DISCOVERY: Jurnal Kemaritiman dan Transportasi
p-ISSN 1907-137X
Vol. 4 No. 2 , 2022, Hal. 104 - 110

DISCOVERY: Jurnal Kemaritiman dan Transportasi

https://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery

Vol. 4 No. 2 , 2022, Hal. 104 - 110

Tinjauan Sistem Pelayanan Jasa Dalam Kegiatan Keagenan Pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi

Suwarso[1], JB Komanireng[2], Sarwo Edi Wibowo[3]
Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan, Akademi Kelautan Banyuwangi
Email Korespondensi: Suwarso0204@gmail.com

Abstrak PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi bergerak pada bidang keagenan dan PBM. Pada pelayanan jasa keagenan saat kapal akan datang atau berangkat meninggalkan pelabuhan dan akan melaksanakan kegiatan bongkar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan dan kendala yang terjadi pada tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan dan tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi, wawancara, dan observasi secara lansung ke lapangan dan triangulasi. pihak keagenan dapat melakukan: pemeriksaan kelengkapan data di *loading instructions.* Selanjutnya, pihak agen melakukan koordinasi dengan *load control.* Bila langkah-langkah tersebut sudah di jalankan lalu pada saat kegiatan kapal akan melakukan proses penyandaran maka memerlukan pengadaan perahu *mooring* dan *tug boat* dan sebelum proses kapal akan meninggalkan dermaga.

Kata Kunci: Pelayanan, Keagenan, Sistem *Inaportnet*

Abstract *PT Bosowa Bandar Indonesia Banyuwangi Branch is engaged in agency and PBM. In agency services when the ship will arrive or leave the port and will carry out unloading activities. The purpose of this study is to determine the service system in agency activities and the obstacles that occur in the review of the service system in agency activities and the review of the service system in research agency activities using qualitative descriptive research methods. Primary and secondary data sources. Data collection techniques with documentation, interviews, and observations directly to the field and triangulation. the agency can perform: check the completeness of the data in the loading instructions. Furthermore, the agent coordinates with load control. If these steps have been carried out, then at the time of the ship's activity it will carry out the docking process, it requires the procurement of a mooring boat and a tug boat and before the process the ship will leave the dock.*

***Keywords*:** *Agency*, *Service*, *Inaportnet System*.

Pendahuluan

Perusahaan pelayaran adalah badan usaha milik negara atau swasta, berbentuk perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV), dan lain-lain, yang melakukan usaha jasa dalam bidang penyediaan ruangan kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang (orang) dan barang (dagangan) dari suatu pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan tujuan (bongkar), baik di dalam negeri maupun luar negeri (*ocean going shipping*). (Suwarno, 2011:128)

Pengurusan kedatangan dan keberangkatan kapal membutuhkan perusahaan keagenan kapal. Untuk memenuhi kebutuhan kapal saat di pelabuhan, perusahaan pelayaran yang tidak mempunyai cabang di suatu pelabuhan akan menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk melayani kebutuhan kapal tersebut selama di pelabuhan. Salah satu tugas kegiatan keagenan yaitu pengurusan *clereance in* dan *clereance out.*

Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah (Undang-Undang No.17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran).

Kualitas kapal yang baik haruslah menjadi poin penting dalam kegiatan transportasi laut. Perkembangan dunia transportasi semakin maju dan meningkat, sehingga berpengaruh terhadap perkembangan sektor perhubungan selain dan berpengaruh terhadap sektor perdagangan. Sektor perdagangan yang dimaksud adalah hubungan baik (kepercayaan) antara pengirim barang (*shipper*) dan penerima barang (*consignee*). Oleh karena itu sarana transportasi memegang peranan penting, karena transportasi sebagai sarana penghubung produsen dan konsumen yang saling membutuhkan.

Shipper merupakan orang atau badan hukum yang mempunyai muatan kapal laut untuk dikirim dari pelabuhan tertentu (pelabuhan pemuatan) untuk diangkut ke pelabuhan tujuan. *Consignee* merupakan orang atau badan hukum yang berhak menerima barang muatan kiriman shipper dari pelabuhan muat ke pelabuhan tujuan. (Suwarno, 2011: 128).

