

Analisis Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* dan Tingkat Pelayanan Kapal terhadap Daya Saing Perusahaan Keagenan Kapal di PT. Adhika Samudera Jaya

Hanny Amanda Rachmah¹, Faris Nofandi², Diyah Purwitasari³

^{1,2,3}Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

Abstract. *The more rapid the development of the number of ship agency companies in Indonesia, the competition is also getting tighter. Therefore, ship agency companies must have a strategy to win the competition. One of the main factors to win the competition is the calculation of disbursement accounts and ship service levels. In the data taken, there is a relationship between the way disbursement account fees are charged and the level of ship service on the competitiveness of ship agency companies. Therefore, the author took the title "Analysis of How to Charge Disbursement Account Fees and Ship Service Levels on the Competitiveness of Ship Agency Companies". The purpose of writing this thesis is to determine the relationship between the method of charging disbursement account fees and the level of ship service on the competitiveness of ship agency companies. In this research, the author used quantitative methods. Correlation analysis is one of the steps to carry out an analysis of how shipping agency company account disbursement fees are charged and service quality on competitiveness. The results of the research concluded that the method of charging PT Disbursement Account Fees. Adhika Samudera Jaya is included in the very good category based on respondents' answers via questionnaire with an average of 4.70. PT. Service Level. Adhika Samudera Jaya is included in the very good category based on respondents' answers via questionnaire with an average of 4.68. There is a very strong, unidirectional and positive influence on the way disbursement account fees are charged and service levels on competitiveness at PT. Adhika Samudera Jaya with a correlation coefficient value of $r = 0.813$.*

Keywords: *How to Charge Disbursement Account Fees, Services, Competitiveness, Ship Agency.*

Abstrak. Semakin pesatnya perkembangan jumlah perusahaan keagenan kapal di Indonesia, maka persaingan juga semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan keagenan kapal harus memiliki strategi untuk memenangkan persaingan. Salah satu faktor utama untuk memenangkan persaingan adalah perhitungan disbursement account dan tingkat pelayanan kapal. Pada data yang diambil, terdapat hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal. Oleh karena itu, penulis mengambil judul "**Analisis Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* dan Tingkat Pelayanan Kapal Terhadap Daya Saing Perusahaan Keagenan Kapal**". Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk mengetahui hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Analisis korelasi merupakan salah satu langkah untuk melakukan analisis cara pengenaan biaya *disbursement account* perusahaan keagenan kapal dan kualitas pelayanan terhadap daya saing. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* PT. Adhika Samudera Jaya termasuk dalam kategori sangat baik berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner dengan rata-rata 4,70. Tingkat Pelayanan PT. Adhika Samudera Jaya termasuk dalam kategori sangat baik berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner dengan rata-rata 4,68. Adanya pengaruh yang sangat kuat, searah, dan positif dari cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing di PT. Adhika Samudera Jaya dengan hasil nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,813$.

Kata Kunci: Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account*, Pelayanan, Daya Saing, Keagenan Kapal.

1. PENDAHULUAN

Transportasi laut merupakan salah satu sistem transportasi nasional dan internasional yang perlu dikembangkan, karena transportasi laut menjadi alternatif terbaik dalam perdagangan dunia. Mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dan dua pertiga wilayahnya merupakan perairan.

Transportasi laut memberikan peranan bagi perkembangan perdagangan dunia yang mana pengangkutan yang menggunakan moda transportasi laut sangat efektif, efisien, dan ekonomis. Perlu diketahui bahwa peranan transportasi laut menjadi semakin penting karena biaya yang dikeluarkan paling sedikit dan jumlah barang yang diangkut lebih banyak dan variatif dibanding moda transportasi lainnya.

Besarnya peran transportasi laut dalam perkembangan perdagangan dunia menyebabkan munculnya perusahaan pelayaran di bidang agen pelayaran yang bertugas mewakili pemilik kapal untuk memastikan kegiatan di pelabuhan berjalan sesuai rencana sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik selama kapal berada di pelabuhan. Selain itu, perusahaan keagenan kapal juga bertugas untuk memastikan operasi bongkar muat berjalan lancar dan siap.

