



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 11711-11721

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Hambatannya Pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai

Maruli Jonatan Sianipar<sup>1✉</sup>, Dafid Ginting<sup>2</sup>

Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

Email: [sianpiarjo2001@gmail.com](mailto:sianpiarjo2001@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Keagenan adalah salah satu unit usaha pelayaran. Kegiatan keagenan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada kapal-kapal yang diageni oleh PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai selaku agen yang memberikan pelayanan keagenan terhadap kapal-kapal yang sandar di Pelabuhan Dumai, dalam kegiatan ini perusahaan pelayaran harus menjalin hubungan dengan instansi-instansi terkait seperti : bea cukai (*custom*), imigrasi, karantina, Kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan (KSOP), Pelindo. Untuk melaksanakan pelayanan keagenan PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sedikit banyak mengalami hambatan dan kendala baik itu masalah dari dalam maupun masalah dari luar yang berasal dari luar perusahaan. Salah satu masalah diPelabuhan Dumai yang menyebabkan kapal-kapal yang akan sandar didermaga harus berlabuh berjam-jam bahkan sampai sehari-hari hanya untuk mendapatkan fasilitas tempat sandar kapal. Adapun hal yang harus dilengkapi untuk menyelesaikan makalah ini, Penulis menggunakan Metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan teknik pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) serta metode penelitian perpustakaan (*library research*).

Kata Kunci: *Keagenan, Jasa, Bea Cukai, Karantina, Imigrasi*

## Abstract

An agency is one of the shipping business units. Agency activities have large duties and responsibilities in providing services to ships agented by PT. Tarunabuat Kencana Dumai Branch as an agent that provides agency services to ships docking at Dumai Harbor, in this activity shipping companies must establish relationships with related agencies such as: customs, immigration, quarantine, Port Authority Harbor Master's Office (KSOP), Pelindo. To carry out agency services for PT. Tarunabuat Kencana Dumai Branch experienced more or less obstacles and constraints, both internal problems and external problems originating from outside the company. One of the problems at Dumai Harbor is that ships that want to dock at the pier have to anchor for hours or even days just to get facilities for the ship to dock. As for the things that must be completed to complete this paper, the author uses field research methods, namely observation and interview techniques as well as library research methods.

Keywords: *Agency, Services, Customs, Quarantine, Immigration*

## PENDAHULUAN

Bahasa Indonesia sangat penting peranannya bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bemegara. Selain itu bahasa Indonesia juga memiliki peranan yang penting dalam dunia pendidikan dan pengajaran. Hal ini dapat diamati dan dirasakan pada waktu kegiatan belajar - mengajar. Pengajaran bahasa Indonesia bertujuan untuk mengembangkan kemampuan menggunakan bahasa Indonesia di alam segala fungsinya, yaitu sarana berkomunikasi, sarana berpikir, sarana persatuan dan sarana kebudayaan. Pembelajaran bahasa Indonesia diarahkan untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, meliputi empat aspek keterampilan yaitu menyimak, berbicara, membaca dan menulis. Keempat aspek keterampilan tersebut saling berkaitan satu sama lain dengan cara yang beraneka ragam. Bahasa memiliki peran sentral dalam perkembangan intelektual, sosial, dan emosional peserta didik dan merupakan penunjang keberhasilan dalam mempelajari semua bidang studi. Untuk dapat berbahasa dengan baik dan benar, diperlukan pembelajaran bahasa Indonesia.

Kegiatan dan hal-hal yang menyangkut hubungan antara kapal, muatan dan jasa dilakukan di pelabuhan (Gunawan, 2015: 111). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 dituliskan bahwa pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan yang dipergunakan sebagai tempat kapal sandar, berlabuh, naik turun penumpang dan kegiatan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal.

