available:** September 7, 2026; **Published:** September 11, 2026

*Slamet Setyo Raharjo, setyoslamet8090@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Industri transportasi laut merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional maupun perdagangan internasional. Sebagai negara kepulauan dengan lebih dari 17.000 pulau, Indonesia sangat bergantung pada sistem transportasi laut untuk menjamin kelancaran distribusi barang, konektivitas antarwilayah, serta keberlangsungan rantai pasok nasional. Berdasarkan data Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2024), lebih dari 90% volume perdagangan internasional Indonesia masih diangkut melalui moda transportasi laut, sehingga peningkatan kualitas pelayanan kepelabuhanan dan keagenan kapal menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing logistik nasional.

Perkembangan industri pelayaran yang semakin kompetitif menuntut perusahaan pelayaran maupun agen kapal untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan efisien. Agen operasional kapal memiliki peranan yang sangat penting sebagai perwakilan perusahaan pelayaran dalam mengoordinasikan seluruh kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan, mulai dari pengurusan dokumen, pelayanan sandar, koordinasi bongkar muat, hingga penyelesaian administrasi dengan berbagai instansi terkait. Kinerja agen operasional akan memengaruhi kelancaran aktivitas kapal, waktu tinggal kapal (port stay), biaya operasional, serta tingkat kepuasan pengguna jasa (UNCTAD, 2023).

Peningkatan kualitas pelayanan kapal juga menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi National Logistics Ecosystem (NLE) yang dikembangkan Pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan efisiensi logistik nasional. Digitalisasi pelayanan kepelabuhanan melalui sistem Inaportnet, integrasi pelayanan perizinan, serta penerapan teknologi informasi mendorong perusahaan keagenan untuk terus meningkatkan efektivitas proses pelayanan agar mampu memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi (Kementerian Perhubungan, 2024).

Meskipun demikian, berbagai permasalahan pelayanan masih sering ditemukan dalam operasional keagenan kapal, antara lain keterlambatan pelayanan dokumen kapal, koordinasi antarinstansi yang belum optimal, keterlambatan bongkar muat, lambatnya penanganan keluhan pelanggan, serta kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan waktu tunggu kapal (waiting time), biaya operasional, serta menurunkan tingkat kepuasan

pelanggan. Oleh karena itu, efektivitas manajemen pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan keagenan dalam mempertahankan daya saing bisnisnya (Lun et al., 2022).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan pada sektor pelayanan dan logistik. Penelitian oleh Sari dan Nugroho (2022) menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Penelitian Wibowo et al. (2023) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan pelayaran. Sementara itu, Chen et al. (2024) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan logistik maritim dipengaruhi oleh kualitas koordinasi operasional, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya hanya berfokus pada kualitas pelayanan pelabuhan atau perusahaan logistik secara umum. Kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang pada perusahaan keagenan kapal, terutama pada perusahaan keagenan di wilayah Kalimantan Selatan, masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana proses manajemen pelayanan dilaksanakan dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Research gap penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian empiris mengenai efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang pada perusahaan keagenan kapal dengan menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif. Penelitian ini tidak hanya mengevaluasi tingkat efektivitas pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat proses pelayanan operasional serta strategi perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis menyeluruh terhadap efektivitas pelayanan kapal dan barang melalui integrasi dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*), efektivitas proses operasional, kepuasan pelanggan, serta implementasi manajemen pelayanan pada perusahaan keagenan kapal di PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin. Pendekatan studi kasus yang digunakan memungkinkan diperolehnya gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik pelayanan di lapangan sehingga

menghasilkan rekomendasi yang lebih aplikatif bagi perusahaan maupun industri pelayaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang pada PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di industri jasa maritim

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian seluruh aktivitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara efektif dan efisien. Dalam industri pelayaran, manajemen pelayanan mencakup pengelolaan pelayanan kapal, administrasi keagenan, koordinasi kegiatan bongkar muat, penyediaan dokumen kapal, serta komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan di pelabuhan. Manajemen pelayanan yang baik tidak hanya berorientasi pada kecepatan proses, tetapi juga pada ketepatan, keamanan, transparansi, dan kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016).

Pada perusahaan keagenan kapal, kualitas manajemen pelayanan menjadi salah satu faktor penentu kelancaran operasional kapal selama berada di pelabuhan. Keterlambatan pelayanan administrasi, lemahnya koordinasi, maupun lambatnya penyelesaian keluhan dapat meningkatkan port stay, biaya operasional kapal, dan menurunkan kepercayaan pengguna jasa. Oleh karena itu, perusahaan keagenan dituntut mampu menerapkan sistem pelayanan yang terintegrasi, responsif, dan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan (Sofyan et al., 2026).