Perusahaan keagenan kapal melaksanakan tugasnya berdasarkan perkiraan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal. Setelah kapal meninggalkan pelabuhan, agen kapal bertanggung jawab atas segala biaya yang timbul selama kapal berada di pelabuhan, yang akan ditagihkan kepada pemilik kapal dalam bentuk *invoice* (pembayaran). Oleh karena itu, penting untuk menyertakan *invoice*.

Indonesia memiliki banyak perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa keagenan kapal untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Salah satunya adalah PT. Adhika Samudera Jaya bertindak sebagai perwakilan pemilik kapal dan memastikan bahwa aktivitas di pelabuhan berjalan sesuai rencana sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik selama kapal berada di pelabuhan.

Apabila kapal akan menggunakan jasa PT. Adhika Samudera Jaya sebagai agen, pemilik kapal harus menyiapkan surat penunjukkan (*Letter Of Appointment*) untuk dikirimkan kepada perusahaan. Surat ini akan diteruskan ke bagian keuangan dan akan dijadikan dasar pembuatan faktur.

Setelah kegiatan kapal selesai, PT. Adhika Samudera Jaya melakukan seluruh perhitungan biaya layanan yang diserahkan kepada pengguna jasa atau *principal*. Sebelumnya, biaya tersebut sudah disetujui oleh kedua pihak dengan disertai dengan biaya jasa keagenan (*agency fee*). Dari biaya tersebut *principal* harus membayar uang muka atau *prefunding* 50%

atau 90% tergantung dengan kesepakatan awal. Lalu sisa nya akan dilunasi di final disbursement account dan wajib dilunasi 14 hari kerja setelah *invoice* terbit.

Salah satu faktor yang mempengaruhi daya saing adalah perhitungan *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal. Penyebab lemahnya daya saing dalam PT. Adhika Samudera Jaya antara lain :

- 1) Harga jasa yang ditawarkan terlalu tinggi di beberapa pelabuhan
- 2) Adanya salah perhitungan dalam menetapkan *disbursement account*
- 3) Kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan PT. Adhika Samudera Jaya
- 4) Serta kurangnya usaha promosi perusahaan

Pelanggan akan menganggap wajar bila pelayanan yang diberikan PT. Adhika Samudera Jaya sudah sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas, mereka akan terus menggunakan PT. Adhika Samudera Jaya sebagai agennya untuk melayani kapal lainnya.

Indikator yang menentukan daya saing dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pemakai jasa. Jika pemakai jasa merasa pelayanan yang diberikan baik, maka pemakai jasa menganggap PT. Adhika Samudera Jaya sudah profesional dalam memberikan pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Disbursement*

Disbursement secara umum adalah pembayaran atau pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan. Menurut Chan Kah Sing (2009:108), pembayaran adalah pertukaran mata uang atas barang, jasa, atau informasi. Sedangkan dalam dunia pelayaran, biaya-biaya yang timbul selama kegiatan kapal berada di pelabuhan disebut dengan biaya *disbursement*. Biaya *disbursement* akan ditanggung oleh pengguna jasa. Dapat disimpulkan bahwa pembayaran adalah proses pemenuhan kewajiban penyediaan barang, jasa atau informasi yang timbul dari kegiatan tersebut.

Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan adalah upaya membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Kasmir (2017: 47), pelayanan adalah suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu dalam suatu organisasi untuk memuaskan kepada orang lain (pelanggan, rekan kerja, manajer). Lebih lanjut Rusydi (2017: 39) juga berpendapat bahwa

pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik dibandingkan pesaing lainnya.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan yang berupa suatu proses yang terjadi secara teratur dan terus-menerus sepanjang hidup seseorang, dan proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain.

Pengertian Daya Saing

Daya saing mengacu pada kinerja perusahaan dalam pasar yang kompetitif. Perusahaan yang dapat menghasilkan produk dan jasa berkualitas tinggi adalah perusahaan yang mampu bersaing secara efektif.

Persaingan dapat mengukur keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Ada dua aspek yang muncul dari persaingan, yaitu :

a. Sisi kesuksesan

Persaingan akan dipandang sebagai peluang yang memotivasi, karena akan menjadikan Perusahaan lebih dinamis dan kompetitif dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

b. Sisi kegagalan

Persaingan dipandang sebagai ancaman karena melemahkan perusahaan yang takut bersaing dan tidak dapat menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.