Pelayaran merupakan bagian dari sarana transportasi laut yang ditetapkan pada Undang-undang pelayaran No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran. Pelayaran atau angkutan laut merupakan bagian sarana transportasi lainnya, angkutan laut mempunyai karakteristik yang mampu melakukan pengangkutan secara massal, Sampai dapat menghubungkan dan menjangkau wilayah satu dengan lainnya melalui perairan, angkutan laut juga mempunyai potensi kuat untuk dikembangkan dan peranannya baik nasional maupun internasional sehingga mampu mendorong dan menunjang pembangunan nasional demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bidang kegiatan pelayaran dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayaran niaga dan bukan niaga. Pelayaran niaga adalah usaha pengangkutan barang, terutama dagangan, melalui laut antarpulau atau pelabuhan, pelayaran bukan niaga meliputi pelayaran kapal patroli kelautan dan sebagainya.

Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran sangat penting dalam sistem angkutan laut. Hampir semua barang ekspor dan impor, dan muatan dalam jumlah sangat besar diangkut dengan menggunakan kapal laut, walaupun hanya tempat dimana pengangkutan dilakukan terdapat fasilitas angkutan lain yang berupa angkutan laut dan udara. Hal ini mengingat bahwa kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari pada sarana angkut lainnya. Adapun pengangkutan minyak yang mencapai puluhan atau bahkan ratusan ribu ton, apabila harus diangkut dengan truk tangki memerlukan ribuan kendaraan dan tenaga kerja. Dengan muatan yang berjumlah besar, angkutan dengan kapal akan memerlukan waktu lebih singkat, tenaga kerja lebih sedikit dan biaya jauh lebih baik. Selain itu untuk angkutan barang antarpulau atau negara, kapal merupakan sarana angkut yang paling sesuai.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian makalah ini penulis menggunakan beberapa metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu :

1. Metode Lapangan (*Field Research*)

Metode pengamatan (observasi) dilakukan dengan mengamati bagaimana cara kerja karyawan pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai dan pada kegiatan dikantor maupun dipelabuhan.

2. Metode Perpustakaan (*Library Research*)

Metode ini dilakukan melalui perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder yang bersumber dari buku pendukung yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti untuk menunjang penelitian penulis dalam penyelesaian makalah ini. Metode

ini membantu penulis di dalam memahami istilah – istilah serta pengertian yang tidak dapat di jelaskan pada riset lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Jasa Keagenan Kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai

Pelayanan jasa keagenan untuk kedatangan dan keberangkatan kapal yaitu menyelenggarakan usaha pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan pada saat kapal masuk atau keluar (dengan pengertian pengurusan dokumen kapal masuk dan pengurusan dokumen kapal keluar) sebelum ada terjadinya proses kedatangan kapal dan keberangkatan kapal dilakukan perjanjian kerja yang berbentuk kesepakatan yang tercurahkan dalam surat penunjukan keagenan kapal (*Letter Of Appointment*) antara pemilik kapal dan pihak keagenan.

### 1. Pelayanan Jasa Keagenan Kedatangan Kapal

PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai memberikan pelayanan yang emaksimal mungkin terhadap para konsumen sebagai upaya oleh agen kapal. Usaha dalam menangani kapal selama berada dipelabuhan dan mempunyai banyak tugas dan tanggung jawab mengenai kapal konsumen yang diageninya mulai dari kapal akan memasuki pelabuhan, melakukan kegiatan.

Kapal yang akan memasuki pelabuhan wajib memenuhi ketentuan pihak Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan beserta instansi–instansi terkait lainnya. Untuk pelayanan keberangkatan kapal, PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sebagai agen akan bekerja sama dengan instansi–instansi yang berwenang. Tugas yang dilakukan oleh agen adalah :

#### a. Pelaksanaan Sehari Sebelum Kedatangan Kapal

Dalam pelaksanaan sebelum kedatangan kapal kita harus mempersiapkan hal-hal;

