



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PELAYANAN PEREKRUTAN KRU KAPAL DI  
PT. AMAS ISCINDO UTAMA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran Pada Politeknik Ilmu  
Pelayaran Semarang**

**Oleh**

**DASIH PRAMESTI**

**NIT. 572011337576 K**

**PROGRAM STUDI TATALAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHAN DIPLOMA IV**

**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG**

**2024**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PELAYANAN PEREKRUTAN KRU KAPAL DI  
PT. AMAS ISCINDO UTAMA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran Pada Politeknik Ilmu  
Pelayaran Semarang**

Oleh

**DASIH PRAMESTI**

**NIT. 572011337576 K**

**PROGRAM STUDI TATALAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHAN DIPLOMA IV**

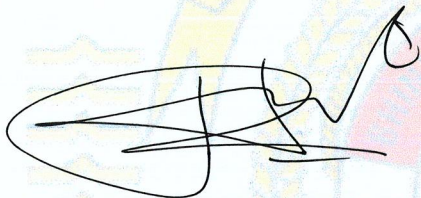
**POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN**  
**PEREKRUTAN KRU KAPAL DI PT. AMAS ISCINDO UTAMA**  
**DISUSUN OLEH : DASIH PRAMESTI**  
**NIT. 572011337576 K**

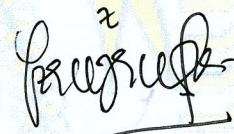
Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji  
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 2024

Dosen Pembimbing I  
Materi



**RETNO HARIYANTI, S.Pd., M.M.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19741018 199803 2 001

Dosen Pembimbing II  
Penulisan



**FITRI ZUHRIYAH, S.Psi., M.Sc**  
Penata Tk, Tk. I (III/d)  
NIP. 19840517 2020012 1 009

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan



**Dr. LATIFA IKA SARI, S.Psi, M.Pd.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19850731 200812 2 002

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PEREKRUTAN KRU KAPAL DI PT. AMAS ISCINDO UTAMA” karya,

Nama : DASIH PRAMESTI

NIT : 572011337576

Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

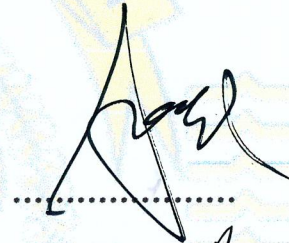
Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari

tanggal

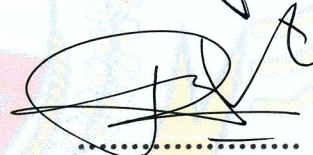
Semarang, April 2024

### PENGUJI

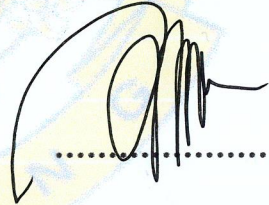
Penguji I : AWEL SURYADI, S.ST., M.Si  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19770525 200502 1 001




Penguji II : RETNO HARIYANTI, S.Pd., M.M.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19741018 199803 2 001



Penguji III : INDIRA ARI PUTRI, S.ST.Pel., MT  
PPPK Gol X  
NIP. 19930519 202321 2 001



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan



Dr. LATIFA IKA SARI, S.Psi, M.Pd.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19850731 200812 2 002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dasih Pramesti

NIT : 572011337576

Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PEREKRUTAN KRU KAPAL DI PT. AMAS ISCINDO UTAMA”**

Dengan ini menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 2024

Yang membuat pernyataan



**Dasih Pramesti**  
**NIT. 572011337576**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

1. Apa yang sudah menjadi takdir, itu akan memberikan kejelasan bukan kebingungan.
2. Selalu ada harga dalam sebuah proses.
3. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya  
(Al-Baqarah: 286)

### Persembahan :

1. Untuk orang tua tercinta, Bapak Alm. Bejo, Ibu Windarni, dan Kakak Bhekti Kumorowati, M.Pd.
2. Untuk keluarga besar di Ponorogo
3. Almamater tercinta, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

## PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan nikmat-Nya yang senantiasa tercurah sehingga tersusunlah skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perekrutan Kru Kapal di PT. Amas Iscindo Utama**”.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kontribusi baik langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak berupa saran, bimbingan, maupun petunjuk dan bantuan dalam bentuk lain, maka penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepalabuhan (TALK) Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Ibu Retno Hariyanti, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan segenap arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Fitri Zuhriyah, S.Psi., M.Sc. selaku dosen pembimbing penulisan yang telah memberikan segenap arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama pendidikan.
6. Keluarga tercinta, Bapak Alm. Bejo, Ibu Windarni, dan Kakak Bhakti Kumorowati, M.Pd. yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

7. Perusahaan PT. Amas Iscindo Utama yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan praktek darat dan membantu dalam penulisan skripsi.
8. Sahabat seperjuangan Taruna dan Taruni LVII, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya, lembaga, Masyarakat dan pembaca pada umumnya. Kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini akan sangat bermanfaat untuk penulis.

Semarang,

2024

Penulis



**Dasih Pramesti**  
**NIT. 572011337576**



## ABSTRAKSI

**Pramesti, Dasih. 2024.** “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perekrutan Kru Kapal Di PT. Amas Iscindo Utama*”. Skripsi Program Diploma IV, Program Studi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Retno Hariyanti, S.Pd.,M.M., Pembimbing II: Fitri Zuhriyah, S.Psi., M.Sc.

Dengan jumlah pelaut yang meningkat, persaingan dunia usaha pelayaran semakin memiliki kualifikasi yang ketat saat perekrutan sumber daya manusia terutama kru kapal. Selama perekrutan berlangsung PT. Amas Iscindo Utama mengalami *handling complain* yang terlambat, bahwa perusahaan mendapatkan info keterlambatan dari beberapa pihak terkait. Maka, perusahaan harus memberikan pelayanan jasa yang memuaskan bagi pelanggan (kru kapal). Sesuai dengan tujuan perusahaan yaitu menjadi *crewing division* terbaik di Indonesia dengan meningkatkan kualitas layanan, kompetensi kru kapal dan kepuasan kepada *principle/shipowner*. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui alur perekrutan kru kapal, mengevaluasi penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, serta dampak kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana, dengan teknik penarikan sampel menggunakan rumus *slovin* dengan hasil sebanyak 68 orang pelanggan (kru kapal).

Berdasarkan hasil uji, pelayanan perekrutan kru kapal berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Amas Iscindo Utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur perekrutan kru kapal yang dilakukan oleh PT. Amas Iscindo Utama telah sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa pengaruh pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan di PT. Amas Iscindo Utama akan mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan pelanggan, maka menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan perekrutan kru kapal memberikan pelayanan yang terbaik.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Alur Pelayanan, Perekrutan Kru Kapal

## **ABSTRACT**

**Pramesti, Dasih. 2024.** *“Analysis of Customer Satisfaction with Ship Crew Recruitment Services at PT Amas Iscindo Utama”*. Thesis Diploma IV Program, Port and Shipping Departement Study Program, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Supervisor I: Retno Hariyanti, S.Pd., M.M., Supervisor II: Fitri Zuhriyah, S.Psi, M.Sc.

*With the number of seafarers increasing, the competition in the shipping business is increasingly having strict qualifications when recruiting human resources, especially ship crew. During recruitment PT. Amas Iscindo Utama experienced handling late complaints, that the company received late information from several related parties. So, the company must provide satisfying services for customers (ship crew). In accordance with the company's goal of becoming the best crewing division in Indonesia by improving service quality, crew competence and satisfaction to the principle/shipowner. The objectives to be achieved in this study are to determine the flow of ship crew recruitment, evaluate customer satisfaction assessment of the services provided, and the impact of customer satisfaction on ship crew recruitment services at PT. Amas Iscindo Utama.*

*This research uses a quantitative method with a descriptive approach. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The data analysis technique used is simple linear regression analysis, with the sampling technique using the slovin formula with the results of 68 customers (ship crew).*

*Based on the test results, ship crew recruitment services have a positive effect on customer satisfaction at PT Amas Iscindo Utama. The results showed that the ship crew recruitment flow carried out by PT Amas Iscindo Utama was in accordance with the policies that had been implemented. The results of the analysis show that service has a significant effect on customer satisfaction, which means that the effect of service increases, customer satisfaction at PT. Amas Iscindo Utama will increase. experience an increase.*

*crew recruitment provides the best service.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Flow, Ship Crew Recruitment*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAKSI .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Hasil Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Deskripsi Teori .....	10
B. Definisi Operasional .....	24
C. Kerangka Berfikir .....	25
D. Hipotesis .....	26

BAB III PROSEDUR PENELITIAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Metode Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Populasi dan Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Instrumen Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Teknik Pengolahan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN

PEMBAHASAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Deskripsi Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Uji Persyaratan Analisis ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Hasil Pengujian Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Pembahasan Hasil Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 69

A. Simpulan..... 69

B. Keterbatasan Penelitian ..... 70

C. Saran..... 70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2.2 Unsur Pelayanan PT. Amas Iscindo Utama.....	24
Tabel 3.1 Lisensi Sesuai Rank .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Y .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Pelayanan (X) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>R Square</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 <i>List Crew On Board</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelaut Berdasarkan Jenis Kelamin di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Persentase Jumlah Pelaut Berdasarkan Jenis Kelamin .....	2
Gambar 2.1 Alur Pelayanan Perekrutan Kru PT. Amas Iscindo Utama.....	13
Gambar 2.2 Struktur organisasi PT. Amas Iscindo Utama.....	16
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Berfikir .....	25
Gambar 3.1 Ilustrasi Persamaan Garis Regresi Linear.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Halaman Resmi Web PT. Amas Iscindo Utama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Akun Sosial Media PT. Amas Iscindo Utama..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Hasil Tes Marlin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4 Hasil <i>Seagull CES Test</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Surat Edaran Sertifikat Tidak Revalidasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6 <i>Training Online</i> Kru Kapal PT. Amas Iscindo Utama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.7 <i>Training Online</i> Kru Kapal PT. Amas Iscindo Utama (Lanjutan)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 <i>Crewlist</i> PT. Amas Iscindo Utama (04 Oktober 2020).....	1
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner Pelanggan.....	2
Lampiran 3 Data Responden .....	6
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Pelanggan .....	8
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Pengaruh Pelayanan (X).....	3
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	7
Lampiran 7 Hasil Uji Realibilitas .....	8
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas .....	9
Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas .....	10
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	11
Lampiran 11 Surat Perintah Mutasi .....	12
Lampiran 12 Perjanjian Kerja Laut .....	13

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

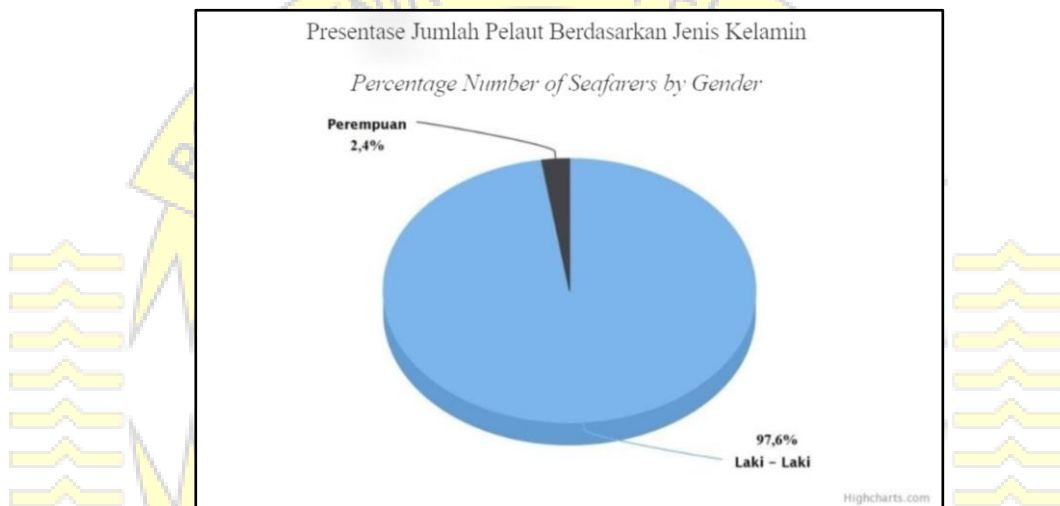
Perkembangan industri maritim saat ini, persaingan dunia usaha pelayaran niaga sangat ketat. Menurut Gembong Satria Negara, (2022) pelayaran niaga yaitu usaha pengangkutan barang di pelabuhan melalui laut khususnya barang dagangan dalam wilayah sebuah negara atau antar negara. Dalam pengangkutan barang dan penumpang memiliki peran yang sangat besar untuk memberikan pelayanan jasa yang memuaskan bagi pelanggan. Di kutip dari Cahyani, D. R. (Ed.). (2020), *bisnis.tempo.co* sejak tahun 2015 - 2019, jumlah kapal di tanah air bertambah dua kali lipat. Pada tahun 2015, jumlah kapal semula 16.142 naik menjadi 32.587 pada tahun 2019. Tidak hanya kapal, jumlah perusahaan pelayaran di Indonesia juga meningkat. Semula pada tahun 2015 hanya 3.266 menjadi 4.059 pada tahun 2019. Melalui web <https://pelaut.dephub.go.id> Direktorat Jendral Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan Indonesia persentase jumlah pelaut berdasarkan jenis kelamin sepanjang tahun 2022.



