



Optimalisasi Operasional Tol Laut dalam Pemenuhan Muatan dalam Palka Kapal Milik PT Meratus Line Surabaya

Optimizing Sea Toll Operations to Fulfill Cargoes in the Holds of Ships Owned by PT Meratus Line Surabaya

Nala Inayatuz Zaid ◦ Okvita Wahyuni ◦ Tri Budi Prasetya ◦ Hartoyo

Abstract: *The implementation of the sea toll program is carried out by PT Meratus Line as the ship operator. Cargo transportation to Kupang has not been in accordance with the designated slot allocation. This has resulted in inflated Terminal Handling Charges (THC), blank sailings, and complaints from other companies. This study aims to: determine the sea toll load requirements based on Government Regulations, determine the impacts that will occur if sea toll load requirements are not met, and identify strategies for maximizing sea toll load capacity. This study uses a qualitative research method with data collection techniques including observation, interviews, documentation, and literature review. The selected data is then analyzed using the Miles and Huberman theory. The research revealed that the reason for the suboptimal sea toll cargo in the hold was due to the unpreparedness of sea toll cargo and replacement cargo, and a lack of coordination with customers and the terminal. Operations and customer service should re-check and coordinate regarding the condition of the vessel and cargo readiness to avoid empty cargo. Furthermore, the company should provide privileges to customers with fixed shipping schedules.*

Keywords: *Sea Toll, Cargo, Customer Service*

Abstrak: Pelaksanaan program tol laut yang dilakukan oleh PT Meratus Line sebagai operator kapal. Pengangkutan muatan menuju ke Kupang mengalami ketidaksesuaian dengan alokasi slot yang ditentukan. Hal tersebut mengakibatkan membengkaknya biaya THC (Terminal Handling charges), blank sailing, dan complain dari perusahaan lain. Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui ketentuan muatan tol laut berdasarkan Peraturan Pemerintah, mengetahui dampak yang akan terjadi apabila muatan tol laut tidak terpenuhi, dan mengetahui strategi dalam memaksimalkan muatan tol laut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Data yang dipilih kemudian di analisis dengan teori Miles dan Huberman. Hasil penelitian diketahui bahwa penyebab muatan tol laut didalam palka kurang maksimal disebabkan oleh ketidaksiapan muatan tol laut maupun muatan pengganti, dan kurangnya koordinasi dengan pelanggan maupun dengan pihak terminal. Sebaiknya, pihak *operation* dan *customer service* melakukan pengecekan ulang dan mengkoordinasikan kembali mengenai kondisi kapal maupun kesiapan muatan untuk menghindari kekosongan muatan. Selain itu, pihak perusahaan memberikan *privillage* untuk pelanggan yang memiliki jadwal pelayaran tetap.

Kata kunci: *Toll Laut, Muatan, Customer Service*

Nala Inayatuz Zaid
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Indonesia
Email: nalainayatuzaid@gmail.com

Tri Budi Prasetya
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Indonesia
Email: tri.budi.prasetya@pip-semarang.ac.id

* Okvita Wahyuni
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Indonesia
Email: okvita@pip-semarang.ac.id

Hartoyo
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Indonesia
Email: hartoyo@pip-semarang.ac.id

PENDAHULUAN

Kemampuan yang dimiliki oleh unit *customer service* sangat dibutuhkan pada suatu perusahaan. Semua staf dari unit *customer service* berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Pencarian muatan untuk pemenuhan palka di kapal menjadi salah satu tanggung jawab dari *customer service*. Apabila tidak terpenuhinya ruang palka pada kapal dengan muatan, maka akan menyebabkan masalah yang akan timbul dan mengancam perusahaan itu sendiri.

Kunci utama agar pelanggan memakai atau menggunakan jasa suatu perusahaan adalah di *customer service* perusahaan itu sendiri. Akan tetapi, apabila target yang telah ditentukan perusahaan tidak dapat tercapai oleh *customer service* maka kemungkinan besar berdampak pada pendapatan perusahaan. *Customer service* adalah salah satu elemen kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan keterampilan yang dimiliki oleh *customer service*, perusahaan dapat meninggalkan kesan positif pada pelanggan. Melalui keterampilan berkomunikasi yang baik, *customer service* PT Meratus Line Cabang Surabaya akan menarik pelanggan agar memakai jasa perusahaan.