Menurut Muhandi (2007: 39), daya saing adalah fungsi operasional yang berorientasi pada internal (internal) dan eksternal (eksternal), yaitu respon aktif terhadap pasar sasaran suatu perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data.

Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada saat melaksanakan praktek darat (Prada) di PT. Adhika Samudera Jaya (*Head Office*) yang dimulai dari tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 Agustus 2023.

b. Tempat Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini saat melakukan praktek darat (Prada) di PT. Adhika Samudera Jaya (*Head Office*) yang beralamatkan di DBS Bank Tower 28 floor, Ciputra World One, Jl. Prof. Dr. Satrio No. Kav 3-5, RT.18/RW.4, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940.

Jenis Penelitian

Penulis menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data.

Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada saat melaksanakan praktek darat (Prada) di PT. Adhika Samudera Jaya (*Head Office*) yang dimulai dari tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 01 Agustus 2023.

b. Tempat Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini saat melakukan praktek darat (Prada) di PT. Adhika Samudera Jaya (*Head Office*) yang beralamatkan di DBS Bank Tower 28 floor, Ciputra World One, Jl. Prof. Dr. Satrio No. Kav 3-5, RT.18/RW.4, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah suatu bidang umum yang mencakup objek dan subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang perlu dipelajari dan dari situ dapat menarik Kesimpulan (Suggyono, 2010: 61). Populasi penelitian ini adalah pegawai perusahaan cabang di PT. Adhika Samudera Jaya, pengguna jasa, dan crew kapal yang diageni PT. Adhika Samudera Jaya.

b. Sampel

Sampel digunakan sebagai subjek penelitian atau partisipan penelitian. Sugiyono (2014: 62) mengatakan, Sampel adalah himpunan bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi.

Pengambilan sampel harus dilakukan secara bertanggung jawab agar kesimpulan yang diambil dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2011: 68), “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Hal ini sering terjadi ketika ingin menggeneralisasi karena kesalahan. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus dimana seluruh anggota populasi disurvei. Dalam penelitian ini seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian sebanyak 30.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perusahaan

PT. Adhika Samudera Jaya merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bergerak dalam dunia pelayaran di bidang jasa pelayanan keagenan kapal. PT. Adhika Samudera Jaya memberikan berbagai jasa pelayanan antara lain *Breakbulk, Dry bulk, Tankers, Cruise, Project / heavy lift, Ro-Ro, Traders, Charterers / Brokers, Tug and Barge*. PT. Adhika Samudera Jaya memiliki kantor pusat di DBS Bank Tower 28 floor, Ciputra World One, Jalan Prof. Dr. Satrio Kav 3-5, Jakarta 12940 Indonesia.



Gambar 1. DBS Bank Tower

PT. Adhika Samudera Jaya telah membangun kantor di berbagai daerah di Indonesia, seperti di Banjarmasin, Banten, Palembang, Lampung, Merak, Kendari.

Tujuan utama perusahaan ini adalah memberikan pelayanan yang gesit dan optimal. Dengan dukungan karyawan yang memiliki kompetensi keahlian lokal dan pengalaman bekerja sama dengan crew kapal asing, PT. Adhika Samudera Jaya menjadi perusahaan yang

dapat diandalkan dan dipercaya oleh klien dan pengguna jasa dalam menangani berbagai urusan pelayanan jasa keagenan kapal. PT. Adhika Samudera Jaya memiliki misi dan visi sebagai panduan dalam mencapai tujuan perusahaan, yaitu:

Misi :

- a. Melayani kualitas pelayanan terbaik dengan memberikan hasil
- b. kerja yang efektif dan efisien.
- c. Untuk memberikan pelanggan respon cepat dan baik pada komunikasi
- d. Memberikan solusi terbaik sebagai agen atas nama pihak terkait
- e. Menyajikan biaya agensi yang kompetitif
- f. Mendukung dan memperluas jaringan pasar

Visi :

Menjadi *shipping agency company* terkemuka dengan memberikan keandalan, kepercayaan, dan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Hasil Penelitian

Analisis Data

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas terdapat pada table berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1