<b>Jumlah Pelaut Berdasarkan Jenis Kelamin Per 26 Sep 2022</b>		
<i>Number of Seafarers by Genders on 26 Sep 2022</i>		
Laki-laki	1,287,563	Pelaut
Perempuan	31,501	Pelaut
<b>TOTAL</b>	<b>1,319,064</b>	<b>Pelaut</b>

Gambar 1.1 Jumlah Pelaut Berdasarkan Jenis Kelamin di Indonesia

Sumber: <https://pelaut.dephub.go.id/> Direktorat Jendral Perhubungan Laut



Gambar 1.2 Persentase Jumlah Pelaut Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: <https://pelaut.dephub.go.id/> Direktorat Jendral Perhubungan Laut

Berdasarkan data di atas, diperoleh informasi bahwa per 26 September 2022 sebanyak 1.319.064 pelaut telah tersebar di Indonesia yang terdiri dari 1.287.563 atau 97,6% jumlah pelaut berjenis kelamin laki-laki dan 31.501 atau 2,4% jumlah pelaut berjenis kelamin perempuan. Persaingan dunia usaha di bidang kemaritiman menjadikan tiap perusahaan berlomba-lomba memberikan sumber daya manusia yang mempunyai kualifikasi sesuai minat pasar. Guna memperoleh sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi tersebut. Maka

perusahaan akan bertambah memberikan perhatian saat perekrutan sumber daya manusia terutama kru kapal di dunia pelayaran.

Kru kapal atau pelaut merupakan aset terpenting dari sumber daya manusia yang bekerja di kapal. Dalam menduduki suatu pekerjaan di perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas yaitu melalui sistem rekrutmen. Rekrutmen merupakan proses memilih calon tenaga kerja baru untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam perusahaan (Uyun, N. 2021). Adapun alur atau proses rekrutmen menurut Sundarti, (2020) dimulai dari penyerahan formulir lamaran pekerjaan, melakukan wawancara, tes, pemeriksaan dokumen, persetujuan atasan, melakukan pemeriksaan kesehatan, dan menerapkan orientasi. Maka proses rekrutmen kru kapal perlu diperhatikan dengan serius karena proses ini didasarkan kepada proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi kepada analisis pekerjaan (*job analysis*), uraian pekerjaan (*job discription*), spesifikasi pekerjaan (*job specification*), persyaratan pekerjaan (*job enlargement*), penyederhanaan pekerjaan (*work simplification*), dan berbagai kegiatan lainnya yang berhubungan satu sama lain sebagai satu proses (Tandi, A. 2020). Sumber daya manusia yang terampil, efisien, dan berdedikasi tinggi sangat penting untuk meningkatkan operasional perusahaan. Kru kapal merupakan sumber daya manusia yang berperan penting dalam proses penyaluran barang dan keselamatan kapal, sehingga dibutuhkan kru kapal yang profesional, handal, dan berpengalaman dalam mengoperasikan kapal. Kru kapal yang berkompeten dihasilkan dari perekrutan yang

berkualitas. Perusahaan pelayaran termasuk PT. Amas Iscindo Utama memiliki pengaruh sangat penting dalam kegiatan perekrutan kru kapal. Hal ini merupakan peran perusahaan untuk mendapatkan dan menghasilkan kru kapal yang berkualitas. Maka, perusahaan harus memberikan pelayanan jasa yang memuaskan bagi pelanggan.

PT. Amas Iscindo Utama atau AIU mengelola jasa *crewing management* sejak tahun 1988 dengan satu kapal milik sendiri yang disewa oleh PT. Freeport di Timika bernama MV. Tembaga Sea yang berjenis tipe kapal *general cargo*. PT. Amas Iscindo Utama bekerja sama dengan *Ship Management Singapore* yaitu *Wallem Ship Management* dalam hal pengelolaan atau manajemen kapal dan laut yang termasuk pusat kru utama di India, Filipina, dan Ukraina. Proses perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama telah sesuai dengan aturan MLC 2006 dan standar persyaratan dari *principle/shipowner/shipmanagement*. Oleh karena itu, kegiatan rekrutmen kru kapal dalam kegiatan pemuatan dan pengoperasian kapal dengan ketentuan persyaratan perusahaan berdasarkan perjanjian kerja yang disepakati bersama.

*Maritime Labour Convention* (MLC) 2006 adalah konvensi yang diselenggarakan oleh *Internasional Labour Organization* (ILO) pada tahun 2006 bertujuan untuk memperhatikan standar internasional mengenai keselamatan kapal, memberikan standar pedoman kepada setiap negara dan pemilik kapal untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan memastikan hak bagi awak kapal dilindungi oleh ketentuan ILO. Perekrutan

kru kapal sesuai dengan aturan MLC 2006, Peraturan dan Kaidah, Judul 1.

Persyaratan minimum bagi awak kapal yang bekerja di atas kapal yaitu:

1. Persyaratan minimal dipenuhi oleh seorang pelaut seperti persyaratan usia, kondisi kesehatan, keahlian, pelatihan, serta telah melalui proses rekrutmen dan penempatan.
2. Mengatur gaji, kontrak dan kondisi kerja kru kapal.
3. Hak yang berkaitan dengan kesediaan untuk kebutuhan, fasilitas rekreasi, makan.
4. Perlindungan keamanan sosial serta perawatan kesehatan dan kesejahteraan.
5. Penerapan dan pelaksanaan.

Proses perekrutan dan seleksi kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama selama ini dilakukan dengan melakukan dua kali tes yaitu *test marlins* dan *test seagull*, *interview*, dan *training online*. Pada awal September 2022 perusahaan mendapatkan informasi dari *Wallem Ship Management* untuk perekrutan kru kapal ditambahkan dengan satu tes yaitu *Seafarer MHI (Mental Health Inventory) test* yaitu penilaian untuk para kru yang ingin berkarir di Industri Maritim. Tes tersebut dirancang untuk menganalisis perilaku, kepribadian dan kesehatan mental para kru. Oleh karena itu, *Wallem Ship Management* menerapkan tes MHI untuk kru baru bertujuan agar perusahaan memperoleh kru yang tidak hanya dapat menguasai di bidang pelayaran tetapi perilaku dan kepribadian yang berkualitas.

Jumlah kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama saat ini (04/10/2022) berjumlah enam belas kru *on board* atau berada di atas kapal yang terdiri dari *Master*, tiga *Engine Officer*, tiga *Officer Deck*, dua *Able Bodied (AB)*, *Oiler*, dua *Cadet*, *Fitter*, *Bosun*, *COOK*, *Electrician*. Sedangkan, untuk kru *stand by* yang telah join dengan perusahaan sejumlah kurang lebih dua ratus orang dari tahun 2014-2022. Berdasarkan hasil Rapat Tinjauan Manajemen PT. Amas Iscindo Utama (11/03/2014) mengenai:

1. Ketepatan waktu dalam *joining* maupun *rejoining crew*, perusahaan memiliki kesepakatan untuk mencari kru selama dua bulan sebelum pergantian kru untuk mengantisipasi kepengurusan dokumen yang tidak bisa ditentukan dari segi waktu penyelesaian kepengurusan dokumen kru kapal dan upaya mempersingkat waktu kontrak yang sebelumnya sembilan bulan menjadi enam bulan.
2. Penerapan *wallem procedure* dengan cara *manager crewing* akan selalu memperbarui informasi kepada seluruh divisi *crewing* apabila ada pembaruan terbaru mengenai *wallem procedure* yaitu prosedur atau kebijakan yang digunakan oleh PT. Amas Iscindo Utama selama perekrutan kru kapal.
3. *Handling complain* yang terlambat, karena sebelumnya PT. Amas Iscindo Utama sendiri mendapatkan info terlambat dari pihak-pihak terkait.

PT. Amas Iscindo Utama menentukan *contract duration* kru kapal yaitu *Officer & Ratings* enam bulan, *Cadet & Ratings* delapan bulan. Maka dari itu,

perusahaan melakukan pergantian kru sebanyak dua sampai empat kru per bulan.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan jasa di perusahaan pelayaran. Menurut D. Heriyanto (2021) mengenai hasil penelitian Model Kepuasan Awak Kapal (Studi Kasus pada PT. FOC Indonesia) terkait pelayanan staf yang diberikan kepada kru kapal tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang penempatan di kapal terkait jadwal keberangkatan, serta biaya proses keberangkatan kru kapal. Hal ini berkaitan dengan keterlambatan info yang didapatkan dari beberapa pihak terkait sehingga perlu penanganan terhadap respon keluhan.

Sumber daya manusia di kapal yaitu kru kapal, PT. Amas Iscindo Utama ikut berperan penting menciptakan tenaga kerja yang berkompetensi dan berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas harus dapat memenuhi kualifikasi melalui proses rekrutmen yang baik sesuai dengan prosedur perusahaan. Kompetensi PT. Amas Iscindo Utama menciptakan kepuasan pelanggan untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama. Dengan demikian, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PEREKRUTAN KRU KAPAL DI PT. AMAS ISCINDO UTAMA”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Setiap perusahaan memiliki pelayanan perekrutan kru kapal yang berbeda-beda. Terdapat banyak perbedaan pelayanan proses perekrutan kru kapal dengan ketentuan yang disepakati perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diidentifikasi pada penelitian ini adalah pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini tentang pelayanan perekrutan kru kapal yang dimaksud adalah kepuasan pelanggan terhadap alur pelayanan perekrutan kru di perusahaan PT. Amas Iscindo Utama.

## **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana alur perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama?
2. Bagaimana penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama?
3. Bagaimana dampak kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui alur perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi dampak kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.

## **F. Manfaat Hasil Penelitian**

### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Mengetahui proses perekrutan kru kapal, penilaian, dan dampak kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.

### **2. Manfaat Secara Praktis**

#### **a. Manfaat Bagi Calon Kru Kapal**

Manfaat yang dapat diambil sebagai berikut:

- 1) Calon kru kapal dapat memiliki pandangan untuk perekrutan kru kapal agar memenuhi standar persyaratan yang sudah ditentukan oleh perusahaan di PT. Amas Iscindo Utama.
- 2) Mengetahui pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.
- 3) Kru kapal dapat mengevaluasi mengenai dampak terhadap pelayanan perekrutan kru kapal yang telah diberikan di PT. Amas Iscindo Utama.

#### **b. Manfaat Bagi Kru Kapal**

Mendapatkan bahan masukan dalam menganalisis pengembangan pelayanan di PT. Amas Iscindo Utama dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan proses perekrutan kru kapal.

#### **c. Manfaat Bagi Perusahaan**

Mendapatkan bahan pertimbangan perusahaan untuk perbaikan pelayanan sistem proses perekrutan kru kapal.



d. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadikan referensi tambahan dan menambah wawasan sebagai evaluasi perekrutan kru kapal.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kepuasan

Perasaan puas pelanggan terhadap layanan perusahaan sangat penting untuk menyediakan layanan yang berkualitas. Menurut Sasongko, (2021) kepuasan adalah perasaan senang yang muncul dikarenakan kebutuhan yang dapat terpenuhi. Loyalitas akan meningkat apabila kebutuhan pelanggan terpenuhi (Dedek Kurniawan Gultom, M.A, 2020). Mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Apabila pelanggan puas dan tetap memutuskan untuk setia pada layanan yang diberikan maka perusahaan berhasil mencapai kinerja pelayanan yang baik. Pelanggan yang merasa puas kemungkinan akan merekomendasikan layanan jasa kepada orang lain (Fajar Hidayat, S.B, 2023). Kepuasan adalah pelanggan terpenuhi akan kebutuhan dan mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian dan pendapat *principle/shipowner* dan kru terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh *crewing division* PT. Amas Iscindo Utama. Hal ini erat terkait dengan kualitas layanan yang memadai untuk memenuhi harapan pelanggan dan menentukan tingkat loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

## 2. Pelanggan

Menurut Risdah (2019) pelanggan adalah orang yang menggunakan suatu produk atau jasa secara berkala. Pelanggan merupakan orang yang menggunakan produk atau jasa secara berkala dari waktu ke waktu (Feti Fatimah Maulyan, D. Y, 2022).