Proses pengiriman barang melalui angkutan laut telah dikenal dan dipraktikkan oleh masyarakat luas. Seiring dengan berkembangan zaman dan teknologi, maka semakin banyak pula jumlah dalam antrian angkutan laut yang digunakan.

Semakin maju dan berkembangnya dunia usaha saat ini, perusahaan pelayaran dituntut memperluas usahanya. Salah satu cara yaitu dengan membuka Badan Usaha Pelabuhan (BUP), keagenan dan bongkar muat. PT Bosowa Bandar Indonesia berupaya meningkatkan usaha dalam bidang pelayaran dan memberikan pelayanan yang baik sehingga kepercayaan dan kepuasan konsumen secara maksimal. Oleh karena itu, perusahaan pelayaran yang telah menerima penunjukan pelayanan jasa kapal dan principal, akan bertindak sebagai pelayan jasa kapal untuk melayani kebutuhan kapal saat berada di pelabuhan.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportai (UU No. 17 tahun 2008 tentang Pelayaran).

PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi beralamatkan Jl. Gatot Subroto KM.05, Kelurahan Bulusan, Kecamatan Kalipuro Banyuwangi. PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi adalah perusahaan pelayaran pelayanan jasa yang melayani jasa angkutan laut. Dalam praktiknya bertugas memenuhi seluruh kebutuhan dan keperluan kapal mulai dari kapal datang (*clereance in*) hingga kapal berangkat (*clereance out*).

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) bagaimana sistem pelayanan dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi? (2) kendala apa saja yang terjadi pada tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi?.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) untuk mengetahui tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi. (2) untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) bagi penulis: dapat mempraktikan Sistem Pelayanan Jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi, dapat mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam Sistem Pelayanan Jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi. (b) bagi instansi: penelitian ini diharapkan memberikan masukan sebagai bahan evaluasi atas kegiatan yang selama ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kegiatannya, sebagai referensi untuk meningkatkan stabilitas kerja dalam melaksanakan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia. (c) bagi akademisi: sebagai bahan referensi untuk dapat meningkatkan mutu Pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan terampil sehingga dapat bersaing di dalam dunia kerja, tambahan wawasan tentang sistem pelayanan jasa keagenan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan Pustaka untuk menambah referensi bagi taruna taruni yang dapat dijadikan sebagai sarana belajar tentang sistem pelayanan jasa kepelabuhanan

Penelitian terdahulu Jurnal penelitian Suseno (2019) jurnal penelitian tersebut berjudul "Sistem Pelayanan Jasa Kepelabuhanan di PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi" pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian berfokus pada sistem pelayanan jasa kepelabuhanan pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi isi dari jurnal tersebut membahas tentang sistem pelayanan jasa kepelabuhanan di PT Bosowa Bandar 1ndonesia Cabang Banyuwangi secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik.

Jurnal penelitian "Yudiana (2019) penelitian tersebut berjudul strategi pelayanan jasa kepelabuhanan melalui *Integrated Billing System* (IBS) pada PT Pelabuhan Indonesia III (persero) cabang Tanjung Perak kota Surabaya" Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang sangat penting bagi instansi pemerintahan di pusat maupun daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD. Oleh karena itu, sejalan dengan hal tersebut. PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak melaksanakan strategi pelayanan jasa kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi dan mendeskripsikan mengenai strategi pelayanan jasa kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pelayanan jasa kepelabuhan melalui *Integrated Billing*