PT Meratus Line Cabang Surabaya merupakan perusahaan pelayaran yang ikut serta untuk mendukung program pemerintah, salah satunya adalah tol laut. Peran *customer service* sangat penting dalam program tol laut tersebut. Tol laut sendiri merupakan terobosan untuk memecahkan kondisi wilayah terisolasi yang selama ini kesulitan untuk memperoleh distribusi logistik. Indonesia adalah negara dengan area yang sangat luas, terdiri dari kepulauan yang dipisahkan oleh lautan. Salah satu tantangan bagi bangsa kita adalah bagaimana memastikan kesejahteraan yang merata bagi seluruh warga negara Indonesia, meskipun mereka tinggal di daerah 3TP (Terpencil, Tertinggal, Terluar, dan Perbatasan). Kapal – kapal tol laut terus beroperasi, menghubungkan pulau – pulau satu dengan yang lain sambil mengatasi berbagai tantangan dan risiko di lautan. Tujuannya agar kebutuhan logistik tetap terjaga sehingga barang kebutuhan pokok tetap terkendali.

Berdasarkan Peraturan Nomor 20 Tahun 2010 tentang angkutan di Perairan, angkutan laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut. Ide terobosan dari pemerintah sebagai percepatan dengan akselerasi tindakan cepat pada sebuah program kerja ke seluruh wilayah Indonesia dalam sistem pelayaran diberi nama “Program Tol Laut”. Pada suatu rute pelayaran tertentu dan tujuan tertentu muatan tol laut harus dipenuhi oleh suatu perusahaan pelayaran demi memperlancar kegiatan tol laut tersebut. Adanya kegiatan tol laut dapat memastikan aspek ketersediaan terpenuhi, serta mengurangi disparitas harga barang sehingga kebutuhan menjadi lebih terjangkau, dan setiap perusahaan pelayaran memiliki konektivitas dalam pengiriman barang. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengetahui ketentuan muatan tol laut berdasarkan peraturan pemerintah, dampak yang terjadi apabila target muatan tol laut tidak tercapai, dan strategi dalam memaksimalkan muatan kapal tol laut.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif sebagai pendekatan utamanya. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan terhadap penyelidikan yang mengikuti cara tradisional melakukan penelitian ilmu sosial, perilaku, dan kesehatan (Firdausi, 2020). Metode ini diterapkan untuk mengkaji objek yang berada dalam kondisi alami (berbeda dengan eksperimen), hal tersebut menjadikan peneliti sebagai instrumen utama. Pemilihan sampel data dilakukan dengan teknik *purposive*, sedangkan pengumpulan data menggunakan pendekatan triangulasi.

Pengambilan suatu sampel data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel data berdasarkan pertimbangan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Selanjutnya, sampel tersebut dikembangkan dengan metode *snowball sampling*,

yaitu proses pengambilan sampel yang dimulai dari jumlah yang kecil dan kemudian diperluas hingga jumlahnya lebih banyak dan sesuai dengan kebutuhan informasi (Sugiyono, 2020). Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu tim operasional, tim *customer service*, dan melakukan pengecekan secara langsung bersama crew Kapal Meratus Kelimutu.

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat mengenai pelaksanaan pemenuhan muatan baik muatan tol laut maupun muatan reguler pada kapal dengan tujuan ke wilayah Kupang. Sedangkan, menurut Ade Irma (2019) wawancara adalah interaksi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Bukti - bukti yang didapatkan diperkuat dengan adanya dokumentasi.