Pelanggan yang disebut yaitu kru *on board* (kru yang berada di atas kapal) dan kru *standby* (kru yang menunggu giliran naik ke atas kapal). Pelanggan merupakan tujuan utama untuk mengembangkan perusahaan (Rosita Nuraeni, A.E, 2019). Maka dari itu dengan adanya pelanggan di dalam perusahaan sangatlah penting, karena dapat berjalan secara berkala dengan baik dan berkembang.

## 3. Pelayanan

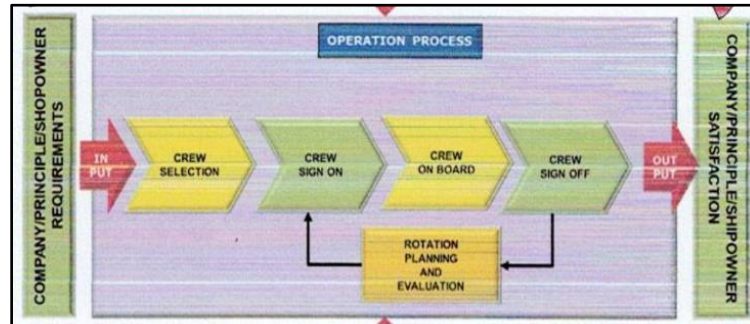
Menurut Sheyka, L. (2024) dikutip dari [mediaindonesia.com](https://mediaindonesia.com), alur adalah urutan peristiwa yang terbentuk dari berbagai tahapan. Jalan cerita dibentuk oleh rangkaian peristiwa (Lubis, F.W, 2020). Berdasarkan Marde Christian Stenly Mawikere, S.H. (2022) alur adalah pengaturan atau penataan kejadian dimana keseluruhan peristiwa terjalin dalam kaitan sebab-akibat dan berurutan dalam waktu atau kronologi. Maka dari itu, alur adalah sebuah urutan atau tahapan dimana kejadian keseluruhan terdapat kaitan dan berurutan.

Menurut Cindy, I.A. (2022) pelayanan adalah suatu urutan tindakan yang terjadi antara individu dan dimaksudkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Aktivitas pelayanan dilakukan untuk melayani pelanggan

dengan memberikan barang atau jasa (Heriyanto, D. 2021). Memberi atau melayani kebutuhan individu atau kelompok yang berkaitan dengan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur dasar yang telah ditentukan disebut pelayanan (Bambang Surtantoro, Y.K, 2020). Maka dari itu, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang melayani dan menyediakan kebutuhan pelanggan dengan memberi barang atau jasa sesuai dengan aturan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan yaitu tahapan kegiatan melayani kebutuhan pelanggan yang sesuai urutan dan aturan perusahaan dengan memberi barang atau jasa.

PT. Amas Iscindo Utama melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan sebagai acuan dalam pengukuran persepsi kepuasan *principle/shipowner* dan kru pada *crewing division*. SOP ini mencakup pengukuran, analisa dan tindak lanjut pengukuran persepsi kepuasan layanan pada *crewing division* PT. Amas Iscindo Utama.

*Crewing division* PT. Amas Iscindo Utama menentukan ketersediaan sumber daya manusia dan data yang diperlukan untuk mendukung pelayanan, pemantauan, serta mengambil langkah untuk mencapai hasil yang disiapkan dalam peningkatan berkelanjutan dari alur pelayanan. Gambaran alur pelayanan perekrutan kru pada *crewing division* PT. Amas Iscindo Utama sebagaimana ditunjukkan dalam gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Alur Pelayanan Perekrutan Kru PT. Amas Iscindo Utama

Sumber: ISO 9001 & MLC MANUAL *Crewing Division* PT. Amas

Iscindo Utama

Proses alur pelayanan perekrutan kru pada *crewing division* PT.

Amas Iscindo Utama mencakup:

- a. Proses *Crew Selection*, adalah aktifitas untuk memastikan bahwa perekrutan kru memenuhi semua persyaratan kualifikasi yang ditetapkan oleh perusahaan/*principle/shipowner* yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)
  - 1) Tes *Marlins*
  - 2) Tes *Seagull*
  - 3) Tes MHI (*Mental Health Inventory*)
  - 4) *Interview*
  - 5) Pengecekan keaslian dokumen/sertifikat
- b. Proses penempatan kru, adalah proses menempatkan kru pada kapal yang telah ditentukan. Pada proses ini kru akan menyerahkan seluruh dokumen-dokumen kepada *crewing division*, dan dokumen tersebut akan disimpan di dalam amplop bertuliskan nama kru tersebut dan

disertakan tanda terima. Masing-masing pihak menerima *copy* dari tanda terima tersebut. Selain itu kru tersebut akan mengikuti pelatihan yang telah ditentukan oleh pihak *shipmanagement*.

- c. Proses *Crew Sign On*, adalah aktifitas untuk memastikan kru telah menandatangani semua dokumen kontrak dan memenuhi serta melengkapi persyaratan dokumen kesehatan dan kepelautan (*medical chek up*)
- d. Proses *Crew Sign Off* adalah aktifitas untuk memastikan kru yang akan turun dan telah sesuai dengan waktu layar yang tertera dalam kontrak yang ditetapkan.
- e. Proses *Rotation Planning and Evaluation* adalah aktifitas untuk memastikan perencanaan rotasi kru yang akan dan/atau bersedia diberangkatkan kembali serta menyeleksi kru yang memiliki *performance* baik berdasarkan hasil evaluasi yang telah ditetapkan Perusahaan, menyiapkan perencanaan rotasi kru dua bulan sebelum masa kontrak kru di kapal berakhir dan mengirimkan perencanaan kru tersebut setiap dua bulan sebelum masa kontrak kru di kapal berakhir serta mengirimkan perencanaan kru tersebut setiap satu minggu sekali.
- f. Proses penentuan penyedia layanan *external*, meliputi *supplier* untuk perlengkapan kerja pelaut, tempat *medical chek up* kru, tempat *test covid 19*, hingga lembaga *training* bagi pelaut, serta memastikan penyedia layanan *external* tersebut sesuai atau memenuhi persyaratan dari *principle/shipmanagement*.

#### 4. PT. Amas Iscindo Utama

AMAS *Group* dibangun oleh Galuh Aping Hanafi dan Memet R. Kusrin pada tahun 1988. AMAS *Group* terbagi menjadi dua perusahaan yaitu PT. Amasnusa Persada dan PT. Amas Iscindo Utama. Dengan mengawali bisnis di bidang keagenan pada tahun 1989 untuk perusahaan *Cheng Lie Naviation (CNC Line)*, Taiwan. Pada tahun 2000 kerjasama dengan perusahaan *CNC Line* berakhir karena perusahaan tersebut ditutup.

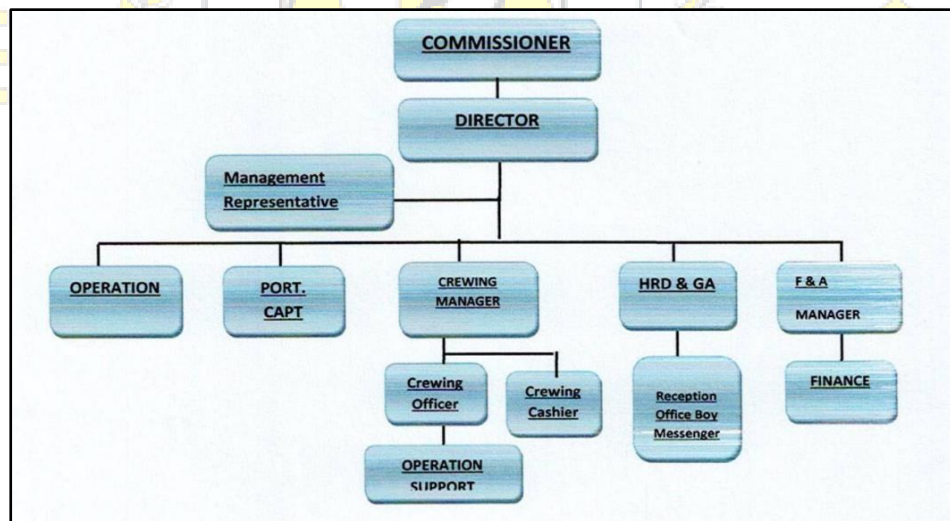
Di tahun 1992, PT. Amas Iscindo Utama memiliki kapal yaitu MV. Caraka Jaya Niaga III-7 kemudian BPIS (Badan Pengembangan Industri Strategis) menyewa kapal tersebut sampai tahun 1995. Sekitar tahun 1995 PT. Amas Iscindo Utama menjalin kerja sama dengan LMS *Shipmanagement*, dalam hal keagenan kapal. LMS *Shipmanagement* adalah perusahaan perkapalan yang berdomisili di Mobile, Alabama.

PT. Amas Iscindo Utama dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan perawatan kapal yang memuaskan dan dapat diandalkan. Di tahun 2000 PT. Amas Iscindo Utama membeli kapal MV. Lautan Arafura dengan tonasi keseluruhan 12.854 DWT. PT. Amas Iscindo Utama menyediakan layanan peti kemas yang mencakup jalur Jakarta ke Timika. Kemudian MV. Lautan Arafura dijual untuk membeli dua kapal baru yaitu MV. Flores Sea dan MV. Sawu Sea.

Pada tahun 2007 perusahaan membeli kapal tanker MT. Amas Nusa yang dipergunakan untuk angkutan solar atau CPO (*Crude Palm Oil*)

dalam negeri kemudian kapal tersebut dijual pada tahun 2011. Pada akhir 2012 PT. Amas Iscindo Utama menjalin kerjasama dengan *Wallem Ship Management* dalam hal pengelolaan/manajemen kapal dan pelaut. *Wallem Ship Management* berkantor pusat di Hongkong dan memiliki beberapa kantor perwakilan di beberapa negara. PT. Amas Iscindo Utama sendiri lebih banyak berkomunikasi dengan kantor perwakilan *Wallem Shipmanagement* di Hongkong dan Singapura, terlebih dalam proses manajemen pelaut (*Crewing Division*). PT. Amas Iscindo Utama kini beroperasi di Jakarta, Surabaya, dan Timika.

PT. Amas Iscindo Utama tetap berkiprah dalam lingkup pengembangan pasar dan telah merangkul stuktur organisasi yang profesional dalam kinerja perusahaan.



Gambar 2.2 Struktur organisasi PT. Amas Iscindo Utama

Sumber: ISO 9001 & MLC MANUAL *Crewing Division* PT. Amas

Iscindo Utama



Untuk memastikan implementasi pelayanan pada *crewing division* PT. Amas Iscindo Utama diperlukan penetapan tanggungjawab dan wewenang sebagaimana di bawah ini.

a. *Director*

- 1) Merencanakan pengembangan dan menentukan kebijakan operasional perusahaan
- 2) Mengontrol kegiatan operasional perusahaan dan melakukan *review* terhadap perkembangan perusahaan
- 3) Memberikan rekomendasi mengenai kendala yang dihadapi perusahaan
- 4) Menandatangani dokumen-dokumen Perusahaan

b. *Crewing Manager*

- 1) Merencanakan rotasi pelaut berdasarkan data terbaru
- 2) Mencari kebutuhan pelaut sesuai dengan persyaratan *principle/shipowner*
- 3) Melakukan seleksi dan wawancara terhadap semua calon kru dalam proses rekrutmen
- 4) Menandatangani dokumen perusahaan terkait dokumen kru
- 5) Melakukan komunikasi pihak kapal, agen, dan pemilik kapal mengenai perubahan atau pergantian pelaut di kapal
- 6) Melakukan *pre-departure briefing* untuk semua kru yang akan bekerja di kapal dan proses *de-briefing* untuk kru yang sudah turun dari kapal

