

ANALISIS KINERJA AGEN DALAM PENGURUSAN SURAT PERINTAH KERJA (SPK) PANDU PADA SAAT KEDATANGAN KAPAL OLEH PT. SEA ASIH LINES BELAWAN

**Ika Sartika¹ M. Aprian² Rainhard Calvin H.S³
Akademi Maritim Belawan**

ABSTRAK

Jasa pemanduan yaitu kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan pelabuhan. Jasa pelayanan pemanduan kapal merupakan pelayanan pertama dan terakhir yang diberikan kepada kapal yang akan singgah di suatu pelabuhan. Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal No. 57 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 4, pandu adalah pelaut yang memiliki keahlian dibidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Personil pandu akan membantu nakhoda dalam memberikan nasihat, informasi pelabuhan serta petunjuk kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang artinya tanggung jawab kapal sepenuhnya tetap berada pada nakhoda. Dari hasil penelitian ini di dapatkan bahwa PT. Sea Asih Lines Belawan salah satu Perusahaan pelayaran dalam bidang keagenan. Keagenan kapal yang bertugas untuk melayani kebutuhan kapal, selain itu juga PT. Sea Asih Lines Belawan juga menerima layanan pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu. Dari uraian-uraian sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu sebagai berikut: 1) Kinerja agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu membuat dokumen permohonan seperti mencari nomor Rencana Pengoperasian kapal Linear atau Tramper (RPK), pengajuan warta kedatangan kapal, memasuki from data kapal seperti membuat manifest kapal, awak kapal, dan sertifikat kapal setelah itu agen membuat PKK dan SPM jika PKK dan SPM telah disetujui agen menghubungi Perusahaan bongkar muat atau PBM agar mengajukan KBM untuk diverifikasi setelah diverifikasi maka agen membuat surat permohonan penggunaan jasa pandu. 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi agen pada saat pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) dikarenakan prosedur penggunaan sistem yang rumit, surut air laut di area dermaga, dan keterbatasan pandu. 3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan terjadi dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu dikarenakan terjadinya prosedur penggunaan sistem yang rumit untuk mengatasi permasalahan menanyakan yang berpengalaman seperti kepala operasional atau opsional, untuk mengatasi permasalahan surut air laut agen harus tau jam/waktu dangkal dan naiknya air laut di area dermaga, Keterbatasan pandu mengatasi dengan cara agen melaporkan kepada

Kata Kunci : Kinerja; Agen; Surat Perintah Kerja; Pandu

PENDAHULUAN

Jasa pemanduan yaitu kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan pelabuhan. Jasa pelayanan pemanduan kapal merupakan pelayanan pertama dan terakhir yang diberikan kepada kapal yang akan singgah di suatu pelabuhan.

Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal No. 57 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 4, pandu adalah pelaut yang memiliki keahlian dibidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Personil pandu akan membantu

nakhoda dalam memberikan nasihat, informasi pelabuhan serta petunjuk kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang artinya tanggung jawab kapal sepenuhnya tetap berada pada nakhoda.

Kegiatan keagenan kapal itu sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Tugas agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu yaitu memberikan layanan kapal pandu untuk penyandaran kapal demi keselamatan crew kapal.

Surat Perintah Kerja (SPK) adalah dokumen tertulis yang berperan penting dalam mengatur pelaksanaan tugas atau proyek di berbagai sektor bisnis dan industri. SPK berisi instruksi jelas dan rinci yang diberikan oleh pihak yang berwenang kepada pihak pelaksana. SPK pandu adalah surat perintah yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan kepada petugas pandu untuk melaksanakan pemanduan, penundaan dan tambat kapal di pelabuhan.

Kinerja agen merupakan kegiatan yang sangat penting dalam kalangan jasa pelayaran baik dalam pelayaran domestik maupun internasional, dimana jasa keagenan kapal adalah untuk menunjang usaha pokoknya terhadap kelancaran arus barang atau muatan kapal yang diangkut selain itu juga agen menerima layanan pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu.