System (IBS) pada PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya dari pemaparan sebelumnya disimpulkan bahwa PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak telah melaksanakan serangkaian strategi pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian"Mehendra (2019) Jurnal penelitian tersebut berjudul Pelayanan Jasa Pelabuhan Bongkar Pupuk Curah Kering Muriate Of Potas di Pelabuhan khusus PT Siam Maspion Terminal Gersik" topik utama dalam penulisan makalah ini adalah pelayanan Pelabuhan bongkar muat pupuk curah kering muriate dari potash di Pelabuhan khusus PT Terminal Siam Maspion latar belakang permasalahan dalam penulisan ini adalah pelayanan pada proses bongkar muat pupuk curah peran K3 dalam penanganan *unsafe action,* instansi terkait, dokumen pendukung dan alat alat bongkar muat. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan analisis dokumen hasil dari pembahasan makalah ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pihak Pelabuhan pada pemuatan pupuk curah kering Muriate Of Potash .

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian berfokus pada tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi. Informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang berhubungan langsung dengan sistem pelayanan jasa keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi yaitu staff operasional, agen, dan PBM. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk pengumpulan data dan informasi adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data menggunakan bahan referensi, triangulasi, analisis kasus negatif dan member check.

Hasil dan Pembahasan

Tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi

Berdasarkan fakta di lapangan yang ditemukan oleh penulis bahwa tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi memberikan pelayanan jasa keagenan pada kapal saat memasuki dermaga, melakukan kegiatan bongkar dan sampai kapal meninggalkan pelabuhan sebagai berikut adalah langkah-langkah pelayanan sebelum kapal datang dan pada saat kapal meninggalkan pelabuhan:

1. Sebelum kapal datang hal-hal yang dipersiapkan oleh PT Bosowa Bandar Indonesia adalah sebagai berikut :

1) PT Bosowa Bandar Indonesia satu hari sebelum kedatangan kapal. Hal pertama yang dilakukan adalah mengurus perizinan kedatangan kapal atau *clereance in* dokumen yang di gunakan untuk proses *clereance in* ada beberapa yaitu: (1) *Manifest*, didalam dokumen *manifest* yang ada dua jenis barang yaitu propane dan butane yang masing masing *quantity* 5000 MT propane dan 5000 MT butane dan dokumen tersebut di ajukan di sistem inportnet sebagai syarat pembuatan warta kedatangan kapal. (2) *Stowage Plan, a*dalah suatu bagan kapal dimana muatan ditempatkan. Dilengkapi data data pelabuhan muat dan pelabuhan bongkar, nama barang, jumlah dan beratnya. (3) SPB *last port,* adalah suatu dokumen yang di keluarkan dari pelabuhan sebelumnya atau pelabuhan asal. (4) *Crew List,* suatu dokumen yang berisikan daftar anak buah kapal yang berkerja di atas kapal. (5) SPK, dokumen penunjukan keagenan yang di keluarkan oleh pihak owner (PT Pertamina Trans Kontinental) kepada PT Bosowa Bandar Agensi untuk mengageni atau mengurus segala keperluan kapal dari proses

sandar sampai lepas. (6) Surat Penunjukan PBM, dokumen yang di keluarkan dari pihak keagenan atau yang punya barang untu melaksanakan peroses pembongkaran barang di kapal tersebut Setelah semua dokumen lengkap seprti yang sudah di sebutkan di atas pihak melakukan peroses pembuatan warta kedatangan di sistem inaportnet KSOP Langkah pertama pihak agen mengajukan SPK keagenan dan menunggu peroses *approve* SPK keagenan tersebut pihak agen dapat membuat warta kedatangan kapal.

2) Setelah itu melakukan perizinan ke pihak KKP untuk melakukan peroses pembuatan COP (*Certificate of Partique*) yang mana pihak agen sebelum kapal datang harus melakukan perizinan untuk pengecekan kesehatan yang di lakukan pihak KKP .
3) Menginput sistem IBS*(Integrsted Billing System*) untuk order pandu dan tunda kemudian akan terbit billing tagihan yang harus di bayarkan oleh pihak keagenan sebelum kapal melakukan peroses olah gerak .
4) Staging inaportnet untuk penetapan lokasi tambat.
5) Memberitahu atau menginfokan kepada PT Pelindo III Cabang Banyuwangi untuk pengadaan *tug boat* guna memfasilitasi proses penyandaran kapal.
6) Mendaftarkan kapal yang akan sandar melalui sistem IBS ke PT Pelindo III Cabang Banyuwangi guna order pandu, tug boat.