- 7) Memonitor proses perubahan pelaut berjalan sesuai jadwal
- 8) Menangani kecelakaan kru di atas kapal, kru meninggal di atas kapal, serta kru yang turun dari kapal sebelum selesai kontrak (*break contract*)
- 9) Menindaklanjuti komplain dari kru, *principle/shipowner* dan melakukan analisa data terhadap kepuasan *principle/shipowner* dan atau kru
- 10) Mengusulkan pelatihan untuk divisi *crewing*

c. *Management Representative*

- 1) Melaporkan kepada direktur dan *crewing manager* tentang kinerja dan kebutuhan apapun untuk perbaikan
- 2) Memastikan kesadaran tentang persyaratan *principle/shipowner* pada *crewing division*
- 3) Mewakili *crewing division* PT. Amas Iscindo Utama untuk berhubungan dengan pihak luar

d. *Crewing Officer*

- 1) Mencari kebutuhan pelaut sesuai dengan persyaratan *principle/shipowner*
- 2) Melakukan seleksi melalui tes computer (*Marlins & Seagull*) kepala calon kru
- 3) Mengatur jadwal wawancara, *medical chek up*, PKL (Perjanjian Kerja Laut)
- 4) Menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen kru

- 5) Menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen keberangkatan kru
- 6) Melakukan proses pemesanan tiket untuk kru
- 7) Melakukan proses pemesanan *working gear*
- 8) Membuat estimasi dan merinci pengeluaran *crewing division*
- 9) Melakukan proses pembuatan *USA Visa*
- 10) Melakukan proses pembuatan aplikasi *marshall island*.
- 11) Melakukan proses pembuatan MCV (*Maritime Crew Visa*)
- 12) Mengumpulkan dan menyimpan daftar riwayat hidup (*curriculum vitae*)
- 13) Bertanggung jawab membuat rincian kontribusi tiga bulanan ke KPI (Kesatuan Pelaut Indonesia)

e. *Crewing Cashier*

- 1) Membuat dan melaporkan pajak PPh 21
- 2) Membuat *funding request* untuk pembayaran gaji dan *leave pay*
- 3) Membuat laporan bulanan (*monthly report*) ke *principle/shipowner*

f. *Port Captain*

- 1) Membantu proses kru naik dan turun di pelabuhan

g. *Operation Support*

- 1) Mengurus proses pengesahan PKL (Perjanjian Kerja Laut) di perhubungan laut, syahbandar, dan KPI (Kesatuan Pelaut Indonesia)

h. HRD

- 1) Melakukan rekrutmen staf/karyawan

- 2) Mengidentifikasi, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf/karyawan
- 3) Melakukan pembayaran gaji staf/karyawan
- 4) Melakukan penilaian tahunan staf/karyawan



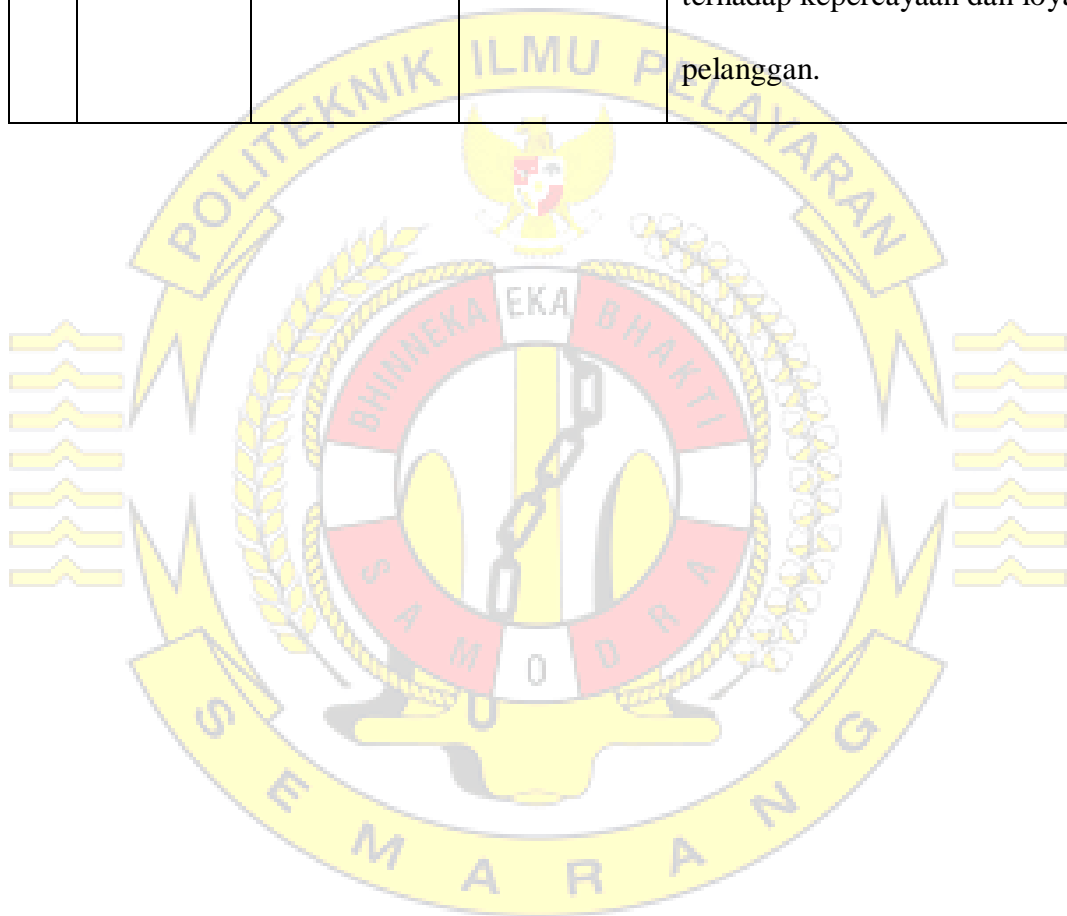
## 5. Penelitian tentang Pelayanan Kepuasan Kru Kapal

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	D. Heriyanto (2021)	Model Kepuasan Awak Kapal (Studi Kasus pada PT. FOC Indonesia)	Kepuasan awak kapal	Hasil penelitian menunjukkan terdapat banyak kekecewaan yang dirasakan oleh para pengguna jasa pengawakan (kru kapal) terkait cara pelayanan para staf di perusahaan pengawakan yang ada, kru kapal tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang penempatan di kapal terkait jadwal keberangkatan, serta kru kapal tidak mendapatkan dukungan terkait biaya formalitas proses keberangkatan seperti perpanjangan dokumen pelaut termasuk <i>medical check up</i> .
2	April Gunawan Malau (2019)	Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi	Kompetensi, Kompensasi, dan Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap perusahaan pelayaran memerlukan kru kapal yang berpengalaman dan berkualifikasi

		<p>Terhadap Kepuasan Kerja Awak Kapal di PT. Amas Iscindo Utama</p>	<p>Kerja</p>	<p>untuk melakukan tugas yang membantu perusahaan mencapai tujuannya dan mencapai kepuasan kerja. Namun, banyak kru kapal yang tidak memenuhi standar dan kualifikasi perusahaan, sehingga kru kapal tidak menerima kompensasi yang layak dan merasa tidak terpuaskan dengan kompensasi yang rendah. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kompetensi dan kompensasi telah terbukti berdampak positif dan signifikan pada kepuasan kerja kru kapal.</p>
3	Bramantyo (2022)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan</p>	<p>Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan moda transportasi laut dari Makassar menuju Baubau secara signifikan dari tahun 2017 sampai tahun 2019. Terjadinya peningkatan penumpang maka</p>

		dan Loyalitas Pelanggan Kapal Laut di Kota Makassar	terdapat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan kepuasan yang diberikan. Secara langsung untuk pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
--	--	---	--



## B. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan tingkat pelayanan perusahaan terhadap alur pelayanan yang diberikan perusahaan kepada kru kapal. Dalam meningkatkan tingkat pelayanan perusahaan ditentukan indikator yang dapat digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan yaitu unsur pelayanan yang diberikan oleh PT. Amas Iscindo Utama.

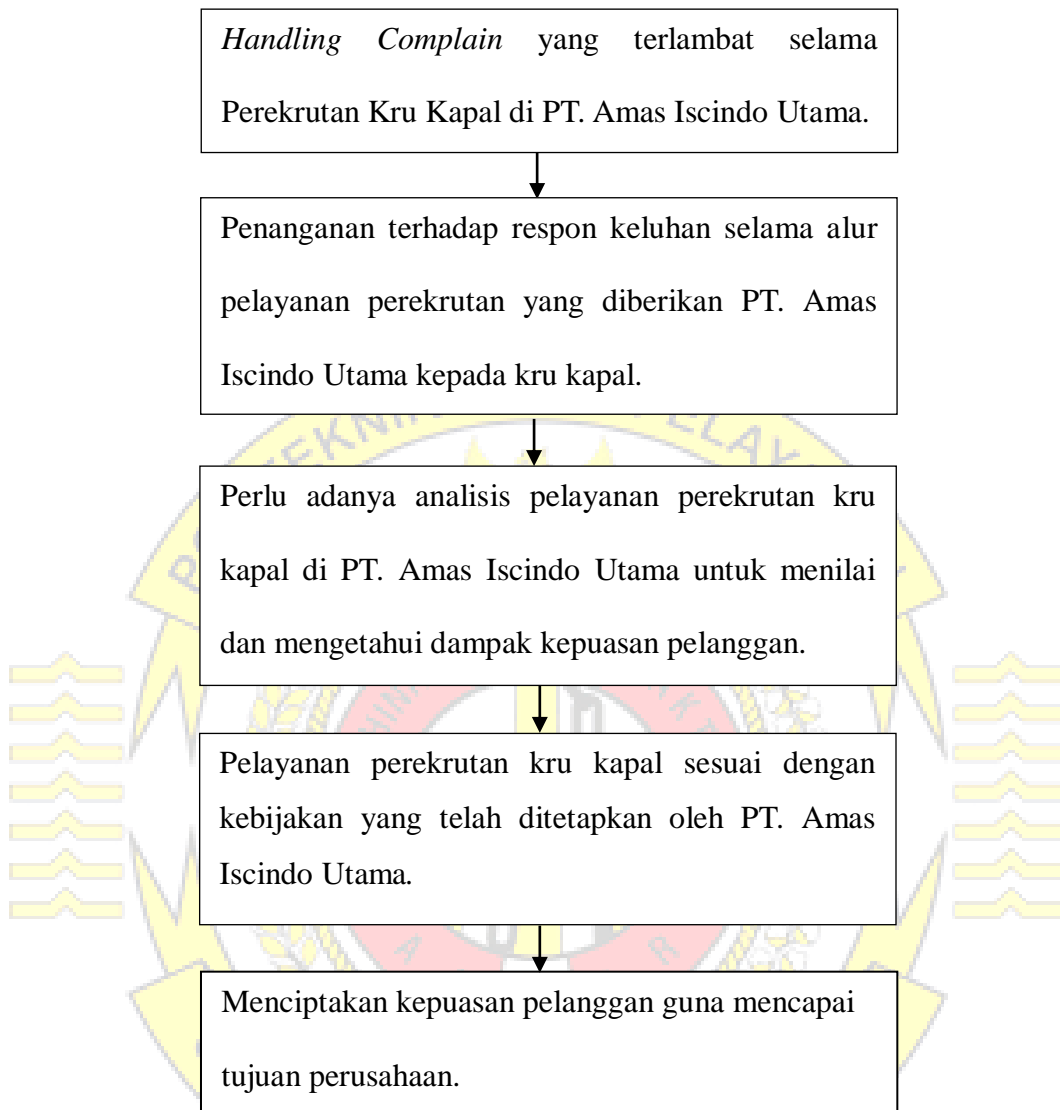
Tabel 2.2 Unsur Pelayanan PT. Amas Iscindo Utama

No	Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
3	Kejelasan Petugas Pelayanan
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6	Kemampuan Petugas Pelayanan
7	Kecepatan Pelayanan
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9	Kewajaran Biaya Pelayanan
10	Kepastian Biaya Pelayanan
11	Kepastian Jadwal Pelayanan
12	Kenyamanan Lingkungan Kantor
13	Kenyamanan Pelayanan
14	<i>Briefing</i> (Pengarahan sebelum kru <i>on board</i> )
15	<i>De Briefing</i> (Pengevaluasian setelah kru <i>off board</i> )
16	Respon Terhadap Keluhan
17	Ketepatan Jadwal Pemberangkatan

Sumber: Data Pribadi



### C. Kerangka Berfikir



Gambar 2.3 Bagan Kerangka Berfikir

Sumber: Data Pribadi

Berdasarkan pada gambar 2.3 di atas maka penulis memberikan penjelasan bahwa terdapat permasalahan *handling complain* yang menyebutkan PT. Amas Iscindo Utama mendapatkan info keterlambatan dari beberapa pihak terkait sehingga perlu penanganan terhadap respon keluhan selama alur pelayanan perekrutan yang diberikan PT. Amas Iscindo Utama

kepada kru kapal. Di dalam melayani kru kapal perlu adanya analisis pelayanan perekrutan kru kapal untuk menilai dan mengetahui dampak kepuasan pelanggan sebagai penunjang kelancaran dalam proses pelayanan terhadap pengguna jasa *crewing* di PT. Amas Iscindo Utama. Diharapkan selama pelayanan perekrutan kru kapal telah sesuai dengan ketentuan kebijakan di PT. Amas Iscindo Utama. Untuk melaksanakan pelayanan tersebut berupaya menciptakan kepuasan pelanggan guna mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama.