Variabel	Item Pernyataan	Person Corelation	r tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,876	0,361	VALID
	X1.2	0,784		VALID
	X1.3	0,934		VALID
	X1.4	0,842		VALID
	X1.5	0,838		VALID
	X1.6	0,906		VALID

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2

Variabel	Item Pernyataan	Person Corelation	r tabel	Keterangan
X2	X2.1	0,707	0,361	VALID
	X2.2	0,807		VALID
	X2.3	0,908		VALID
	X2.4	0,840		VALID
	X2.5	0,867		VALID
	X2.6	0,842		VALID
	X2.7	0,890		VALID
	X2.8	0,882		VALID
	X2.9	0,797		VALID
	X2.10	0,879		VALID

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Y

Variabel	Item Pernyataan	Person Corelation	r tabel	Keterangan
Y	Y.1	0,841	0,361	VALID
	Y.2	0,713		VALID
	Y.3	0,781		VALID
	Y.4	0,731		VALID
	Y.5	0,833		VALID
	Y.6	0,504		VALID

Dari tabel hasil uji validitas X1, X2, dan Y di atas dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung > r tabel berdasarkan uji signifikan 0,05. Maka hasil uji validitas dapat dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Reliabiitas

Variabel Reliabilitas	Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
engenaan Biaya Disbursement Account (X1)	6 item pernyataan	0,931	RELIABEL
t Pelayanan (X2)	10 item pernyataan	0,954	RELIABEL
Daya Saing (Y)	6 item pernyataan	0,789	RELIABEL

Dari tabel hasil uji reliabilitas di atas dapat dijelaskan bahwa nilai cronbach's alpha variabel pengenaan biaya disbursement account sebesar 0,931, nilai cronbach's alpha variabel tingkat pelayanan sebesar 0,954, dan nilai cronbach's alpha variabel daya saing sebesar 0,789. Dari nilai hasil pengujian cronbach's alpha variabel X1, X2, dan Y menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,60, maka hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel.

3) Uji Normalitas

Digunakan uji normalitas data dengan *One Sample T-Test Kolmogorov-Smirnov* (KS). Aturan pengambilan keputusan uji normalitas *Kolmogorv-Smirnov* adalah nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka residu berdistribusi normal.

Tabel 5. Uji Normalitas dengan *One Sample T-test KS*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.39029948	
Most Extreme Differences	Absolute	.195	
	Positive	.123	
	Negative	-.195	
Test Statistic		.195	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.080	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.006	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.004
		Upper Bound	.007

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,80. Hal ini menunjukkan bahwa $0,08 > 0,05$, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

4) Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi antar variabel dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independent dengan variabel dependen. Hasil dari analisis korelasi antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Analisis Korelasi antar Variabel

Correlations

		Cara Pengenaan Biaya Disbursement Account	Tingkat Pelayanan
Cara Pengenaan Biaya	Pearson Correlation	1	.796**
	Sig. (2-tailed)		<.001
Disbursement Account	N	30	30
Tingkat Pelayanan	Pearson Correlation	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	30	30
Daya Saing	Pearson Correlation	.811**	.683**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel yang diberikan, dapat dianalisis bahwa nilai koefisien korelasi antara Cara Pengenaan Biaya *Disbursement Account* dengan Daya Saing sebesar 0,811 dengan signifikansi p-value sebesar 0,001. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang

sangat kuat karena berada pada interval (0,800 – 1,000) dan signifikansi antara kedua variabel tersebut dianggap signifikan pada tingkat 5% karena p-value kurang dari 0,05.