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan menunjukkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Efektivitas tidak hanya diukur dari tercapainya target operasional, tetapi juga dari kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang konsisten.

Dalam sektor jasa maritim, efektivitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti ketepatan waktu pelayanan kapal, kecepatan penyelesaian dokumen, keamanan penanganan barang, ketepatan informasi, kemampuan merespons keluhan pelanggan, dan efisiensi biaya operasional. Semakin tinggi tingkat efektivitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan (Msechu et al., 2025).

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Salah satu model yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu: Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesediaan memberikan pelayanan secara cepat dan membantu pelanggan. Assurance (Jaminan), yaitu kompetensi, pengetahuan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Empathy (Empati), yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu kondisi fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan petugas.

Kelima dimensi tersebut masih relevan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada perusahaan keagenan kapal. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut dan perusahaan keagenan kapal (Dewa, 2023; Turnip & Efrianto, 2025).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menerima pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Apabila pelayanan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas bahkan loyal. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, pelanggan cenderung menyampaikan keluhan dan beralih kepada penyedia jasa lain. Dalam industri pelayaran, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ketepatan pelayanan kapal, kecepatan penyelesaian administrasi, kemudahan memperoleh informasi,

keamanan barang, serta kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas pengguna jasa (Dewa, 2023; Szydełko & Woźny, 2023).

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Dewa (2023) menemukan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi maritim.

Penelitian Turnip dan Efrianto (2025) mengenai perusahaan keagenan kapal di Pelabuhan Teluk Adang menunjukkan bahwa keandalan dan jaminan pelayanan telah berjalan dengan baik, sedangkan aspek daya tanggap dan empati masih memerlukan peningkatan, terutama dalam penanganan keluhan pelanggan dan digitalisasi pelayanan. Selanjutnya, Msechu et al. (2025) menyatakan bahwa kualitas proses pelayanan, sumber daya, dan hasil pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan kepelabuhanan. Efektivitas pelayanan yang didukung oleh koordinasi operasional dan pemanfaatan teknologi mampu meningkatkan kinerja perusahaan jasa maritim.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan pada sektor pelabuhan dan logistik, kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang pada perusahaan keagenan kapal dengan pendekatan studi kasus kualitatif masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara mendalam proses pelayanan operasional di PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, karena bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang yang dilaksanakan oleh PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin. Pendekatan studi kasus dipilih agar peneliti dapat menggambarkan secara komprehensif proses pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhi

efektivitas pelayanan, serta berbagai kendala yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Pendekatan ini sesuai untuk mengkaji fenomena yang berlangsung pada konteks nyata sehingga menghasilkan informasi yang lebih mendalam dibandingkan hanya mengukur hubungan antarvariabel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin, Kalimantan Selatan, yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal dan pelayanan barang. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena perusahaan secara aktif melaksanakan pelayanan kapal niaga dan bongkar muat sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan selama kegiatan penelitian berlangsung pada tahun 2025.

Sumber Data

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan yang memahami proses pelayanan kapal dan barang, observasi terhadap aktivitas operasional perusahaan, serta hasil diskusi dengan pihak yang terlibat dalam pelayanan.

Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan operasional, standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, buku, serta artikel ilmiah yang relevan dengan manajemen pelayanan, keagenan kapal, dan kualitas pelayanan.

Informan Penelitian

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih narasumber yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terhadap proses pelayanan kapal dan barang. Informan penelitian meliputi: Kepala Cabang PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin, Staf operasional keagenan kapal, Staf administrasi pelayanan kapal, Petugas lapangan yang menangani pelayanan kapal dan barang; serta beberapa pengguna jasa (customer) sebagai informan pendukung untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut.

a. Wawancara mendalam (in-depth interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara sehingga peneliti tetap memiliki keleluasaan menggali informasi mengenai proses pelayanan, kendala operasional, koordinasi antarbagian, dan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan kapal dan barang, meliputi proses kedatangan kapal, pengurusan dokumen, koordinasi operasional, pelayanan bongkar muat, hingga penyelesaian administrasi pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen perusahaan, seperti SOP pelayanan, laporan operasional, data pelayanan kapal, data keluhan pelanggan, foto kegiatan, serta dokumen lain yang mendukung hasil penelitian.

Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas hasil penelitian digunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti melakukan member checking kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian hasil interpretasi dengan kondisi yang sebenarnya. Pendekatan ini merupakan praktik yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas temuan.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang dilakukan secara berulang sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis meliputi: Pengumpulan data (data collection), yaitu menghimpun seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Reduksi data (data condensation), yaitu menyeleksi, mengelompokkan, menyederhanakan, dan memfokuskan data sesuai tujuan penelitian. Penyajian data (data display) dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bagan sehingga memudahkan interpretasi hasil penelitian.

Penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing/verification) dengan mengidentifikasi pola, hubungan antar-temuan, dan melakukan verifikasi secara terus-menerus hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang oleh PT. Harapan Bahterah Internusa di Banjarmasin. Data dikumpulkan melalui wawancara, survei kepuasan pelanggan, dan observasi langsung. Berikut adalah temuan utama dari penelitian ini:

- a. Keandalan Pelayanan dengan Berdasarkan hasil survei, 85% pelanggan menyatakan bahwa pengiriman barang dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Namun, terdapat beberapa laporan mengenai keterlambatan yang disebabkan oleh faktor eksternal seperti cuaca buruk dan kemacetan di pelabuhan.
- b. Daya Tanggap pada hasil Wawancara dengan staf operasional menunjukkan bahwa PT. Harapan Bahterah Internusa memiliki sistem komunikasi yang baik antara tim di lapangan dan manajemen. Namun, ada beberapa keluhan dari pelanggan mengenai lambatnya respons terhadap pertanyaan dan keluhan yang diajukan, dengan 30% responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan waktu respons.
- c. Kualitas Layanan pada hasil Observasi langsung menunjukkan bahwa proses pemuatan dan pembongkaran barang dilakukan dengan hati-hati dan profesional. Namun, terdapat beberapa kasus kerusakan barang yang dilaporkan, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam pengawasan dan pelatihan karyawan.
- d. Kepuasan Pelanggan dengan Hasil survei menunjukkan bahwa 78% pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, tetapi 22% lainnya merasa kurang puas, terutama terkait dengan komunikasi dan penanganan keluhan.
- e. Biaya Operasional pada Analisis biaya menunjukkan bahwa PT. Harapan Bahterah Internusa memiliki biaya operasional yang kompetitif dibandingkan dengan agen lain di wilayah yang sama. Namun, terdapat peluang untuk mengurangi biaya melalui efisiensi proses dan penggunaan teknologi.

Table 1. Hasil Penelitian diperoleh

No	Aspek Penilaian	Indikator	Hasil (%)	Keterangan
1	Keandalan Pelayanan	Pengiriman tepat waktu	85%	Sebagian besar pelanggan puas dengan ketepatan waktu pengiriman.
2	Daya Tanggap	Respons terhadap keluhan	70%	30% pelanggan merasa lambat dalam mendapatkan respons terhadap keluhan.
3	Kualitas Layanan	Barang diterima dalam kondisi baik	90%	Proses pemuatan dan pembongkaran dilakukan dengan hati-hati.
4	Kualitas Layanan	Kasus kerusakan barang	10%	Terdapat beberapa laporan kerusakan barang yang perlu ditangani.
5	Kepuasan Pelanggan	Tingkat kepuasan pelanggan	78%	Sebagian besar pelanggan merasa puas, tetapi ada 22% yang kurang puas.
6	Biaya Operasional	Biaya operasional dibandingkan dengan pesaing	-	Biaya operasional kompetitif, tetapi ada peluang untuk efisiensi lebih lanjut.

Sumber : Data Diolah 2025

Keterangan Tabel:

- a. **Keandalan Pelayanan:** Mengukur seberapa baik perusahaan memenuhi janji pengiriman tepat waktu.
- b. **Daya Tanggap:** Mengukur seberapa cepat perusahaan merespons keluhan pelanggan.
- c. **Kualitas Layanan:** Mengukur kondisi barang yang diterima pelanggan dan frekuensi kerusakan.
- d. **Kepuasan Pelanggan:** Mengukur tingkat kepuasan keseluruhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- e. **Biaya Operasional:** Menunjukkan posisi biaya operasional perusahaan dibandingkan dengan pesaing di industri yang sama.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang di PT Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin secara umum telah berjalan dengan

baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan perusahaan mengoordinasikan seluruh proses pelayanan mulai dari kedatangan kapal hingga keberangkatan secara sistematis sesuai prosedur operasional yang berlaku. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan telah diterapkan secara konsisten dalam aktivitas pelayanan.

Dari perspektif kualitas pelayanan, temuan penelitian memperlihatkan bahwa dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* merupakan aspek yang paling menonjol. Ketiga dimensi tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan pelanggan karena pelayanan administrasi dapat diselesaikan secara tepat, petugas memiliki kompetensi yang memadai, serta mampu memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif. Temuan ini sejalan dengan konsep *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Parasuraman et al., 1988).