2. Pelayanan yang disediakan oleh PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi saat kapal akan melakukan proses penyandaran adalah sebagai berikut: (1) Dalam pelayanan kapal yang akan melakukan proses penyandaran PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi bekerja sama dengan PT Pelindo untuk pengadaan Kapal *Tug Boat* untuk membantu proses penyandaran . (2) PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi juga menggunakan jasa Kepanduan (Pandu) dari PT Pelindo III Cabang Banyuwangi untuk keselamatan dan keamanan waktu proses penyandaran kapal atau sebagai pemandu saat kapal akan melakukan proses penyandaran. (3) PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi juga menggunakan perahu *mooring* untuk memudahkan atau meringankan orang darat menarik tali kapal untuk dimasukan ke bolder atau yang *jetty* menarik tali yang dari kapal untuk dimasukan ke *bolder*. (4) Selama kegiatan pembongkaran berlangsung Kepala Cabang PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi menfasilitasi motor dan mobil untuk orang kapal dan teknisi kapal yang akan pesiar atau naik ke kapal . (5) Kepala Cabang PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi membantu memposisikan atau meluruskan alat pembongkaran *Master Loading Arm* (MLA) yang di *jetty* ke pipa *liquid* dan *vafor* yang ada di kapal. (6) Pengurusan perpanjangan atau endorse sertifikat kapal yang sudah *expired. (7)* Pengurusan *sijil on/off crew* kapal. (8) Menyediakan *supply fresh water*.
3. Sebelum kapal berangkat atau meninggalkan pelabuhan hal-hal yang dipersiapkan oleh PT Bosowa Bandar Indonesia adalah sebagai berikut: (1) Memberitahu atau menginfokan kepada PT Pelindo III Cabang Banyuwangi untuk order pandu guna keselamatan dan keamanan *(safety*) kapal saat akan meninggalkan pelabuhan.

(2) Memberitahu atau menginfokan kepada PT Pelindo III Cabang Banyuwangi untuk pengadaan tug boat guna mempelancar proses pelepasan kapal. (3) Mendaftarkan kapal yang akan lepas melalui sistem IBS ke PT Pelindo III Cabang Banyuwangi guna order pandu, *tug boat. (4) Clearance*

out ke Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan (KSOP) untuk pembuatan perizinan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) atau biasa disebut Surat Izin Berlayar (5) (SIB).*Clearance out* ke Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) untuk perizinan bawasannya *crew* kapal dalam keadaan sehat dan tidak terjangkit penyakit dan boleh melanjutkan ke trayek selanjutnya.

Kendala sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan pada PT Bosowa Bandar Indonesia cabang Banyuwangi.

Saat pengajuan proses *clearance* dengan menggunakan sistem *Inaportnet* terkadang mengalami *maintenance* pada sistem *Inaportnet.* Kegiatan *Maintenance* ini akan berdampak sistem *Inaportnet* tidak bisa diakses dan mengakibatkan terhambatnya proses pengajuan *clearance* kapal, terlambatnya kapal masuk dan sandar dari pelabuhan dan berlanjut terhambatnya aktifitas kegiatan bongkar/muat barang ataupun terhambatnya kapal meninggalkan pelabuhan. Dalam penerapan layanan *online, maintenance* pada sistem merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi kendala utama bagi para pengguna jasa karena sistem tidak bisa diakses. Hal ini akan memperlambat pekerjaan pengguna jasa layanan *inaportnet*.

Dengan adanya kegiatan *maintenance* pada sistem *inaportnet,* maka proses untuk menginput data *clearance* kapal tidak dapat dilaksanakan. Hal ini akan tertundanya proses untuk pengajuan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Apabila kapal tersebut mengangkut LPG maka distribusi LPG akan tertunda sedangkan stok LPG di tempat tujuan sudah menipis. Hal ini akan menimbulkan kelangkaan LPG.