#### **D. Hipotesis**

Perusahaan akan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik demi memuaskan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil penilaian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

$H_0$  : Pelayanan perekrutan kru kapal tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Amas Iscindo Utama.

$H_a$  : Pelayanan perekrutan kru kapal berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Amas Iscindo Utama.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Alur perekrutan kru kapal yang diterapkan oleh PT. Amas Iscindo Utama sudah sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh *management crewing division*, termasuk tes marlins, *seagull*, MHI, serta kesehatan yang membantu dalam memilih kru kapal yang kompeten dan sesuai standar internasional MLC 2006. Hal ini memastikan bahwa kru kapal yang direkrut memiliki kualifikasi yang memadai untuk menjalankan tugas.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa pelayanan perekrutan kru kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan perekrutan. Kru kapal merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kejelasan petugas, ketetapan jadwal, dan kemudahan proses perekrutan.
3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 68 orang memberikan hasil yang tepat dan dapat diandalkan. Teknik ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat menggambarkan kondisi sebenarnya

dari populasi kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama. Serta menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perekrutan. Hal tersebut membuat pelanggan akan kembali menggunakan jasa di PT. Amas Iscindo Utama.

## B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini terdapat pada analisis alur pelayanan perekrutan kru terhadap kepuasan pelanggan di PT. Amas Iscindo Utama. Akibatnya, diperlukan penelitian tambahan yang menggunakan teknik analisis, sampel dan variabel yang lebih lengkap.
2. Keterbatasan dalam pengumpulan jawaban dikarenakan kesibukan responden sehingga membutuhkan waktu lama untuk mengumpulkan jawaban meski sudah menggunakan *google form* untuk penyebaran kuesioner pada penelitian ini.
3. Pengisian kuesioner dengan *google form* terkadang tidak memungkinkan peneliti untuk memastikan kesungguhan responden dalam memberikan jawaban.

## C. Saran

1. PT. Amas Iscindo Utama seharusnya terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal komunikasi dan respon terhadap keluhan kru kapal. Memberikan pelatihan tambahan kepada petugas perekrutan tentang pelayanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan kru kapal

yang signifikan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap kru kapal merasa dihargai dan didukung selama proses perekrutan.

2. Sebaiknya PT. Amas Iscindo melakukan evaluasi berkala terhadap proses perekrutan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua tahapan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan efektif dalam memilih kru kapal yang berkualitas. Selain itu, evaluasi berkala dapat membantu perusahaan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perekrutan.
3. Usahakan PT. Amas Iscindo Utama mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dengan menonjolkan keunggulan dalam proses perekrutan kru kapal, sehingga perusahaan dapat menarik lebih banyak kru kapal yang berkualitas. Selain itu, meningkatkan kepuasan kru kapal dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan, sehingga mengurangi tingkat pergantian kru. Diharapkan PT. Amas Iscindo Utama dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan kru kapal yang telah direkrut. Hal ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi perusahaan, tetapi juga bagi kru kapal yang bekerja di PT. Amas Iscindo Utama, menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan lebih profesional.

## Daftar Pustaka

- April Gunawan Malau, L. B. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Awak Kapal PT. Amas Iscindo Utama. *I(1)*, 141-152.
- Bambang Suryantoro, Y. K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, *3(2)*, 223-229.
- Bramantyo, B. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Kapal Laut Di Kota Makassar.
- Cahyani, D. R. (Ed.). (2020). INSA: Jumlah Kapal di Indonesia Naik Dua Kali Lipat dalam 5 Tahun. Retrieved from <https://bisnis.tempo.co/read/1378900/insa-jumlah-kapal-di-indonesia-naik-dua-kali-lipat-dalam-5-tahun>
- Cindy, I. A. (2022). Pelayanan Pemanduan Terhadap Keselamatan dan Keamanan Kapal Sesuai Standar Operasional Prosedur di PT. Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Cabang Tanjung Wangi. 6-16.
- Dedek Kurniawan Gultom, M. A. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3(2)*, 171-180.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan Indonesia. (n.d.). Retrieved from <https://pelaut.dephub.go.id/>

- Fajar Hidayat, S. B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, Vol.1, No.3, 214-231.
- Feti Fatimah Maulyan, D. Y. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 4, 8-17.
- Gembong Satria Negara, I. W. (2022). Faktor Pengaruh Keputusan Pengguna Jasa Kapal PELNI Semarang . *Vol.15, No.1, Juli 2022, pp. 206 - 215* .
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 37-44.
- Heriyanto, D. (2021). Model Kepuasan Awak Kapal (Studi Kasus Pada PT. FOC Indonesia). *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviasi*, 1(1), 23-32.
- Lubis, F. W. (2020). Analisis Androgini pada Novel "Amelia" Karya Tere-Liye. *Jurnal Serunai Bahasa Indonesia*, 17(1), 1-6.
- Marde Christian Stenly Mawikere, S. H. (2022). Desain Gambar Besar Allah Atas Alur Kehidupan dan Supremasi Kasih Setianya "Diskursus Tafsir Naratif RUT 2-4". 2(1), 34-52.
- Muammar Rinaldi, I. G. (2022). *Pengantar Statistik*. Medan: LARISPA Indonesia.
- Nadirah, A. D. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. (Safrinal, Ed.)

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 tentang  
Kepelautan. (n.d.). Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Risdah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada  
PT. PLN Unit Layanan di Kota Makassar Utara.
- Rokhmad Slamet, S. W. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen  
Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 51-58.
- Rosita Nuraeni, A. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan  
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.  
2(12), 487-493.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas  
Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Volume 3, Issue 1,*  
*September 2021*, 104-114.
- Sheykal, L. (2024, Januari 30). Retrieved from Media Indonesia:  
<https://mediaindonesia.com/humaniora/647501/alur-adalah-pengertian-tahap-dan-macam>
- Sundarti, V. D. (2020). Analisa Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Kru Terhadap  
Kinerja Kru Kapal di PT. MSC Internasional Jakarta. *Vol. 18 No. 1,*  
*Februari 2020*, 14-22.
- Tandi, A. (2020). Analisis Rekrutmen Crew Kapal Pada PT. SURF Marine  
Indonesia (Bourbon).
- Uyun, N. (2021). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA .



# LAMPIRAN

## Lampiran 1

Crewlist PT. Amas Iscindo Utama (04 Oktober 2020)

### CREWLIST

Arrival  Departure

1 Name of ship			2 Port of arrival / departure		3 Date of arrival / departure		13 Date		Page No. 1/1				
MV TEBAGA SEA							04-Oct-22						
4 Nationality of ship			5 Port arrived from / destination			6. Nature and No of Identity document/ expiry date		Expiry Date	Joining Date	Joining Port	Contract Period (months)	Contract Expiry Date	Remarks
INDONESIA						(PASSPORT)							
7 No	8 Family name/given name	9 Rank	10.Nationality	11. Date and place of birth									
1	Zulfikar	MSTR	Indonesian	21 July 1977 / Banda Aceh		C 8908195		11-Apr-27	19-Jul-22	Amamapare	4	19-Nov-22	SSO cert
2	Nova Kristanto	C/O	Indonesian	10 November 1990 / Karanganyar		C8102924		15-Nov-26	04-Oct-22	Amamapare	3	04-Jan-22	Promoted
3	Ardli Waaritz	2/O	Indonesian	29 March 1996 / Tanjung Balai Karimun		C7838922		02-Nov-26	04-Oct-22	Amamapare	6	04-Apr-23	SSO cert
4	Ragan Taher	3/O	Indonesian	01 July 1995 / Jakarta		C 7165675		15-Dec-25	5-April-22	amamapare	6	5-Oct-22	SSO cert
5	Muhammad Ali Akbar	CE	Indonesian	27 November 1967 / Ujung Pandang		C9381798		16-Jun-27	19-Jul-22	Amamapare	4	19-Nov-22	SSO cert
6	Roy Setyadi	2E	Indonesian	08 April 1979 / Brebes		C4166803		18-Jun-24	04-Oct-22	Amamapare	4	04-Feb-23	SSO cert
7	Yosef	3E	Indonesian	21 September 1975 / Pasar Pulau Punjung		C4274456		09-May-24	23-Aug-22	Amamapare	6	23-Feb-23	SSO cert
8	Amran	E/E	Indonesian	25-Apr-1970 / Belawan		C 9348071		07-Jun-27	19-Jul-22	Amamapare	4	19-Nov-22	
9	Kumiawan Siswanto	Bosun	Indonesian	28 November 1976 / Jakarta		C6789238		16-Jun-25	9-April-22	Amamapare	8	09-Dec-22	
10	Masmuddin	GP/AB	Indonesian	01 Aug 1973 / Palopo		B7689397		18-Aug-22	03-Mar-22	Amamapare	8	03-Nov-22	
11	Herman Ewang	GP/AB	Indonesian	11 March 1976 / Bajo		C1469822		13-Sep-23	24-Mar-22	Amamapare	8	24-Sept-22	
12	Muaz Ishak	Motorman	Indonesian	08 June 1991 / Waituo		C 8094721		13-Aug-26	14-Dec-21	Amamapare	8	12-Aug-22	
13	Ibrahim Djunaid	Ch Cook	Indonesian	04 March 1974 / Poso		B 5601377		30/Mar/27	04-Oct-22	Amamapare	8	04-jun-23	
14	Febryan Comensa Salthuteru	Deck Cadet	Indonesian	22 February 2001 / Blora		C8541925		08-Apr-27	23-Aug-22	Amamapare	11	23-Jul-23	
15	Rio Duta Rizqi Pramudita	Engine Cadet	Indonesian	13 October 2001 / Grobogan		C8542137		14-Apr-27	23-Aug-22	Amamapare	11	23-Jul-23	
16	Eko Trianto	R/Fitter	Indonesian	07 April 1978 / Metro		B8514552		4-Apr-23	23-Aug-22	Amamapare	3	23-Nov-22	

12. Date and signature by master, authorized agent or officer

Offsigner ; Port: Amamapare  
C/O Arifin Kaufua  
2/E Septrianto Nugroho  
Cook Ashari Mulyanto

Date : 05 October 2022

## Lampiran 2

### Pertanyaan Kuesioner Pelanggan

Berikut link kuesioner pelanggan PT. Amas Iscindo Utama

<https://forms.gle/fJqpVxeMj1J8XyTN7>

## KUESIONER PENGARUH PELAYANAN DAN KEPUASAN

### PELANGGAN PT. AMAS ISCINDO UTAMA

#### DATA RESPONDEN

1. Usia :  20 – 30 Tahun  
 31 – 50 Tahun  
 51 – 60 Tahun

2. Jabatan :

3. Tahun Join :

#### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Dimohon untuk menjawab dengan cara diberi centang “✓” disetiap item pertanyaan sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan satu pilihan terhadap setiap pertanyaan.
2. Berikut disajikan 4 pilihan jawaban dari setiap pertanyaan:

Opsi	Keterangan	Skor Nilai
SP	Sangat Puas	4
P	Puas	3
TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

Pengaruh Pelayanan dalam Mengikuti Perekrutan Kru Kapal di PT. Amas Iscindo Utama (X)					
No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1	Bagaimana disiplin kerja yang diterapkan oleh petugas pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama dalam melayani pelanggan?				
2	Bagaimana tanggung jawab petugas pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama dalam menangani proses pelayanan perekrutan kru kapal?				
3	Bagaimana ketepatan jadwal pemberangkatan kru kapal/ <i>crew sign on</i> yang diberlakukan pada PT. Amas Iscindo Utama?				
4	Apakah Anda puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan PT. Amas Iscindo Utama mengenai prosedur yang digunakan untuk merekrut kru kapal?				
5	Bagaimana kecepatan yang diberikan petugas pelayanan dalam proses pelayanan perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama?				