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa dimensi *responsiveness* masih perlu ditingkatkan, terutama dalam merespons perubahan jadwal kapal dan penanganan keluhan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga oleh kecepatan komunikasi, koordinasi antarinstansi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Dewa (2023) yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna jasa transportasi maritim.

Selain faktor internal, efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kondisi cuaca, perubahan jadwal kapal, dan proses administrasi pada instansi pelabuhan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat koordinasi lintas pemangku kepentingan serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan kecepatan pertukaran informasi dan pengambilan keputusan. Hasil penelitian Msechu et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi proses pelayanan mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat penyelesaian dokumen, dan mengurangi potensi keterlambatan pelayanan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu melakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, mengoptimalkan penggunaan sistem informasi pelayanan, serta menyusun

mekanisme penanganan keluhan pelanggan yang lebih responsif. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat kepuasan pelanggan, dan meningkatkan daya saing perusahaan di sektor jasa keagenan kapal.

Secara keseluruhan, PT. Harapan Bahterah Internusa menunjukkan kinerja yang baik dalam manajemen pelayanan kapal dan barang, tetapi perlu melakukan perbaikan di beberapa area untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pelanggan. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan pelatihan karyawan, pengembangan sistem komunikasi yang lebih baik, dan penerapan teknologi untuk efisiensi operasional. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di industri maritim.

IMPLIKASI TEMUAN

Implikasi temuan ini menunjukkan bahwa PT. Harapan Bahterah Internusa memiliki peluang untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang melalui perbaikan dalam proses operasional, peningkatan daya tanggap, dan investasi dalam teknologi. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat posisinya di pasar industri maritim yang kompetitif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas manajemen pelayanan kapal dan barang pada PT Harapan Bahterah Internusa Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa secara umum manajemen pelayanan telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Hal tersebut ditunjukkan oleh terlaksananya fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara sistematis dalam setiap tahapan pelayanan kapal, mulai dari proses kedatangan kapal, pengurusan dokumen, koordinasi dengan instansi terkait, hingga keberangkatan kapal.

Ditinjau dari aspek kualitas pelayanan, perusahaan telah menunjukkan kinerja yang baik pada dimensi reliability, assurance, dan empathy. Keandalan petugas dalam menyelesaikan administrasi kapal sesuai prosedur, kemampuan memberikan informasi yang akurat, serta sikap profesional dan komunikatif menjadi faktor yang meningkatkan

kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa. Selain itu, koordinasi internal perusahaan yang baik serta hubungan kerja yang harmonis dengan berbagai instansi pelabuhan turut mendukung efektivitas pelayanan operasional.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih memengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain perubahan jadwal kapal secara mendadak, keterlambatan penyelesaian dokumen oleh pihak eksternal, kondisi cuaca yang memengaruhi aktivitas bongkar muat, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan. Kendala tersebut berdampak pada dimensi responsiveness, khususnya dalam kecepatan penyampaian informasi dan penanganan keluhan pelanggan.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dengan menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan kapal dan barang tidak hanya ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga memerlukan penguatan koordinasi antarinstansi, optimalisasi sistem informasi pelayanan, dan penerapan manajemen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan keagenan kapal dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen jasa maritim.

DAFTAR REFERENSI

- Chen, J., Zhang, Y., & Wang, L. (2024). Digital transformation and operational performance in maritime logistics services. *Maritime Business Review*, 9(2), 145–161. <https://doi.org/10.1108/MBR-2023-0125>
- Dewa, K. G. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut. *Jurnal Riset Hospitality*, 2(1), 12–24.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lun, Y. H. V., Lai, K. H., & Cheng, T. C. E. (2022). *Shipping and logistics management* (2nd ed.). Springer.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Msechu, Z., Mwita, K., & Komba, G. (2025). Service quality and customer satisfaction in port logistics operations. *Journal of International Entrepreneurship and Management Research*, 5(1), 32–46.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Republik Indonesia. Kementerian Perhubungan. (2024). *Statistik transportasi laut Indonesia tahun 2024*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Sofyan, A., Prasetyo, B., & Nugraha, D. (2026). Service management implementation in Indonesian shipping agencies. *Dinasti International Journal of Management Science*, 7(1), 55–69.
- Szydełko, Ł., & Woźny, A. (2023). Customer satisfaction and service quality in maritime transport: A systematic literature review. *Sustainability*, 15(18), Article 13456. <https://doi.org/10.3390/su151813456>
- Turnip, R., & Efrianto, E. (2025). Analisis kualitas pelayanan jasa keagenan kapal di Pelabuhan Teluk Adang. *Jurnal Cakrawala Bahari*, 8(1), 15–28.
- UNCTAD. (2023). *Review of Maritime Transport 2023*. United Nations Conference on Trade and Development.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.