Dalam hal analisis data, penelitian ini mengacu pada tahapan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara sistematis dari awal sampai pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Menurut Sarosa (2021), penjelasan mengenai analisis data dari teori Miles dan Huberman terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data merupakan rangkaian prosedur yang urut dan sistematis dalam setiap langkah. Proses ini tentunya melibatkan objek, subjek, instrumen penelitian, dan teknik pengumpulan data (Nafisatur, 2024). Data yang telah dikumpulkan selanjutnya direduksi atau disederhanakan. Dengan adanya reduksi data ini, peneliti menyederhanakan data dengan menggunakan data muatan tol laut dengan tujuan Wilayah Kupang saja. Data tersebut akan disajikan dan akan dilakukan penarikan kesimpulan. Penyajian data bertujuan untuk mengorganisir dan menyusun data hasil reduksi dalam pola hubungan yang memudahkan pemahaman (Pokhrel, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ketentuan muatan tol laut berdasarkan Peraturan Pemerintah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 78 Tahun 2014 pasal 1, pembangunan daerah tertinggal adalah suatu proses, upaya, dan tindakan, secara terencana untuk meningkatkan kualitas masyarakat dan wilayah yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Salah satu upaya dalam pembangunan daerah tertinggal yaitu dengan adanya program tol laut yang diselenggarakan untuk mengangkut muatan menuju wilayah 3TP dengan menggunakan pelayaran. Salah satu operator kapal yang ikut serta dalam pengangkutan muatan tol laut tersebut yaitu PT Meratus Line.

PT Meratus Line sebagai operator kapal mendapatkan kompensasi biaya pelayaran oleh pemerintah. Hal tersebut dijelaskan didalam Peraturan Presiden No. 106 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kewajiban Publik untuk Angkutan Barang di Laut. Berdasarkan pasal 1 ayat 2, kompensasi adalah kewajiban pemerintah untuk membiayai penugasan penyelenggaraan kewajiban pelayanan public untuk angkutan barang di laut yang ditetapkan oleh pemerintah dan/ atau pemerintah daerah sebagai kewajiban pelayanan publik.

Dasar hukum tol laut berdasarkan Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2017 Pasal 1 ayat 1, penyelenggaraan kewajiban pelayanan publik untuk angkutan barang adalah pelaksanaan angkutan barang dari dan ke daerah tertinggal, terpencil, terluar, dan perbatasan sesuai dengan trayek yang telah ditetapkan, dengan tetap memperhatikan dan menjaga keselamatan serta keamanan transportasi. Penetapan trayek yang telah disepakati oleh PT Meratus Line yaitu trayek Surabaya - Kupang - Surabaya. Berdasarkan trayek tersebut, kapal milik PT Meratus Line akan melakukan pelayaran rutin dan terjadwal.

Program tol laut di wilayah 3TP mempermudah proses distribusi barang, terutama untuk kebutuhan pokok dan barang - barang penting. Berdasarkan PM Perdagangan

No. 53 Tahun 2020 tentang Penetapan Jenis Barang yang Diangkut dalam Program Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik untuk Angkutan Barang ke dan dari Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, dan Perbatasan. Jenis barang yang dapat diangkut oleh tol laut tercantum dalam Pasal 2 ayat 2. Barang – barang yang diizinkan untuk diangkut menggunakan kapal tol laut meliputi : air mineral, makanan ringan, makanan kaleng, margarin, mie, minuman ringan, bawang putih, sayuran, garam, kopi, susu, teh, pinang, sagu, obat – obatan yang dijual bebas di apotek atau toko ritel, pakaian jadi, popok bayi dan dewasa, detergen / pelembut pakaian, sabun mandi, pasta gigi, alat tulis, asbes / gypsum, bata ringan, cat dan tiner, keramik, mebel, paku, pipa air beserta aksesorisnya, gas LPG 3kg, genset, aspal, dan pakan hewan ternak. Sedangkan untuk muatan balik yang diangkut menggunakan kapal pengangkut muatan tol laut, sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Ayat 4, berupa produk unggulan dari daerah setempat yang sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku.