Tugas agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu yaitu memberikan sarana pemanduan kapal ke area dermaga atau area pelabuhan untuk melakukan penyandaran kapal demi keselamatan awak kapal di area pelabuhan atau dermaga.

Kenyataannya ketika saya Prada yang terjadi dilapangan diakibatkan pada saat melakukan penyandaran kapal dikarenakan kepadatan di wilayah labuh kapal diakibatkan padatnya kapal area dermaga pelabuhan dan terjadi surut air laut di area dermaga pelabuhan dikarenakan pada saat penyandaran jam tersebut mengalami surutnya air laut maka agen menunggu naik air laut area dermaga pelabuhan diakibatkan keterlambatan pada pengurusan penyandaran.

METODE PENELITIAN

Populasi menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas:

objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan bahwa populasi yang menjadi target adalah seluruh pegawai PT. Sea Asih Lines Belawan. Menurut Siyoto dan Sodik (2015), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan di bagian Manajer Operasi dengan 2 orang kepala operasional dan staf operasional sebagai sampel penelitian.

Jenis penelitian yang dipakai penulis selama melaksanakan penelitian di PT. Sea Asih Lines Belawan adalah jenis penelitian kualitatif dimana penulis menganalisa tentang analisis kinerja agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu pada saat kedatangan kapal oleh PT. Sea Asih Lines Belawan. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data yang diperoleh dengan melakukan kegiatan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan).

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode wawancara dan observasi. Data yang dimaksud berupa observasi, sampel wawancara, dokumentasi (dokumen Surat Perintah Kerja (SPK) pandu, dokumen patent, class certificate, dokumen ISCC, dokumen port clearance, dokumen SMC, dokumen toonnage certificate, dokumen Surat Perintah Kerja (SPK) pandu, crew list/data crew kapal, dokumen permohonan izin sandar).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Misalkan stuktur organisasi, laporan pembelian, persediaan dan laporan penjualan. Data yang dimaksud berupa data dari internet seperti (pengertian dan penjelasan), dan website dari internet.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui kegiatan:

- a. Obeservasi (pengamatan)

Merupakan kegiatan pengumpulan data dengan melaksanakan tinjauan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

b. *Interview* (wawancara)

Merupakan kegiatan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dengan kegiatan di pelabuhan guna menggali informasi terkait bahan penelitian.

c. Dokumentasi

Dalam pengambilan data penulis mendokumentasikan surat-surat penting untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2022) Analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Dalam penelitian ini digunakan menggunakan teknik kualitatif deskriptif, kualitatif deskriptif yaitu data diperoleh melalui metode observasi dan metode wawancara dan dokumentasi

PEMBAHASAN

1. Kinerja agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu pada saat kedatangan kapal oleh PT. Sea Asih Lines Belawan

Surat Perintah Kerja Pandu yang selanjutnya disebut dengan SPK Pandu adalah surat perintah yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan kepada petugas pandu untuk melaksanakan pemanduan, penundaan dan tambat kapal di pelabuhan. Kinerja agen dalam pengurusan surat perintah kerja (SPK) Pandu yaitu Hal yang pertama dilakukan oleh agen pelayaran adalah Agen selalu update memantau berita kapal selama perjalanan (*Branch Report*) dan melakukan kontak ke pihak kapal khususnya kepada (Captain Kapal) untuk mengirimkan (*Master Cable*) untuk mengetahui *schedule* kapan kapal akan tiba, Untuk proses *Clearance In* agen mengajukan layanan kedatangan kapal dalam waktu paling lambat 1x24 jam, terlebih dahulu agen harus mendaftarkan kapal dengan mengajukan penunjukan keagenan ke sistem (Sima) untuk di verifikasi oleh Penyelenggara Pelabuhan (KSOP) sehingga status layanan keagenan tadi berubah status menjadi warta kapal, di lanjutkan melengkapi data pada warta kapal tersebut dengan selengkap-lengkapannya untuk selanjutnya warta dikirimkan ke Penyelenggara Pelabuhan dalam bentuk Pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) dan ke Kantor Syahbandar dan otoritas pelabuhan dalam bentuk Surat Persetujuan Kapal Masuk (SPM). Dalam proses verifikasi oleh masing – masing instansi batas waktu untuk memberikan respon ke Sima adalah 5 (lima) jam sejak layanan diterima. Setelah PKK dan SPM di setujui PKK yang telah di verifikasi oleh Penyelenggara Pelabuhan untuk