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
6	Puaskah Anda mengenai keadilan yang diberikan petugas pelayanan selama perekrutan kru kapal di PT. Amas Iscindo Utama?				
7	Apakah Anda puas dengan kemampuan petugas pelayanan PT. Amas Iscindo Utama selama perekrutan kru kapal?				
8	Bagaimana kepastian jadwal dalam hal rencana proses perekrutan di PT. Amas Iscindo Utama?				
9	Apakah Anda puas dengan kenyamanan di lingkungan kantor PT. Amas Iscindo Utama berupa sarana dan fasilitas (seperti toilet, AC, ruang tunggu)?				
10	Bagaimana biaya pelayanan yang diberikan oleh PT. Amas Iscindo Utama kepada kru kapal?				
11	Apakah Anda puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan selama <i>briefing</i> (pengarahan sebelum kru <i>on board</i> ) di PT. Amas Iscindo Utama?				
12	Bagaimana <i>Debriefing</i> (pengevaluasian setelah kru <i>off board</i> ) yang diperoleh kru kapal selama bekerja di PT. Amas Iscindo Utama?				

Kepuasan Pelanggan dalam Perekrutan Kru Kapal di PT. Amas Iscindo Utama (Y)					
No	Pertanyaan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1	Bagaimana respon petugas pelayanan di PT. Amas Iscindo Utama terhadap aduan dan permohonan yang diajukan pada saat proses perekrutan kru kapal?				
2	Apakah Anda puas dengan kepastian biaya yang diberikan PT. Amas Iscindo Utama kepada kru kapal selama proses perekrutan kru kapal?				
3	Puaskah Anda dengan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di PT. Amas Iscindo Utama mengenai perekrutan kru kapal?				
4	Bagaimana pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) yang telah diberikan oleh petugas pelayanan di PT. Amas Iscindo Utama?				
5	Bagaimana pemberian kenyamanan oleh petugas pelayanan di PT. Amas Iscindo Utama selama perekrutan kru kapal?				

Lampiran 3

Data Responden

NO	NAMA	JABATAN	TAHUN JOIN
1	HERMAN EWANG	AB	2014
2	IRWAN SUWARNO	AB	2014
3	KUAT PURWANTO	2E	2014
4	ASEP SURYANA	COOK	2015
5	NOVA KRISTIANTO	2O	2015
6	YOSEF	3E	2015
7	IWAN ADIANTO	CE	2015
8	KARWAN WELLANG	3E	2015
9	RAZAK RIDWAN	AB	2015
10	HERU SUSANTO	AB	2017
11	KURNIAWAN	AB	2017
12	M. ALI AKBAR	CE	2017
13	MARSUDI	CE	2017
14	ARIFIN KAUFUA	CO	2017
15	OYONG	3E	2017
16	NOVERIO LIKUMAHWA	MASTER	2017
17	FERDIANUS ORA OPEN	2E	2017
18	JUAN CHRISYAH PUTRA	2O	2017
19	ISMAIL NAZARI	MASTER	2017
20	HARIS TAHIR MILE	CO	2017
21	JANUDIN	AB	2018
22	MUSTONO	EE	2018
23	EKO TRIANTO	FITTER	2018
24	ROY SETYADI	2E	2018
25	SEPTRianto NUGROHO	2E	2018
26	RAGAN TAHER	3O	2018
27	RENDY	3O	2018
28	HAKIM AL MAJID	E/CADET	2018
29	AINUL ARIFIN	AB	2018
30	TRI PRASETYO	3E	2018
31	ADMADA STEPAN GINTING	3O	2018
32	ARJUNNAJAH	E/CADET	2019
33	HUSNI SANABA	CE	2019
34	ZULFIKAR	MASTER	2019
35	M. ALVIN NURFATHAN	E/CADET	2019

NO	NAMA	JABATAN	TAHUN JOIN
36	ALVIN DWIYANTORO	DECK/CADET	2019
37	AMBOK UNENG	20	2019
38	LAFAL WIRID DIDAKTIKA	DECK/CADET	2019
39	ANGGA SAPUTRA	E/CADET	2019
40	ILHAM RIZKI FAUZAN	DECK/CADET	2019
41	ZAENUL MUTAWIN	EE	2019
42	RUKY DEFITRA	EE	2019
43	MASMUDDIN	AB	2020
44	MUAZ ISHAK	WIPPER	2020
45	BAYU ADITYA SWADIKA	30	2020
46	TSAMROTUL FUADY	AB	2020
47	AMRAN	EE	2021
48	UNTUNG SUGIANTO	MASTER	2021
49	M. TORIG ALGOMAR	30	2021
50	RIZQY ABRI JENAWI	30	2021
51	RIO DUTA	E/CADET	2021
52	FEBRYAN CORNENSA	DECK/CADET	2021
53	ASHARI MULYANTO	COOK	2021
54	HANDRIYANTO	CO	2022
55	IBRAHIM DJUNAID	COOK	2022
56	ABDUL RAHMAN	MOTORMAN	2022
57	AHMAD DZIKRI	OILER	2022
58	BENI	OILER	2022
59	ARDLI WAARITZ	20	2022
60	DINI FAUZI AL HAKIM	20	2022
61	MARINUS ABRAHAM	20	2022
62	MUSA NUSA	20	2022
63	RUDI HADIYATMA PUTRA	20	2022
64	TRI IMAM	20	2022
65	YUS MEILANY	20	2022
66	IQBAL TAMAMI	20	2022
67	DENIS	30	2022
68	HERBERT	30	2022

Lampiran 4

Hasil Jawaban Kuesioner Pelanggan

NO	Pengaruh Pelayanan (X)												Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	42
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	41
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	42
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	41
7	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	37
8	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	39
9	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	40
10	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	43
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	44
12	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	43
13	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	41
14	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	43
15	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	41
16	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	41
17	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	42
18	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	44
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	42
20	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	43





46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
48	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	42
49	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	34
50	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	31
51	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	32
52	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
53	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	33
54	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	35
55	3	3	2	3	4	2	2	2	4	2	3	4	34
56	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	33
57	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	38
58	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	34
59	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	33
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
61	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	35
62	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	30
63	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	32
64	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	33
65	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	33
66	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	35
67	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	30
68	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	43

No	Kepuasan Pelanggan (Y)					Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	3	4	4	19
2	4	4	4	3	4	19
3	4	4	3	4	3	18
4	3	4	4	4	3	18
5	3	3	4	4	3	17
6	4	4	3	3	3	17
7	3	4	2	3	4	16
8	3	2	3	3	4	15
9	2	3	3	4	3	15
10	3	3	4	3	3	16
11	4	3	3	3	4	17
12	3	4	4	4	3	18
13	4	3	4	4	4	19
14	3	4	4	4	3	18
15	4	3	4	4	4	19
16	3	3	4	4	3	17
17	4	3	4	3	3	17
18	4	3	3	3	4	17
19	3	3	4	4	3	17
20	3	4	3	4	3	17
21	4	4	3	3	4	18
22	4	3	3	3	3	16
23	3	4	3	2	3	15
24	3	4	3	4	4	18
25	4	4	4	3	3	18
26	3	3	4	2	3	15
27	2	4	3	3	3	15
28	2	3	2	3	3	13
29	4	2	2	3	3	14
30	3	2	3	3	2	13
31	2	2	3	3	3	13
32	3	3	3	3	3	15
33	3	2	3	3	3	14
34	1	3	3	3	3	13
35	3	3	4	2	3	15
36	3	2	4	2	3	14
37	3	3	3	4	4	17
38	3	4	3	4	3	17

39	3	3	3	3	3	15
40	2	3	4	3	3	15
41	4	3	4	4	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	3	3	4	18
44	4	4	3	4	4	19
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	3	4	4	3	18
48	3	4	3	3	3	16
49	2	2	4	4	3	15
50	3	2	3	2	2	12
51	4	4	3	2	4	17
52	3	3	3	2	3	14
53	3	4	4	3	3	17
54	2	2	2	2	4	12
55	2	2	3	2	4	13
56	3	2	4	4	3	16
57	3	3	2	2	3	13
58	3	2	2	4	3	14
59	3	2	3	4	3	15
60	3	3	3	4	3	16
61	3	3	3	3	3	15
62	3	2	4	4	2	15
63	4	2	2	2	3	13
64	2	2	2	2	2	10
65	4	2	3	3	2	14
66	2	2	2	2	3	11
67	3	2	3	3	3	14
68	2	4	4	4	4	18

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas Pengaruh Pelayanan (X)

Correlations									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1	Pearson Correlation	1	.417**	.483**	.308*	.238	.435**	.308*	.364**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.011	.051	<.001	.011	.002
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X2	Pearson Correlation	.417**	1	.195	.133	.388**	.260*	.226	.246*
	Sig. (2-tailed)	<.001		.110	.279	.001	.032	.063	.043
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X3	Pearson Correlation	.483**	.195	1	.309*	.240*	.453**	.290*	.387**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.110		.010	.048	<.001	.017	.001
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X4	Pearson Correlation	.308*	.133	.309*	1	.038	.462**	.480**	.310**
	Sig. (2-tailed)	.011	.279	.010		.760	<.001	<.001	.010
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X5	Pearson Correlation	.238	.388**	.240*	.038	1	.243*	.101	.153
	Sig. (2-tailed)	.051	.001	.048	.760		.046	.411	.212
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X6	Pearson Correlation	.435**	.260*	.453**	.462**	.243*	1	.386**	.548**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.032	<.001	<.001	.046		.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X7	Pearson Correlation	.308*	.226	.290*	.480**	.101	.386**	1	.245*
	Sig. (2-tailed)	.011	.063	.017	<.001	.411	.001		.044
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X8	Pearson Correlation	.364**	.246*	.387**	.310**	.153	.548**	.245*	1

	Sig. (2-tailed)	.002	.043	.001	.010	.212	<.001	.044	
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X9	Pearson Correlation	.318**	.364**	.226	.450**	.440**	.379**	.187	.235
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.064	<.001	<.001	.001	.128	.054
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X10	Pearson Correlation	.083	.175	.214	.132	.035	.076	.296*	.321**
	Sig. (2-tailed)	.502	.152	.080	.283	.774	.538	.014	.008
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X11	Pearson Correlation	.206	.254*	.300*	.402**	.068	.420**	.192	.294*
	Sig. (2-tailed)	.092	.037	.013	<.001	.580	<.001	.117	.015
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
X12	Pearson Correlation	.182	.226	.191	-.039	.233	.246*	.172	.308*
	Sig. (2-tailed)	.138	.064	.119	.753	.056	.043	.161	.011
	N	68	68	68	68	68	68	68	68
Total_X	Pearson Correlation	.630**	.561**	.621**	.594**	.455**	.728**	.563**	.641**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68	68	68

Correlations						
		X9	X10	X11	X12	Total_X
X1	Pearson Correlation	.318**	.083	.206	.182	.630**
	Sig. (2-tailed)	.008	.502	.092	.138	<.001
	N	68	68	68	68	68
X2	Pearson Correlation	.364**	.175	.254*	.226	.561**
	Sig. (2-tailed)	.002	.152	.037	.064	<.001
	N	68	68	68	68	68
X3	Pearson Correlation	.226	.214	.300*	.191	.621**

	Sig. (2-tailed)	.064	.080	.013	.119	<.001
	N	68	68	68	68	68
X4	Pearson Correlation	.450**	.132	.402**	-.039	.594**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.283	<.001	.753	<.001
	N	68	68	68	68	68
X5	Pearson Correlation	.440**	.035	.068	.233	.455**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.774	.580	.056	<.001
	N	68	68	68	68	68
X6	Pearson Correlation	.379**	.076	.420**	.246*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.001	.538	<.001	.043	<.001
	N	68	68	68	68	68
X7	Pearson Correlation	.187	.296*	.192	.172	.563**
	Sig. (2-tailed)	.128	.014	.117	.161	<.001
	N	68	68	68	68	68
X8	Pearson Correlation	.235	.321**	.294*	.308*	.641**
	Sig. (2-tailed)	.054	.008	.015	.011	<.001
	N	68	68	68	68	68
X9	Pearson Correlation	1	.133	.391**	.212	.645**
	Sig. (2-tailed)		.281	<.001	.083	<.001
	N	68	68	68	68	68
X10	Pearson Correlation	.133	1	.047	.260*	.385**
	Sig. (2-tailed)	.281		.705	.032	.001
	N	68	68	68	68	68
X11	Pearson Correlation	.391**	.047	1	.137	.564**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.705		.264	<.001
	N	68	68	68	68	68

X12	Pearson Correlation	.212	.260*	.137	1	.451**
	Sig. (2-tailed)	.083	.032	.264		<.001
	N	68	68	68	68	68
Total_X	Pearson Correlation	.645**	.385**	.564**	.451**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	
	N	68	68	68	68	68