Dengan adanya observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, PT Meratus Line menggunakan jenis kapal kontainer untuk mengangkut muatan tol laut. Dalam penentuan tarif pengangkutan muatan yang menggunakan kapal kontainer dihitung berdasarkan box kontainer. Hal tersebut diatur didalam Peraturan tetap memperhatikan dan menjaga keselamatan serta keamanan transportasi. Penetapan trayek yang telah disepakati oleh PT Meratus Line yaitu trayek Surabaya – Kupang – Surabaya. Berdasarkan trayek tersebut, kapal milik PT Meratus Line akan melakukan pelayaran rutin dan terjadwal. Program tol laut di wilayah 3TP mempermudah proses distribusi barang, terutama untuk kebutuhan pokok dan barang – barang penting. Berdasarkan PM Perdagangan No. 53 Tahun 2020 tentang Penetapan Jenis Barang yang Diangkut dalam Program Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik untuk Angkutan Barang ke dan dari Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, dan Perbatasan. Jenis barang yang dapat diangkut oleh tol laut tercantum dalam Pasal 2 ayat 2. Barang – barang yang diizinkan untuk diangkut menggunakan kapal tol laut meliputi : air mineral, makanan ringan, makanan kaleng, margarin, mie, minuman ringan, bawang putih, sayuran, garam, kopi, susu, teh, pinang, sagu, obat – obatan yang dijual 5 Menteri Perhubungan No. 23 Tahun 2019 tentang Tarif Angkutan Barang di Laut untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik. Pada pasal 3 ayat 2 dijelaskan bahwa tarif untuk barang dalam bentuk *dry container* dan *reefer container* dengan ukuran 20 *feet* adalah rupiah/box.

Dengan begitu luas dan beragamnya provinsi, diperlukan adanya pengelolaan logistik yang berbasis teknologi dengan sistem manajemen logistik tol laut yang terhubung antara kapal dan informasi komoditas di seluruh Kawasan Indonesia. Program tersebut dapat mengakomodasi dan memonitor manajemen logistik yang mendapatkan subsidi oleh pemerintah melalui program tol laut, dengan menu penyajian dari layanan. Hal ini dapat diakses melalui situs “Sitolaut” yang dikelola oleh Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut. Melalui situs “Sitolaut”, layanan tol laut dan informasi kapal dapat diakses oleh para stakeholder terkait kapan saja dan di mana saja. Sebelumnya, layanan bongkar muat dilakukan secara manual, namun dengan adanya situs “Sitolaut”, proses tersebut dapat dilakukan secara online. Aplikasi ini memastikan kelancaran distribusi logistik ke wilayah 3TP, menjamin ketersediaan barang, mengurangi kesenjangan harga, serta meningkatkan konektivitas dan pendistribusian kebutuhan pokok serta barang vital.

Berdasarkan panduan tol laut trayek H-5 (SUB – KOE – SUB), PT. Meratus Line Cabang Surabaya mendapatkan subsidi pemanfaatan ruang muat kapal dengan rute Surabaya (Tanjung Perak) – Kupang (Tenau) – Surabaya (Tanjung Perak). Pelaksanaan tersebut berlaku selama 5 (lima) terhitung sejak 1 September 2024 s/d 31 Desember 2024 dengan lama perjalanan 1 *voyage* sebanyak 10 hari dan frekuensi 20 *voyage*. PT Meratus Line Cabang Surabaya harus memenuhi *voyage* yang telah ditentukan sesuai dengan RAB. Muatan tol laut pada PT Meratus Line memiliki

alokasi slot muatan tol laut sebanyak 55 *dry container* dan 5 *reefer container* untuk setiap jenis kontainer yang ditentukan. Apabila jumlah muatan tol laut yang dibawa oleh setiap kapal lebih dari alokasi slot tersebut, maka muatan tersebut tidak akan mendapatkan pembayaran dari pemerintah atau dengan kata lain menjadi muatan reguler.

2. Dampak yang Akan Terjadi Apabila Target Muatan Tol Laut Tidak Tercapai

Suatu kapal dengan kondisi palka yang belum penuh akan menunggu agar palka tersebut terisi secara maksimal. Hal tersebut berlaku juga untuk jenis muatan tol laut. Apabila kuota muatan tol laut belum terpenuhi, maka pihak PT Meratus Line Cabang Surabaya akan mengisi kuota tersebut dengan muatan susulan di luar muatan tol laut. Hal tersebut mengakibatkan biaya tambahan yang terjadi untuk muatan susulan. Selain biaya muatan susulan, biaya sandar juga akan bertambah. Dampak yang akan terjadi adalah membengkaknya biaya THC (*Terminal Handling Charges*).