selanjutnya BUP mengirimkan data RPK-RO ke Penyelenggara Pelabuhan dari PPKB yang diajukan sebagian datanya dari PKK yang telah di verifikasi. Data yang masuk ke penyelenggara pelabuhan dalam bentuk layanan PPK untuk penyandaran kapal. Dan penerbitan

SPK Pandu dari BUP apabila PKK telah di tetapkan oleh Penyelenggara Pelabuhan (KSOP). Ada beberapa langkah-langkah kinerja agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu sebagai berikut:

- a. Membuka website simlala.dephub.go.id/pusat data untuk mencari nomor RPK (Rencana Pengoperasian kapal Linear atau Tramper) sebagai persyaratan permintaan layanan kedatangan dan keberangkatan pada system Inaportnet
- b. Membuka website www.Inaportnet.dephub.go.id untuk login



No	Nomor RPK	Nomor PKB	Nama Kapal	Tanggal Keberangkatan	Status Proses
1	MDN.0000M.2111.00000	MDN.0000M.2111.00000	AS NERINA 12	2023-01-24 03:05:45	Diproses
2	MDN.0000M.2111.00000	MDN.0000M.2111.00000	AS NERINA 9	2023-01-24 03:05:46	Diproses
3	MDN.0000M.2111.00000	PKB.DN.0000M.2111.00000	AS NERINA 6	2023-01-21 12:29:09	Diproses
4	MDN.0000M.2111.00000	PKB.DN.0000M.2111.00000	AS NERINA 8	2023-01-21 12:27:58	Diproses
5	MDN.0000M.2111.00000	PKB.LN.0000M.2111.00000	MS POMEET PAKA	2023-01-20 09:22:19	Diproses
6	MDN.0000M.2111.00000	PKB.LN.0000M.2111.00000	MS OCEAN HERO	2023-01-20 10:38:07	Diproses
7	MDN.0000M.2111.00000	PKB.LN.0000M.2111.00000	MS OCEAN HERO	2023-01-24 09:02:09	Diproses
8	MDN.0000M.2111.00000	PKB.DN.0000M.2111.00000	PRIMA SAKTI 01	2023-01-20 09:07:11	Diproses
9	MDN.0000M.2111.00000	PKB.DN.0000M.2111.00000	PRIMA SAKTI 02	2023-01-20 09:05:20	Diproses
10	MDN.0000M.2111.00000	PKB.DN.0000M.2111.00000	SARUNDA 04710	2023-01-20 09:17:46	Diproses

- c. Mamasukan surat penunjuk keagen atau appoitment pada saat sebelum pengajuan warta kapal

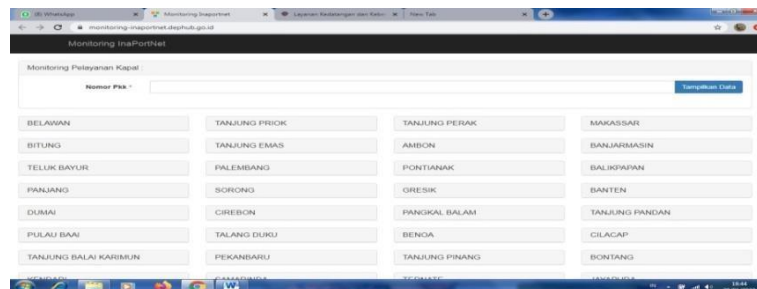
- d. Setelah penunjukan keagenan telah ditetapkan oleh penyelenggara pelabuhan, maka status layanan keagenan tadi berubah menjadi status buat warta kapal.