- 1) Mencari informasi rencana kedatangan kapal dari *Letter Of Appointment* (Surat Penunjukan Keagenan) untuk mempermudah komunikasi dan permintaan dokumen untuk persyaratan kedatangan kapal (*clearance in*).
- 2) Komunikasi dengan *Crew* Kapal (*captain*) menanyakan tentang keperluan kapal dan rencana kedatangan satu hari sebelum kapal tiba daerah labuh Dumai.
- 3) Meminta seluruh foto copy dokumen kapal sesuai dengan spesifikasi kapal untuk proses warta kedatangan diaplikasi *inaportnet*

b. Pelaksanaan Sebelum Kapal Labuh (*Anchored Area*)

Sebelum Kapal berlabuh ada hal hal yang harus dipersiapkan:

- 1) Mengirim pemberitahuan tentang rencana kedatangan kapal kepada pihak KSOP, Karantina Pelabuhan (Kantor Kesehatan Pelabuhan), Imigrasi (jika kapal dari luar negeri atau kapal bendera asing), Bea dan Cukai (jika cargo impor), *Master jetty* (Dermaga Utama), penerima barang (jika kapal bermuatan), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), *Surveyor*, Perusahaan penyewaan alat, *Moring* (tambat).
- 2) Mengirim pandu untuk kapal masuk dari PT. PDB Kependuan Pelaksanaan Sebelum Kapal Sandar di Pelabuhan Sebelum kapal sandar ada hal yang harus dipersiapkan untuk proses penyandaran kapal.

Pihak agen akan memeriksa kelengkapan dokumen kapal yang akan sandar meliputi sebagai

- 1) Pada saat labuh sebelum kapal sandar kita pergi ketengah atau disebut checking dengan membawa petugas karantina hanya untuk kapal bendera asing
- 2) Sebelum kapal sandar, tunggu pihak karantina memberikan *Certificate Of Pratique* (COP)
- 3) Untuk kapal lokal kita membawa seluruh dokumen yang asli untuk dapat diperiksa untuk kelayakan kapal dan untuk dapat melakukan *clearance in* dan *out*

c. Saat kapal sudah di periksa oleh petugas berwenang.

Adapun pelaksanaannya sebagai berikut :

- 1) Mengambil buku kesehatan dan mengambil pasport asli dan mengambil segala dokumen yang dibutuhkan Agent
- 2) Memonitoring dan evaluasi kegiatan bongkar maupun muat dan monitoring aplikasi warta kedatangan kapal pada sistem Inaportnet.

Dalam kegiatan kedatangan kapal kita harus memberitahukan kepada KSOP (Kantor Kesyah bandaran dan Otoritas Pelabuhan). Dan untuk pengurusan kedatangan kapal di KSOP, agen melampirkan semua dokumen pada *system inapornet* dan dapat memonitoring system inapornet.

a. RPT (Rencana Pola Trayek)

Adalah berisi daftar pelabuhan singgah yang boleh dikunjungi kapal.

b. Surat Penunjukan Keagenan.

Adalah salah satu surat yang berisi tentang perjanjian antara pihak perusahaan dan pihak perusahaan kapal.

c. Data Awak Kapal.

Daftar nama, jabatan, nomor buku pelaut, nomor izasah dari seluruh awak kapal

d. *Ship Particular.*

Adalah dokumen yang berisi rincian data kapal mulai dari data pendaftaran kapal, struktur bangunan kapal, jenis kapal dan kelengkapan kapal.

e. Surat laut

Surat laut atau disebut Surat Tanda Kebangsaan Kapal merupakan bentuk kepemilikan kapal yang menyebutkan identitas kapal. Adapun hal-hal yang tercantum dalam surat tanda kebangsaan kapal adalah : (nama kapal, tanda panggilan, tempat pendaftaran, tanda pendaftaran, ukuran kapal , tonase kotor, tonase bersih, tahun pembangunan, Penggerak utama, merek, bahan utama).

f. Surat Ukur

Surat ukur merupakan keterangan kapal atau spesifikasi kapal, terdiri dari ukuran kapal. Adapun hal-hal yang tercantum dalam surat ukur adalah : (nama kapal,tanda panggilan, tempat pendaftaran, panjang kapal, lebar kapal, berat kotor, berat bersih).

g. SPB (Surat Persetujuan Berlayar)

Adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.

h. SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak)

Adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrasi telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.

2. Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Kantor syahbandar mempunyai tugas dan melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum dalam bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, dalam pelaksanaan *Clearance* kapal tugas syahbandar :

- a. Pengawasan keselamatan dalam bidang pembangunan fasilitas dan peralatan pelabuhan, alur pelayaran dan kolam labuh serta pemantauan kinerja operasional pelabuhan.
- b. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat pengisian bahan bakar, tertip lalu lintas kapal dipelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal serta penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB).
- c. Pelaksanaan pengawasan serta kelaiklautan kapal, sertifikat kapal, dan pencegahan

pencemaran diperairan pelabuhan.

### 3. Karantina Kesehatan Pelabuhan

Kantor kesehatan pelabuhan merupakan unit pelaksanaan teknis dilingkungan Kementerian kesehatan yang bertanggung jawab dalam menjaga kesehatan pelabuhan.

### 4. *Vessel Traffic Service (VTS)*

Merupakan pelayanan lalu lintas kapal di wilayah yang ditetapkan dan saling berintegrasi dan dilaksanakan oleh pihak yang berwenang (Menteri Perhubungan) serta dirancang untuk meningkatkan keselamatan kapal, efisiensi bernavigasi dan menjaga lingkungan dan yang memiliki kemampuan untuk berintraksi dan menanggapi situasi perkembangan lalu lintas kapal di wilayah VTS dengan menggunakan sarana perangkat radio dan elektronika pelayaran.

### 5. Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai

Bea Dan Cukai, Pelayanan kepabeanan, inisiatif dari perusahaan pelayaran, import dan eksportir, perusahaan pelayaran menyampaikan rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP) beserta dengan daftar muatan (*Manifest*). Dipihak importir menyampaikan pemberitahuan impor barang (PIB) dan eksportir menyampaikan pemberitahuan ekspor barang (PEB). Penyampaian pemberitahuan pabean RKSP, *Manifest*, PIB, PEB dan dokumen jenis lainnya.

### 6. Kantor Imigrasi

Imigrasi dapat diartikan sebagai kedatangan atau kunjungan orang yang masuk ke wilayah negara asing untuk maksud tertentu. Apabila Indonesia sebagai negara tujuan, maka kegiatan keimigrasian adalah pengawasan terhadap orang-orang asing yang berkunjung ke wilayah kedaulatan NKRI sejak saat kedatangan sampai keberangkatan.

Kapal berbendera asing yang berkunjung kepelabuhan Indonesia, penumpang atau wisatawan asing boleh meninggalkan kapal/pergi mengunjungi tempat tertentu diluar area pelabuhan. Tetapi dengan ketentuan yang bersangkutan memiliki paspor dan Visa, Paspor adalah tanda bukti diri yang diterapkan pada paspor yang bersangkutan dengan Visa Indonesia yang diberikan oleh pejabat berwenang pada kantor perwakilan RI di negara asal pengunjung yang menyatakan persetujuan bagi orang-orang asing untuk dan melakukan perjalanan di wilayah negara RI.

### 7. Jenis Pelayanan Jasa Keagenan

Adapun jenis pelayanan jasa keagenan lainnya:

- a. Pelayanan jasa *bunker*  
Pelayanan jasa *bunker* ini adalah pelayanan dimana sebuah kapal memiliki sebuah kebutuhan seperti *bunker* minyak dan *bunker* air yang dimana hal tersebut dilibatkan kepada Agent untuk dapat memenuhi permintaan tersebut
- b. Pelayanan jasa untuk perpanjangan sertifikat dan *Crew on/off* pada buku siji adapun pelayanan tersebut ini dilibatkan kepada Agent yang dimana Agent mengurus hal tersebut kepihak KSOP
- c. Pelayanan jasa untuk *supply* bahan makanan untuk kapal dimana kapal tersebut ingin melakukan perjalanan (berlayar), Captain harus melihat ketersediaan bahan makanan bagi mereka dan bahan makan kurang terseda *crew* kapal melapor kepada pemilik kapal dimana ketersediaan bahan makanan yang dimiliki kurang.