Sedangkan nilai koefisien korelasi antara Tingkat Pelayanan dengan Daya Saing sebesar 0,683 dengan signifikansi p-value sebesar 0,001. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat karena berada pada interval (0,600 – 0,799) dan signifikansi antara kedua variabel tersebut dianggap signifikan pada tingkat 5% karena p-value kurang dari 0,05.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mencari hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal yang dilakukan oleh PT. Adhika Samudera Jaya. Melalui beberapa pengujian menggunakan SPSS, peneliti menganalisis dan mengolah data untuk mendapatkan hasil berikut :

- a. Dari pengujian analisis koefisien korelasi, ditemukan hasil koefisien korelasi sebesar $R = 0,813$. Rentang nilai berdasarkan koefisien korelasi berada pada interval (0,800 – 1,000), maka dapat disimpulkan bahwa cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat dan positif.
- b. Hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan sebagai penyebab utama dari daya saing memiliki nilai R square sebesar 0,661 atau 66%. Artinya hubungan antara cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing sebesar 66%, sedangkan sisanya sebesar 34% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kondisi permintaan, kondisi sumber daya, kondisi industri terkait dan industri pendukung, serta kondisi struktur persaingan dan strategi perusahaan.
- c. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing adalah $0,001 < 0,05$ dan $F_{hitung} 26,326 > \text{nilai } F_{tabel} 3,35$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing secara signifikan.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Dari hasil deskripsi Sebagian besar cara pengenaan biaya *disbursement account* PT. Adhika Samudera Jaya dikatakan sangat baik dilihat dari hasil responden.
- 2) Dari hasil deskripsi sebagian besar tingkat pelayanan PT. Adhika Samudera Jaya dikatakan sengat baik dilihat dari hasil responden.
- 3) Adanya hubungan yang sangat kuat, searah, dan positif dari cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan terhadap daya saing di PT. Adhika Samudera Jaya memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $R = 0,813$.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diberikan, maka terdapat beberapa saran dari peneliti terkait dengan analisis cara pengenaan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal terhadap daya saing perusahaan keagenan kapal di PT. Adhika Samudera Jaya, antara lain :

- 1) Kepada PT. Adhika Samudera Jaya untuk lebih teliti dalam mengerjakan cara pengenaan biaya *disbursement account* agar dapat mengurangi kesalahan perhitungan yang kemudian menyebabkan kerugian dan senantiasa melakukan pengecekan secara berkala guna mempertahankan pengguna jasa yang sudah ada.
- 2) Kepada PT. Adhika Samudera Jaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik sehingga pengguna jasa dapat terus menggunakan layanan keagenan PT. Adhika Samudera Jaya.
- 3) Kepada PT. Adhika Samudera Jaya untuk memperluas relasi serta meningkatkan pemasarannya dalam mencari pengguna jasa yang lebih banyak. Sehingga mampu bertahan dalam persaingan di bidang keagenan kapal.
- 4) Kepada PT. Adhika Samudera Jaya untuk tetap kompetitif dalam memberikan biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal. Karena biaya *disbursement account* dan tingkat pelayanan kapal yang sudah diberikan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam daya saing perusahaan demi mempertahankan pengguna jasa.

REFERENSI

- C, G. &. (2005). *Strategi pemasaran* (Edisi kedua). Yogyakarta.
- Dewi, S. M. (2020). Disbursement jasa keagenan kapal di PT Dian Samudra Line Cabang Surabaya. *Muara: Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 3(2), 77-85.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hasan, H. &. (2012). *Kamus populer unsur-unsur transportasi*. Jakarta: STMT Trisakti.
- Mahardiana, S. S. (2020). Disbursement jasa keagenan kapal di PT Dian Samudera Line Cabang Surabaya. *Muara*.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen pelayaran umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhardi. (2007). *Strategi operasi untuk keunggulan bersaing*. Yogyakarta: Garaha Pustaka.
- Muljadi, S. S. (2013). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nasution, M. (2008). *Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. (2009). *Manajemen transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pangihutan, A. T. (2016). Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal pada perusahaan pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 3(2), 217-225.
- Santoso, B. (2015). *Keagenan (agency): Prinsip-prinsip dasar, teori, dan problematika hukum keagenan* (p. 127).
- Sasmito, S. A. (2021). Analisis penerapan sistem informasi manajemen pada kegiatan logistik di Indonesia. *Dinamika Bahari*, 2(1), 6-12.
- Soewedo, E. K. (2012). *Manajemen perusahaan pelayaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyono, R. (2005). *Pengertian keagenan dan agen kapal*. Jakarta.
- Zulfahmi. (2017). Pengaruh biaya disbursement terhadap menurunnya kapal keagenan pada PT. PELNI (PERSERO) Cabang Tanjung Priok periode Januari 2016 – April 2017. Jakarta.