Setelah itu agen pelayaran melengkapi data pada warta kapal tersebut seperti memasuki from data kapal dan data seperti manifest kapal, data awak kapal/*crewlist*, data manifest bongkar muat, dokumen kapal dan data bongkar muat

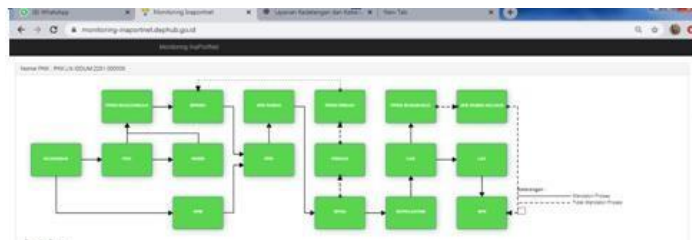
- e. Setelah semua data telah dimasukkan semua dilanjutkan dengan mengirimkan warta kepada penyelenggara pelabuhan dalam bentuk pemberitahuan kedatangan kapal/ PKK (LALA) dan kesyahbandaran dalam bentuk surat persetujuan kapal masuk/ SPM (KESBEL)

No	MONITORING	PKK	AS	WAKTU	Status
1	MONITORING 2202 000001	PKK 2018.00004 2202 000001	AS	08:00:00	✓
2	MONITORING 2202 000002	PKK 2018.00004 2202 000002	AS	08:00:00	✓
3	MONITORING 2202 000003	PKK 2018.00004 2202 000003	MT	08:00:00	✓
4	MONITORING 2202 000004	PKK 2018.00004 2202 000004	MT	08:00:00	✓
5	MONITORING 2202 000005	PKK 2018.00004 2202 000005	MT	08:00:00	✓
6	MONITORING 2202 000006	PKK 2018.00004 2202 000006	MT	08:00:00	✓
7	MONITORING 2202 000007	PKK 2018.00004 2202 000007	MT	08:00:00	✓
8	MONITORING 2202 000008	PKK 2018.00004 2202 000008	MT	08:00:00	✓
9	MONITORING 2202 000009	PKK 2018.00004 2202 000009	MT	08:00:00	✓
10	MONITORING 2202 000010	PKK 2018.00004 2202 000010	MT	08:00:00	✓
11	MONITORING 2202 000011	PKK 2018.00004 2202 000011	MT	08:00:00	✓
12	MONITORING 2202 000012	PKK 2018.00004 2202 000012	MT	08:00:00	✓
13	MONITORING 2202 000013	PKK 2018.00004 2202 000013	MT	08:00:00	✓
14	MONITORING 2202 000014	PKK 2018.00004 2202 000014	MT	08:00:00	✓
15	MONITORING 2202 000015	PKK 2018.00004 2202 000015	MT	08:00:00	✓
16	MONITORING 2202 000016	PKK 2018.00004 2202 000016	MT	08:00:00	✓
17	MONITORING 2202 000017	PKK 2018.00004 2202 000017	MT	08:00:00	✓
18	MONITORING 2202 000018	PKK 2018.00004 2202 000018	MT	08:00:00	✓
19	MONITORING 2202 000019	PKK 2018.00004 2202 000019	MT	08:00:00	✓
20	MONITORING 2202 000020	PKK 2018.00004 2202 000020	MT	08:00:00	✓