Berdasarkan hal diatas, kesimpulan tentang kendala yang terjadi saat proses *clearance in/out* kapal dengan sistem *Inaportnet* yaitu adanya *maintenance* sistem *Inaportnet* yang akan berdampak sistem *Inaportnet* tidak bisa diakses.

Hasil pembahasan tersebut di dukung oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap informan yang berisi tentang kendala pada sistem *inaportnet*, apa bila ada kendala semua perizinan akan menggunakan metode manual.

Kendala selanjutnya adalah terjadinya informasi mendadak tentang petambahan jumlah muatan yang akan dibongkarE Hal terebut yang mengakibatkan kendala pada suatu kegiatan yang sedang berlansung seperti hal yang peneliti temui di lapangan seringnya terjadinya informasi mendadak dari pihak orang kapal ke pihak agen. Yang mengakibatkan proses *clereance out* dua kali yang di mana informasi dari pihak kapal ke pihak agen untuk proses bongkar akan selesai hari ini otomatis dari pihak agen akan melakukan peroses *clerence out.* Sebelum kegiatan bongkar akan selesai pihak agen melakukan periziznan untuk *clereance out* sedangkan untuk. SPB (Surat persetujuan berlayar) ada masa berlakukanya yang seharusnya kapal harus lepas hari ini mundur disebabkan proses pembongkaran masih belum selesai, mengakibatkan pihak agen harus melakukan *clereance out* lagi dan melakukan biaya tambahan untuk *clereance out* itu menjadi kerugian untuk pihak agen .

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dari hasil observasi yang penulis temui di lapangan sering terjadinya adanya informasi mendadak dari pihak orang kapal ke pihak agen yang mengakibatkan terjadinya biaya tambahan pada saat peroses *clereance out* dan mengakibatkan kerugian ke pihak agen.

Kesimpulan

Hasil diskusi dan pembahasan dapat penulis simpulkan sebagai berikut: (a) PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi pada pelayanan jasa keagenan saat kapal akan datang atau berangkat meninggalkan Pelabuhan dan melaksanakan bongkar muat meliputi pemeriksaaan kelengkapan data yang ada di *loading intruction,* melakukan koordinasi dengan *load control*, lalu pada saat kapal akan melakukan proses penyandaran meliputi persiapan pengadaan perahu

mooring dan *tug boat.* dan sebelum kapal meninggalkan pelabuhan hal-hal yang disiapkan menginfokan kepada PT Pelindo III untuk proses *clearance out* karantina dan Syahbandar antara PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi dan *Crew* kapal harus saling berkoordinasi agar tidak terjadi hambatan atau kecelakaan pada waktu bongkar muat. (b) Kendala-kendala yang terjadi dalam tinjauan sistem pelayanan jasa dalam kegiatan keagenan di PT Bosowa Bandar Indonesia Cabang Banyuwangi untuk mengatasi kendala tersebut kami pihak agen akan sering-sering melakukan kordinasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan sehingga dapat meminimalisir akan terjadinya kendala pada saat proses pelayanan berlangsung.

Adapun saran penulis sebagai berikut: (a) untuk mengatasi terjadinya keterlambatan untuk proses sandar maupun bongkar pihak agen di harapkan selalu sigap di kala ada ganguan pada sistem supaya tidak ada keterlambatan pada kegiatan yang sudah terjadwal (b) PT Bosowa Bandar Agensi cabang Banyuwangi agar meningkatkan komunikasi ke pada pihak kapal maupun pihak yang bersangkutan dan tidak terulang lagi masalah mis komunikasi yang akan mengakibatkan kerugian untuk pihak tertentu.

Daftar Referensi

Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008.

Fathansyah. (2015). Basis Data. Bandung: Informatika Bandung.

Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008.

Sutabri, Tata. (2012). Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.

Suyono, R.P (2007). Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV. Jakarta : PPM

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Alfabeta

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.