#### Cara Mengatasi Hambatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Dalam mekanisme pelayanan jasa keagenan pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pihak agen selama pengguna jasa keagenan untuk kedatangan dan keberangkatan kapal dari faktor internal dan eksternal. Penjelasan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam dalam pengguna jasa keagenan untuk kedatangan dan keberangkatan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai berdasarkan wawancara dengan Bapak Sahat Hutahaean selaku bagian divisi Operasional di PT Tarunacipta Kencana-Dumai. kendala-kendala dalam mekanisme pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sebagai berikut :

##### 1. Penyediaan Dokumen Terlambat

Setiap kapal yang akan masuk/keluar dari suatu pelabuhan tentu harus melengkapi dokumen-dokumen yang dimiliki kapal tersebut. Dokumen tersebut harus diajukan ke instansi-instansi terkait dan merupakan persyaratan administrasi penyandaran kapal. Pada kenyataan dokumen yang diperlukan tidak komplit sehingga menyulitkan bagian operasional dalam pengurusan ijin masuk ke pejabat yang berwenang di pelabuhan.

##### 2. Terjadinya Gangguan Pada Jaringan

Jaringan computer merupakan teknologi yang sangat membantu aktivitas manusia. Namun dibalik segala kecanggihannya, terdapat masalah-masalah yang biasa terjadi dalam jaringan komputer. Kehadiran jaringan komputer membawa banyak sekali manfaat bagi manusia. Adapun masalah-masalah dalam jaringan seperti kegagalan piranti jaringan, tidak bisa sharing data, atau hang pada komputer, kegagalan kabel jaringan, kerusakan pada

kabel dan konektor jaringan, gangguan pada *Hub/Switch*, terkena virus, kegagalan sistem, koneksi putus, masalah pada *network connection* dan komputer tidak terdeteksi oleh komputer lain. Terjadinya gangguan pada jaringan bisa menyebabkan seluruh aktivitas pengadministrasian di sistem *Inaportnet* lumpuh sehingga menyebabkan proses kedatangan dan keberangkatan kapal menjadi terhambat.

### 3. Terjadinya Cuaca Buruk

Cuaca adalah keadaan udara di atmosfer pada waktu dan tempat tertentu yang sifatnya tidak menentu dan berubah-ubah. Penilaian terhadap kategori cuaca umumnya dinyatakan dengan memperhatikan kondisi hujan, suhu udara, jumlah tutupan awan, penguapan, kelembapan dan kecepatan angin dilaut.

Terjadinya cuaca buruk membuat proses kedatangan dan keberangkatan menjadi terhambat dan bisa saja membatalkan kedatangan dan keberangkatan kapal dipelabuhan tersebut.

### 4. Kurangnya Peralatan Keamanan Yang Disediakan

Peralatan keamanan sangat dibutuhkan oleh para pekerja untuk menjaga keamanan dan keselamatan dilingkungan kerja yang penuh resiko. Hal ini karena ada banyak potensi bahaya lingkungan kerja, misalnya kejatuhan benda berat, terluka oleh mesin produksi, atau terpapar bahan kimia. Kurangnya peralatan keamanan untuk agen membuat proses *on boarding* pada saat pengambilan dokumen diatas kapal menjadi tidak efisien dan membahayakan keselamatan pihak agen.