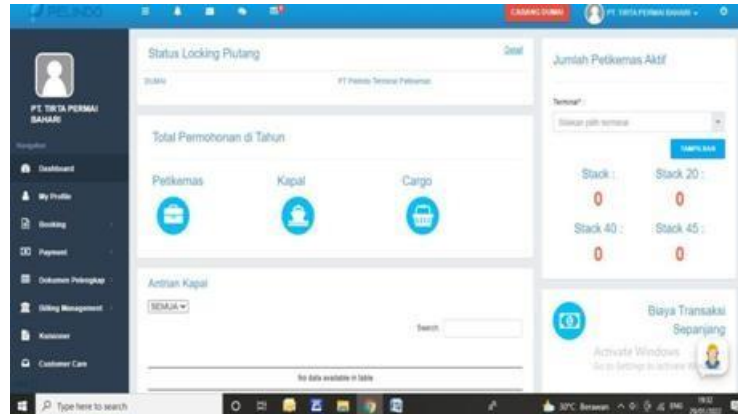
Setelah nomor PKK dan SPM ditetapkan maka nomor PKK diterbitkan dan system Inportnet dapat kita monitor dengan membuka monitoring Inaportet.dephub.go.id untuk memonitor dan mengontrol pelayanan kapal sampai sejauh mana system telah diproses, apakah telah disetujui atau masih dalam proses. Dengan memasukkan nomor PKK pada kolom monitoring maka akan otomatis muncul gambar yang tertera seperti dibawah ini



- h. Setelah PPK dan SPM disetujui, dilanjutkan dengan menghubungi Perusahaan bongkar muat atau PBM agar mengajukan KBM untuk diverifikasi



- i. Setelah itu badan usaha penyelenggara pelabuhan mengirim rencana penambatan kapal dan Rencana Operasi (RPK-RO) ke penyelenggara pelabuhan dari PPKB online/system IBS yang diajukan oleh agen pelayaran



- j. Setelah data Pemberitahuan kedatangan kapal/ PKK telah diverifikasi, maka dilanjutkan dengan menghubungi petugas PELINDO untuk menetapkan PPKB kedatangan dan pembuatan SPK Pandu untuk penyandaran kapal

Hambatan-Hambatan yang dihadapi agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu pada saat kedatangan kapal oleh PT. Sea Asih Lines Belawan

PT. Sea Asih Lines Belawan salah satu Perusahaan pelayaran dalam bidang keagenan. Keagenan kapal yang bertugas untuk melayani kebutuhan kapal, selain itu juga PT. Sea Asih Lines Belawan juga menerima layanan pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu. Dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu oleh PT. Sea Asih Lines Belawan adapun hambatan-hambatan pada saat pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu yang sering terjadi pada PT. Sea Asih Lines Belawan yaitu:

- a. Prosedur penggunaan sistem yang rumit
Sistem dan pengguna yang masih dianggap rumit dalam aplikasi inapornet tidak sedikit agen pelayaran yang mengeluh tentang prosedur penggunaan aplikasi yang berbelit-belit dan rumit bagi para pemula penggunaan prosedur menjadi salah satu kendala dikarenakan

banyaknya layanan dalam aplikasi yang terlalu banyak alur sehingga menimbulkan kebingungan.

b. Surut air laut di area dermaga

Dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu pada kinerja agen dengan terjadinya surut air laut dikarenakan dangkalnya air laut diarea dermaga menimbulkan tidak bisa masuknya kapal diakibatkan akses kapal ke pelabuhan tertentu dapat terhambat.

c. Keterbatasan pandu

Sangat di sayangkan ketika kapal lama di sandarkan diakibatkan karena padatnya kapal diarea dermaga maka agen harus menunggu pandu yang satu selesai mensandarkan kapal yang lainnya.

Upaya yang dilakukan agen untuk mengatasi permasalahan hambatan dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu oleh PT. Sea Asih Lines Belawan

Selama melakukan Praktek Darat (PRADA) di PT. Sea Asih Lines Belawan ada beberapa hambatan-hambatan tersebut pada diatas, bagaimana kinerja agen untuk mengatasi permasalahan hambatan- hambatan dalam proses pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu antara lain:

a. Prosedur penggunaan sistem yang rumit

Prosedur penggunaan sistem yang rumit untuk mengtasi ya permasalahannya yaitu bagi para pemula yang dianggap rumit dalam mengtasi prosedur penggunaan sistem layanan maka menanyakan pada yang berpengalaman/profesional dalam pengguna sistem layanan supaya tidak menimbulkan kebingungan dalam melakukukan layanan kedatangan kapal

b. Surut air laut di area dermaga

Pada hambatan diatas mengenai surutnya air laut di area dermaga untuk mengatasi masalahnya yaitu agen harus tau jam/waktu dangkal dan naiknya air laut diarea dermaga agar tidak mengalami gangguan saat penyandaran.