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





## Lampiran 6

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		<b>Correlations</b>					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.311**	.194	.183	.303*	.625**
	Sig. (2-tailed)		.010	.113	.135	.012	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
Y2	Pearson Correlation	.311**	1	.269*	.297*	.417**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.010		.026	.014	<.001	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
Y3	Pearson Correlation	.194	.269*	1	.419**	.076	.609**
	Sig. (2-tailed)	.113	.026		<.001	.535	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
Y4	Pearson Correlation	.183	.297*	.419**	1	.189	.662**
	Sig. (2-tailed)	.135	.014	<.001		.123	<.001
	N	68	68	68	68	68	68
Y5	Pearson Correlation	.303*	.417**	.076	.189	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.012	<.001	.535	.123		<.001
	N	68	68	68	68	68	68
Total_Y	Pearson Correlation	.625**	.731**	.609**	.662**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	68	68	68	68	68	68

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

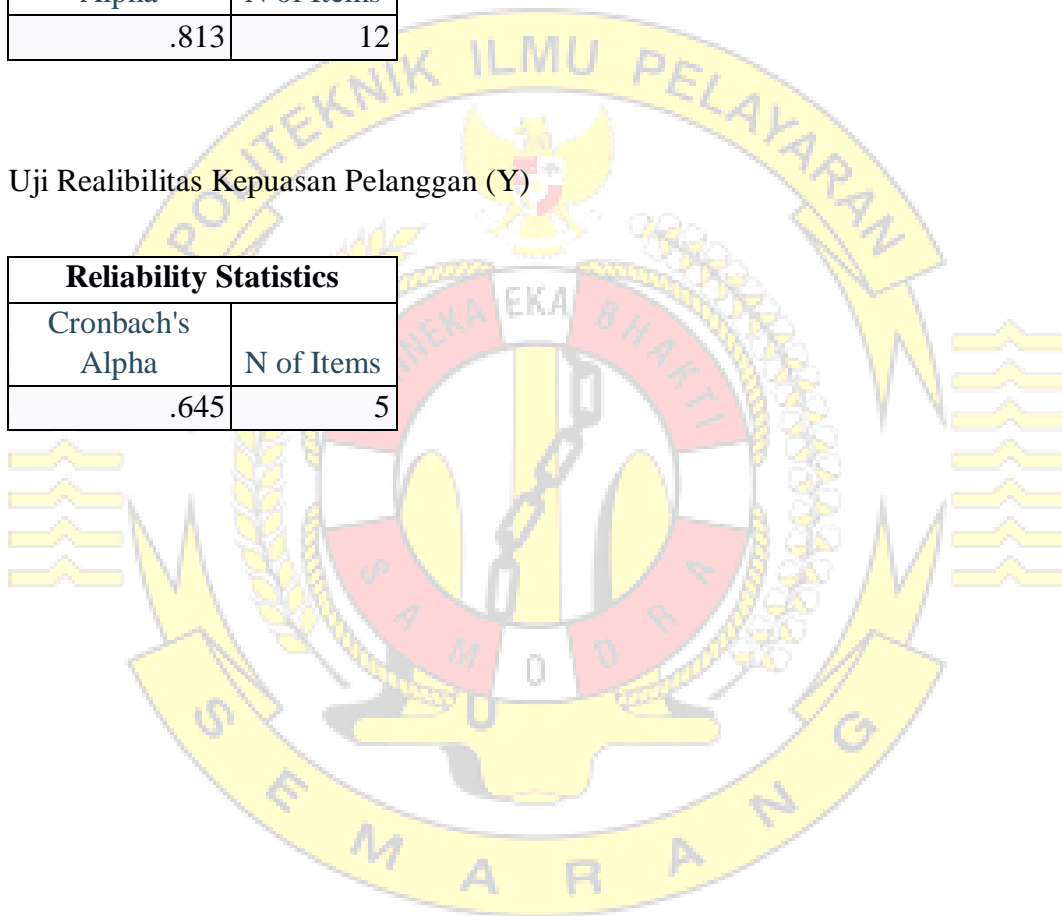
Lampiran 7  
Hasil Uji Realibilitas

Uji Realibilitas Pengaruh Pelayanan (X)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	12

Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.645	5



Lampiran 8  
Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>			
		Unstandardized Residual	
N		68	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.56178002	
Most Extreme Differences	Absolute	.073	
	Positive	.073	
	Negative	-.064	
Test Statistic		.073	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.475	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.462
		Upper Bound	.488
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Lampiran 9  
Hasil Uji Linearitas

<b>ANOVA Table</b>					
			Sum of Squares	df	Mean Square
Kepuasan Pelanggan * Pengaruh Pelayanan	Between Groups	(Combined)	227.060	17	13.356
		Linearity	187.209	1	187.209
		Deviation from Linearity	39.851	16	2.491
	Within Groups		123.572	50	2.471
	Total		350.632	67	

<b>ANOVA Table</b>				
			F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Pengaruh Pelayanan	Between Groups	(Combined)	5.404	<.001
		Linearity	75.749	<.001
		Deviation from Linearity	1.008	.465
	Within Groups			
	Total			

Lampiran 10

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.527	1.574
a. Predictors: (Constant), Pengaruh Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	187.209	1	187.209	75.606	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	163.424	66	2.476		
	Total	350.632	67			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Pengaruh Pelayanan						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.114	1.486		2.096	.040
	Pengaruh Pelayanan	.341	.039	.731	8.695	<.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Lampiran 11  
Surat Perintah Mutasi

F-AIU-CRW-14-02



**PERINTAH MUTASI**  
**MUTATION ORDER**

Kepada  
----- ARDLI WAARITZ  
To

Jabatan  
----- 2/O  
Rank

Dengan ini diberitahukan bahwa mulai tanggal

04 October 2022

*We hereby notify you, that as from*

Saudara ditempatkan / dimutasikan sebagai

2/O

*You are appointed / transferred as*

Di Kapal  
----- MV. TEMBAGA SEA  
Onboard the Vessel

Di Pelabuhan  
----- Amangre, Timika  
At the port of

Harap melaporkan diri kepada

MASTER

*You are kindly requested to report to*

Jakarta

  
**Zulkifli Ibrahim**  
Crewing Manager

**PT. AMAS ISCINDO UTAMA**

Artha Graha Building, 23 Fl. Suite 2301 | Telp : +62 21 515 3359  
Sudirman Central Business District Lot. 25 | Fax : +62 21 515 0179  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52 - 53, Jakarta 12190 | Web : www.amasnusa.com

Lampiran 12

Perjanjian Kerja Laut

NO. AL. 524/ 692 / 9 / SYB. TPK/ 12

PERJANJIAN KERJA LAUT

Antara  
Perusahaan Pelayaran PT. AMAS. ISCINDO UTAMA  
Dengan seorang warga negara Indonesia

Pada hari ini 26 SEP 2022 datang kepada saya  
Pejabat Penyiji Awak Kapal atas Nama,  
Ka. KANTOR KESEYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PRIOK di  
Tanjung Priok, Saudara Zulkifli Ibrahim Jabatan  
Crewing bertempat tinggal di Jakarta yang  
menyatakan dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Pelayaran  
PT. Amas Iscindo Utama berkedudukan di  
Jakarta selanjutnya disebut Pihak I dan seorang  
bernama Ardli Waaritz nama kecil  
umur 26 tahun. Dilahirkan tanggal 29 Maret 1996  
Domisili Jakarta

selanjutnya disebut Pihak II, menerangkan telah semufakat  
mengadakan perjanjian kerja laut sebagai berikut :

Nama Kapal / Name of Vessels : MV. TEMBAGA SEA  
Bendera / Flag : INDONESIA  
Isi Kotor / Gross Tonnage : 5629  
Wilayah Pelayaran / Trade Area : CV  
Kode Pelaut / Seafarer Code : 6211570863

Pasal 1.

Pihak I memberikan pekerjaan kepada Pihak II menerima pekerjaan itu selama  
waktu yang tersebut dalam pasal 3 dan berakhir setelah kembalinya kapal di  
Pelabuhan Indonesia, dimana ada Pejabat Penyiji Awak Kapal, jika masa  
perjanjian ini berakhir pada waktu kapal belum kembali ke Pelabuhan Indonesia,  
maka perjanjian ini diperpanjang sampai saat tibanya kembali ke kapal di  
Pelabuhan Indonesia.

Pasal 2.

- Pihak II mengadakan ikatan dinas dengan Pihak I untuk bekerja pada kapal-  
kapal yang ditunjuk oleh Pihak I termasuk kapal-kapal yang dipergunakan  
oleh Pihak I untuk berlayar dilaut dengan pangkat permulaan sebagai  
2/0 mulai tanggal dan  
Pihak II bersedia diperjakan pada bagian administrasi dan atau teknik didarat  
bilamana kehendak oleh Pihak I.
- Pihak II harus dapat melalui masa percobaan paling lama 3 (tiga) bulan  
terhitung semenjak tanggal dan selama masa  
percobaan, Pihak II maupun Pihak I boleh mengakhiri perjanjian kerja ini  
dimana pihak II diterima dan pihak II dalam hal ini tidak mempunyai hak  
untuk mengadakan tuntutan-tuntutan dalam bidang keuangan.

Pasal 3.

Pihak I maupun Pihak II dapat mengakhiri perjanjian kerja atau hubungan kerja ini  
sesudah melalui masa kerja selama 6 bulan terhitung mulai  
tanggal dengan tenggang waktu  
30 x 24 jam sebelum saat perjanjian kerja berakhir.

Pasal 4.

Jika setelah masa berlakunya perjanjian ini berakhir Pihak II masih terus  
menjalankan jabatannya tanpa memperbaharui perjanjian ini, maka perjanjian  
kerja ini dengan sendirinya terus berlaku untuk waktu yang tidak ditentukan. Dan  
selanjutnya berlakulah pasal 450 Kitab Undang-undang Hukum Dagang dimana  
disebutkan, bahwa tiap-tiap pihak dapat mengakhiri hubungan kerja pada tiap  
pelabuhan Indonesia dimana kapal berlabuh dan dimana adapula Pejabat  
Penyiji Awak Kapal, dengan tenggang waktu 3 X 24 jam.

Pasal 5.

- Pihak I membayar gaji Pihak II tiap akhir bul an dengan :
  - Gaji Pokok Rp. USD 845
  - Lembur Rp. USD 676
  - Uang Pengganti Cuti Rp. USD 169
  - Tunjangan Rp. USD 160
 Ditambahkan dengan tunjangan atau jaminan sosial lainnya dan tambahan  
tambahan atau kenaikan gaji berkala menurut peraturan yang ditetapkan  
Pihak I, untuk mana Pihak II sesuai dengan jabatan dikapal.
- Pihak I diharuskan menyediakan makanan dan tempat tidur yang layak bagi  
Pihak II sesuai jabatan dikapal.

Pasal 6.

- Jika Pihak II tidak dapat bekerja lagi karena sakit atau kecelakaan kerja  
sebelum habis masa perjanjian atau jika karena salah satu sebab yang harus  
dipertanggung jawabkan Pihak I perjanjian ini diputuskan sebelum habis  
masanya maka ongkos -ongkos pemulangan Pihak II kembali ketempat  
dimana Pihak II diterima, menjadi tanggungan Pihak I.
- Jika tidak ada alasan yang tepat, Pihak II secara sepihak memutuskan ikatan  
dinas sebelum habis masa perjanjian, maka ongkos -ongkos pemulangan  
dimaksud sub a diatas menjadi tanggungan Pihak II sendiri. Dalam hal ini  
seperti Pihak II harus memberi tenggang waktu kepa da Pihak I untuk  
mendapatkan penggantian nya maksimal 3(tiga) bulan.

Pasal 7.

Jika Pihak II sakit atau mendapat kecelakaan dalam hubungan kerja atau  
meninggal dunia, maka baginya berlakulah PP. No. 7 tahun 2000 tentang  
Kepelautan atau peraturan-peraturan lain yang berlaku dalam Negara Republik  
Indonesia, atau menggunakan asuransi yang ditentukan Pihak I didalamnya :

- Untuk meninggal karena sakit besarnya santunan minimal Rp.  
100.000.000,00
- Untuk meninggal karena kecelakaan kerja besarnya santunan minimal Rp.  
150.000.000,00
- Cacat tetap yang mengakibatkan kemampuan kerja berkurang, besarnya  
santunan ditetapkan sebesar persentase sebagai berikut :
  - Satu lengan 40%
  - Kedua lengan 100%
  - Satu telapak tangan 30%

SEA EMPLOYMENT AGREEMENT

Between  
Shipping Company PT. AMAS. ISCINDO UTAMA  
And an Indonesian Citizen

On this day 26 SEP 2022 appear before me ...  
Head of MAIN OFFICE OF HARBOR MASTER, OF TANJUNG  
PRIOK in Tanjung Priok, MZulkifli Ibrahim in his capacity  
as Crewing, residing in Jakarta, who in this  
matter acting for and on behalf of the Shipping Company  
PT. Amas Iscindo Utama domiciled at  
Jakarta, hereinafter referred to as First Party and a person named  
Ardli Waaritz, name given name age  
26 year. Born on 29 March 1996 Domicile  
Jakarta

hereinafter referred to as the  
Second Party II, who hereby declare that they have agreed to enter into a sea  
employment agreement such as follows:

Article 1.