## Cara Mengatasi Hambatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal

Pemecahan masalah atau *problem solving* adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara mendefinisikan masalah. Menentukan penyebab utama dari suatu permasalahan. Mencari sebuah solusi dan alternatif untuk pemecahan masalah dan mengimplementasikan solusi tersebut sampai masalah benar-benar dapat terselesaikan dengan baik dan efisien.

1. Para karyawan diharapkan lebih berhati-hati dan lebih teliti dalam hal pengurusan atau pengecekan dokumen kapal, apa bila ada dokumen yang mati atau *expired* maka segera diserahkan ke instansi terkait.
2. Agent biasanya maksimal 2 orang, sehingga apabila terjadi gangguan jaringan internet diatas kapal maka salah satu agen harus turun dari kapal dan mencari lokasi yang ada jaringan internetnya agar pengiriman laporan tidak mengalami keterlambatan.
3. Jika terjadi cuaca buruk, maka sebaiknya pelayaran ditunda dahulu untuk keselamatan

para awak kapal dan kapal tersebut, kemudian di lanjutkan pelayaran apabila cuaca sudah kembali normal.

4. Apabila kurangnya peralatan keamanan yang disediakan untuk agen, maka manajemen dan perusahaan harus melakukan pembaruan dan penambahan alat keselamatan untuk agen, agar pekerjaan akan lebih baik dan efisien serta keselamatan agen akan lebih terjamin pada saat *standby* dipelabuhan dan di atas kapal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai yang dituangkan dalam penulisan ini, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Bahwa mekanisme pelayanan jasa keagenan kapal pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai sudah berjalan dengan baik.
2. Hambatan-hambatan dalam pelayanan jasa keagenan kapal, penyediaan dokumen terlambat, terjadinya gangguan pada jaringan, terjadinya cuaca buruk dan kurangnya peralatan *safety*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ginting, D., & Ginting, D. G. (2021). Peranan Keagenan Kapal Dalam Melayani Pengisian Air Bersih Untuk Kebutuhan Km. Amrta Vii Pada Pt. Gesuri Loyd Cabang Kuala Tanjung. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 245-249.
- Ginting, D., Sahid, M., Ridho, S., & Perangin-Angin, R. R. B. (2023). PERANAN KEAGENAN TERHADAP AKTIVITAS KAPAL BERBENDERA INDONESIA YANG BEROPERASI SECARA INTERNASIONAL PADA PT. PENGUIN FERRY JASA INTERNASIONAL. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 475-479.
- Ginting, D., Sahid, M., Ridho, S., & Perangin-Angin, R. R. B. (2023). PERANAN KEAGENAN TERHADAP AKTIVITAS KAPAL BERBENDERA INDONESIA YANG BEROPERASI SECARA INTERNASIONAL PADA PT. PENGUIN FERRY JASA INTERNASIONAL. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 475-479.
- Herry Gunawan. 2015. *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Kasmir. 2017. *Customer Services Exellent Teori dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Keller, Kotler. 2021. Intisari *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Indeks. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lallo, Monir Larasati. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara: Penerbit Publisher.
- Pengembangan Bahasa dan Perbukuan. 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia. *KBB/ Daring*. [Kemendikbud.go.id](http://Kemendikbud.go.id). Diakses tanggal 29 Oktober 2023.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 11. 2016. *Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*.
- Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan. 2020. *Pedoman Praktek Darat dan Penulisan Makalah Program Studi KPNK*. Medan
- Tjiptono. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang No. 21 Tahun 1992 *tentang Pelayaran* [peraturan.go.id](http://peraturan.go.id) > id > uu-no-21-tahun-1992 UU No. 21 Tahun 1992 Tentang Pelayaran - PERATURAN. Diakses tanggal 29 Oktober 2023.
- UU RI No. 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, [https://hubla.dephub.go.id/ uu. no.17 Tahun\\_2008\\_Tentang\\_Pelayaran.pdf](https://hubla.dephub.go.id/uu.no.17Tahun.2008.Tentang.Pelayaran.pdf). Diakses tanggal 29 Oktober 2023.