c. Keterbatasan pandu

Keterbatasan pandu diakibatkan padat kapal diarea dermaga untuk mengatasi permasalahan tersebut agen melaporkan kepada jasa pandu sebelum kedatangan kapal untuk menanyakan waktu kosong pada saat padatnya kapal diarea dermaga supaya tidak terjadinya terlambatnya penyandaran kapal

KESIMPULAN

PT. Sea Asih Lines Belawan salah satu Perusahaan pelayaran dalam bidang keagenan. Keagenan kapal yang bertugas untuk melayani kebutuhan kapal, selain itu juga PT. Sea Asih Lines Belawan juga menerima layanan pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) pandu. Dari uraian-uraian sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu sebagai berikut:

1. Kinerja agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu membuat dokumen permohonan seperti mencari nomor Rencana Pengoperasian kapal Linear atau Tramper (RPK), pengajuan warta kedatangan kapal, memasuki from data kapal seperti membuat manifest kapal, awak kapal, dan sertifikat kapal setelah itu agen membuat PKK dan SPM jika PKK dan SPM telah disetujui agen menghubungi Perusahaan bongkar muat atau PBM agar mengajukan KBM untuk diverifikasi setelah diverifikasi maka agen membuat surat permohonan penggunaan jasa pandu.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi agen pada saat pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) dikarenakan prosedur penggunaan sistem yang rumit, surut air laut di area dermaga, dan keterbatasan pandu.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan terjadi dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu dikarenakan terjadinya prosedur penggunaan sistem yang rumit untuk mengatasi permasalahan menanyakan yang berpengalaman seperti kepala operasional atau opsional, untuk mengatasi permasalahan surut air laut agen harus tau jam/waktu dangkal dan naiknya air laut di area dermaga, Keterbatasan pandu mengatasi dengan cara agen melaporkan kepada

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, H.A. (1993). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Abdurrahman, M.S., Purnomo, R. Dan Jati, E.P. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Otonom dan Internal Local Of Control terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement sebagai variabel mediasi*. Jurnal Performance, Vol.26 (2). No: 66-76..
- Departemen Pendidikan Nasional. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi Ketiga Balai Pustaka. Jakarta.

- Engkos Kosasi dan Hananto soewedo (2007). *Manajemen perusahaan pelayaran: suatu pendekatan praktis dalam bidang usaha pelayaran*-Ed. 1-1- Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Godfrey. dan Herry.(2017). *Media Riset Akuntansi*. Jurnal Auditing & Informasi, Vol. 18. No: 2 September 2018 : 205-224
- Hani, T. Handoko. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Peter Salim dan Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Nomor PM 11 Tahun 2016. *Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*. Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim Volume: I, No. I. Diakses 2019
- Presiden RI. (2003). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 82 Tahun 1999. *Tentang Angkutan Perairan*. Jurnal Logistik D III Transportasi UNJ Vol. I, No.1. diakses 2008
- Peraturan Menteri Perhubungan RI. Nomor KM 21 Tahun 2007. *Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada pelabuhan laut yang diselenggarakan oleh unit Pelaksanaan teknis (UPT) Kantor pelabuhan*. Jurnal 7 Samudra Politeknik Pelayaran Surabaya, Vol.7, No.1, diakses bulan Juni 2022
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Nomor PM 154 Tahun 2015. *Tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Secara Online*. Biro Hukum Kementerian Perhubungan. Jakarta. Diakses 15 oktober 2015.
- Ridwan daulay. (2019). *Langkah-langkah kinerja agen dalam pengurusan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu*. Tugas Akhir. Akademi Maritim Belawan Medan (AMB). Perpustakaan.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Siyoto, S. dan Sodik, A. (2015), *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta.
- Suyono. (2007). *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group