The First Party hereby employs the Second Party who hereby accept the  
employment for the period as specified in Article 3 and which shall end after  
the return of the ship at the Indonesian Port, where there is a Ship Crew  
Sealing Officer, if the term of a agreement expires when the ship has not  
returned to the Indonesian Port, this agreement shall be extended until the the  
ship return at an Indonesian Port.

Article 2.

- The Second Party shall be employed by the First Party to work on the  
ships designated by the First Party including vessels used by the First  
Party to sail at the sea with the initial rank as  
2/0 commencing from  
and the Second Party agree to be assigned in  
the administrative and/or technical department onshore if deems fit by  
the First Party.
- The Second Party during contract apply must do the work as per duty,  
responsibility and capacity, the Second Party and the First Party may  
terminate this employment agreement if the Second Party is accepted and  
the Second Party in this case, shall have no right of claim for financial  
compensation .

Article 3.

The First Party and the Second Party may terminate the employment  
agreement or employment relationship after a period of employment of  
6 months commencing from  
with a deadline on 30 x 24 hrs before when  
the employment agreement expires.

Article 4.

If, after the expiration of this agreement, the Second Party continues to be  
employed in his/her position without renewing this agreement, this  
employment agreement shall continue to be valid for an indefinite period.  
And the Article 450 of the Commercial Code stated, that each party may  
terminate employment relations in each Indonesian port where the ship  
docked and where the Ship Crew Sealing Officers are present, with a grace  
period of 3 X 24 hours.

Article 5.

- The First Party shall pay the Second Party salaries at the end of the  
month such as follows:
  - Basic Salary Rp. USD 845
  - Overtime Rp. USD 676
  - Allowance Rp. USD 169
  - Leave Right Compensation Rp. USD 160
 Plus other allowances or social securities and additions or periodic  
salary increases according to regulations set by the First Party for the  
Second Party is in accordance with his/her position in the ship.
- The First Party is required to provide adequate food and beds for the  
Second Party according to their position on board.

Article 6.

- If the Second Party no longer able to work due to illness or occupational  
accident before the expiry of the term of agreement or due to any the  
reasons that must be accounted for by the First Party, this agreement  
shall be terminated earlier, and the costs of the Second Party's  
repatriation to the place where the Second Party is recruited, shall be  
borne by the first party.
- If, without valid reason, the Second Party unilaterally terminates the  
employment before the term of the agreement expires, the repatriation  
costs as referred to in sub a above shall be solely borne by the Second  
Party. In this case, the Second Party must give the First Party a grace  
period to get a replacement with time period not less than 3 (three)  
months .

Article 7.

If the Second Party is ill or suffers from an accident during his employment or  
if the Second Party dies, Government Regulation No. 7 of 2000 concerning  
Maritime Affairs or other regulations applicable in the Republic of Indonesia  
shall apply to him, or he shall be covered by insurance determined by First  
Party in which the coverage shall be as follows :

- Death due to illness, the amount of the minimum compensation shall be  
Rp. 100,000,000.00
- Death due to occupational accident, the amount of the minimum  
compensation shall be Rp. 150,000,000.00
- Permanent disability resulting in reduced work ability, the amount of  
compensation is set at a percentage as follow :
  - One arm 40%

- Kedua telapak tangan 80%
- Satu kaki dari paha 40%
- Kedua kaki dari paha 100%
- Satu telapak kaki 30%
- Kedua telapak kaki 80%
- Satu mata 30%
- Kedua mata 100%
- Pendengaran satu telinga 15%
- Pendengaran kedua telinga 40%
- Satu jari tangan 10%
- Satu jari kaki 5%

**Pasal 8.**  
 Pihak II harus patuh kepada peraturan-peraturan yang ditetapkan Pihak I dan kepada perintah-perintah yang diberikan pihak atasannya yang ditunjuk oleh Pihak I atau perintah-perintah langsung dari Pihak I. Demikian pula Pihak II harus menyetujui kesehatannya di uji oleh dokter yang ditunjuk oleh Pihak I bilamana dikehendaki oleh Pihak I.

**Pasal 9.**  
 Pihak I berhak pada setiap waktu mengakhiri hubungan kerja atau perjanjian ini, sekalipun tanpa pemberitahuan terlebih dahulu karena alasan-alasan yang mendesak umpamanya:

- a. Pihak II kurang cakap, berkelakuan buruk, lengah atau lalai dalam kewajiban, tidak patuh perintah dimaksud pasal (8) atau melakukan perubahan lain yang merugikan Pihak I.
- b. Bila pihak II ternyata melakukan perbuatan-perbuatan yang bertentangan dengan hukum, pihak II atau melanggar peraturan Pemerintah Republik Indonesia, maka ia akan diturunkan ditempat pelabuhan dimana peristiwa itu terjadi dan diserahkan kepada yang berwajib.

**Pasal 10.**  
 Jika kapal dimana Pihak II diperkerjakan tenggelam atau hilang, diagunkan dan dijual maka Pihak I berhak mengakhiri hubungan kerja atau perjanjian ini, maka Pihak II menerima uang pesangon ditambah dengan ongkos-ongkos pengangkutan kembali ketempat pelabuhan dimana Pihak II diterima/disijil dan uang pengganti atas barang-barang milik Pihak II sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2000 tentang Kepelautan atau peraturan-peraturan lain yang berlaku dalam Negara Republik Indonesia.

- a. Jam kerja bagi Pihak II ditetapkan 8 jam setiap hari dengan 1 hari libur setiap minggu dan hari-hari libur resmi
- b. Jam istirahat Pihak II sekurang-kurangnya 10 jam dalam 24 Jam atau 77 Jam dalam 7 hari.

**Pasal 12.**  
 Pihak II harus meninggalkan sebagian dari gaji pendapatan-pendapatan bersih tiap-tiap bulan, yang mana oleh Pihak I diatur pembayarannya kepada yang ditunjuk oleh Pihak II sebagai tanggungannya, pihak II dalam hal ini menyatakan persetujuannya.

**Pasal 13.**  
 Dalam keadaan perang maupun bahaya perang Pihak II harus tetap melakukan kewajibannya baik di darat maupun diatas kapal yang di charter/disewa atau digunakan oleh Pemerintah R.I maupun yang tidak di charter/disewa atau digunakan Pemerintah R.I keadaan tersebut diatas tidak boleh dijadikan alasan bagi Pihak II untuk memutuskan perjanjian atau hubungan kerja ini.

**Pasal 14.**  
 Jaminan-jaminan sosial lainnya bagi Pihak II seperti cuti, perawatan kesehatan dsb diatur dan ditentukan oleh Pihak I yang berpedoman kepada peraturan-peraturan Pemerintah R.I. Dalam hal ini Pihak II menyatakan persetujuannya.

**Pasal 15.**  
 Dengan menandatangani perjanjian kerja laut ini, maka semua perjanjian kerja laut yang sebelumnya diadakan oleh Pihak II dianggap tidak berlaku.

**Pasal 16.**  
 Bilamana dikemudian hari karena sesuatu hal dipandang untuk mengadakan perubahan-perubahan/penambahan dalam perjanjian kerja laut ini, maka hal sedemikian dapat dilakukan atas kehendak persetujuan kedua belah pihak dihadapan Pejabat Penyijil Awak kapal setempat.  
 Demikian surat perjanjian lain ini dibuat pada hari dan tahun sebagai tersebut diatas dalam rangkap empat yang sama bunyinya yang asli diperuntukan penyijil Awak Kapal, tembusan lainnya untuk Pihak I, Pihak II dan Nakhoda Kapal.

- Both arm 100%
- One palm 30%
- Both palm 80%
- One leg from the thigh 40%
- Both leg from the thigh 100%
- One foot 30%
- Both foot 80%
- One eye 30%
- Both eye 100%
- One ear hearing 15%
- Both ear hearing 40%
- One finger 10%
- One toe 5%

**Article 8.**  
 The Second Party shall comply with the regulations established by the First Party or direct orders from the superior appointed by the First Party or direct orders from the First Party. The Second Party shall approve to undergo medical examination by a doctor or appointed by the First Party if it is deemed appropriate by the First Party.

**Article 9.**  
 The First Party shall reserve the right, at any time, to terminate the employment relationship of this agreement, even without prior notice for urgent reasons, such as:

- a. The Second Party is incompetent, behaves badly, negligent or fail to meet his obligations, fails to comply with the instructions as referred to in Article (8) or makes other changes that is detrimental to the First Party.
- b. If the Second Party's conduct is in contrary with the law, or of the second party violates the regulations of the Government of the Republic of Indonesia, he/she shall be disembarked at the place/port where the incident occurred and placed in the custody of the competent authorities.

**Article 10.**  
 If the ship where the Second Party is employed is sunk or lost, abandoned or sold, the First Party shall have the right to terminate the employment relationship or the agreement, and the Second Party shall receive severance pay plus repatriation costs to the place the Second Party is employed/ sealed and compensation money for the goods of the Second Party in accordance with Government Regulation No. 7 of 2000 concerning Maritime Affairs or other regulations applicable in the Republic of Indonesia.

- a. Working hours of the Second Party are set at 8 hours every day with 1 day off each week and day off during the official holidays
- b. Second party break hours shall be at least 10 hours in 24 hours or 77 hours in 7 days.

**Article 12.**  
 The Second Party shall set aside a portion of his/her net monthly income, for which the First Party arranges the payments to those appointed by the Second Party as his/her dependents, the Second Party hereby accept his/her agreement.

**Article 13.**  
 In a state act of war the Second Party shall continue to carry out his obligations both onshore and onboard on the ship that is Chartered or used by the Republic of Indonesia or which is not chartered/leased or used by the Government of Indonesia, and such event or circumstances shall not operate as a reason for the Second Party to terminate this employment agreement or relationship.

**Article 14.**  
 Other social securities for the Second Party such as leave, health care etc. are regulated and determined by the First Party which shall refer to Government regulations of Republic of Indonesia and the Second Party hereby confirms its agreement

**Article 15.**  
 By signing this sea employment agreement, all other terms and condition on the previous agreement entered into by the Second Party shall not apply.

**Article 16.**  
 If further, for some reason, it is deemed necessary to make amendments/additions to this sea employment agreement, it may be carried out at the discretion of both parties before the local crew sealing officer. In witness whereof, this agreement is entered into on the day and year as mentioned above in four original duplicates in which one copy shall be kept by the ship crew sealing officer, and the other copies shall be kept by the First Party, the Second Party and Ship Captain.

Pihak I  
 The First Party  
 Zulkarnaen  
 Crewing Manager

Pihak II  
 The Second Party  
 Ardi Hariztz  
 2/0

MENGETAHUI:  
 ACKNOWLEDGE BY:  
 An. KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TG. PRIOK  
 An. HEAD OF OFFICE OF MAIN HARBOR MASTER OF TG. PRIOK  
 KEPALA BIDANG KESELAMATAN PERLAYAR.  
 HEAD OF SEA NAVIGATION SAFETY DEPARTMENT

KARTOR KESYAHBANDARAN UTAMA TG. PRIOK  
 NIP. 197005-200312 1-001

(Lanjutan)



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Dasih Pramesti
2. Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 25 Juni 2002
3. N I T : 572011337576 K
4. Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. Cempaka Mulya No. 11 C RT 02/RW 10, Cilopadang, Kec. Majenang, Kab. Cilacap, Jawa Tengah
7. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Bejo
  - b. Ibu : Windarni
8. Riwayat Pendidikan
  - a. SD Negeri Cilopadang 02 (2008–2014)
  - b. SMP Negeri 1 Majenang (2014–2017)
  - c. SMA Negeri 1 Majenang (2017–2020)
  - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2020 – 2024)
9. Pengalaman Praktik Darat (Prada)
  - a. Perusahaan : PT. Amas Iscindo Utama



b. Alamat : Artha Graha Bulding 23rd Floor Suite 2301  
SCBD Lot 25, Jl. Jend. Sudirman Kav. 5,  
RT.5/RW.3, Senayan. Kec. Kebayoran Baru,  
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota  
Jakarta 10130