Setiap muatan yang akan diangkut oleh kapal seharusnya sudah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak perusahaan. Akan tetapi, ada beberapa masa pihak *customer* terlambat dalam pengiriman muatannya jika dilakukan *stuffing* luar digudang milik *customer*. Muatan yang belum siap tersebut akan berdampak pada kapal yang telah sandar atau berlabuh. Muatan yang dimaksud berlaku untuk semua muatan yang ada di dalam kapal, baik muatan tol laut maupun muatan reguler, dan muatan susulan. Keadaan kapal tanpa muatan atau kekurangan muatan tersebut disebut dengan "*Blank Sailing*". Apabila kapal terlalu lama menunggu muatan yang belum siap tersebut, maka pihak pelabuhan akan memerintahkan kapal yang bersangkutan untuk berlabuh kembali dan menunggu muatannya siap. Akibat dari hal tersebut, maka akan terjadi double biaya labuh dan biaya sandar kapal serta biaya - biaya lainnya. Perlu diketahui bahwa setiap pergerakan di Pelabuhan akan menimbulkan biaya.

Jadwal kapal yang akan sandar di terminal Pelabuhan Tanjung Perak, dilakukan secara bergantian dengan kapal milik perusahaan lain. Apabila muatan milik kapal PT Meratus Line terlalu lama sandar dan melebihi batas jadwal yang telah disepakati bersama akan mengakibatkan permasalahan dengan perusahaan lain. Perusahaan lain akan mengajukan *complain* kepada pihak pelabuhan. Dampaknya pihak pelabuhan akan memerintahkan untuk mengeluarkan kapal terlebih dahulu seperti yang telah dijelaskan di paragraf sebelumnya. Muatan tol laut atau muatan reguler yang belum siap akan merugikan perusahaan lain, khususnya mengenai jadwal kapal yang telah ditentukan sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan, didalam berkegiatan di pelabuhan harus melakukan semua koordinasi antara semua pihak.

3. Strategi dalam Melaksanakan Muatan Kapal Tol Laut

Upaya - upaya untuk mendukung pemenuhan muatan tol laut tersebut telah dilakukan oleh pihak kantor. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pelayanan tol laut yang cepat dan tepat, sehingga *customer* mendapatkan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Para *customer service* selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggannya agar pelanggan tersebut tidak pindah ke operator lain. Apabila ada pelanggan yang sudah lama tidak memakai jasa PT Meratus Line, *customer service* akan menghubungi pelanggan tersebut dan menanyakan kabar dan pemuatan barang yang sudah lama tidak dilakukan. Dengan penjelasan yang diberikan pelanggan, maka pihak perusahaan dapat memperbaiki ketidaknyamanan atau permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggannya.

Pihak *customer service* akan melakukan koordinasi dengan pihak PT Peln mengenai kebutuhan muatan yang dibutuhkan di daerah Kupang. Semua kebutuhan di daerah tersebut dikoordinasikan oleh PT Peln dengan pihak pemerintah daerah setempat. Apabila pihak PT Meratus Line menjaga hubungan baik dengan PT Peln, maka kebutuhan muatan daerah Kupang tersebut akan diberikan dan diarahkan untuk menggunakan operator PT Meratus Line.

Strategi yang dimaksud di atas diharapkan dapat memenuhi pemenuhan muatan tol laut yang telah disepakati bersama sebelumnya. Dalam mendukung program pemerintah yaitu tol laut, PT Meratus Line selalu mengusahakan agar muatan tol laut didalam kapal milik PT Meratus Line dapat terpenuhi, khususnya untuk kapal dengan tujuan Kupang.

KESIMPULAN

Ketentuan muatan tol laut oleh Kemenhub diberikan kepada PT Meratus Line dengan alokasi slot 55 dry container dan 5 reefer container. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya alokasi slot tersebut belum maksimal sehingga mengakibatkan beberapa dampak pada kegiatan bongkar muat. Dampak yang akan terjadi apabila target muatan tol laut tidak tercapai yaitu membengkaknya biaya kegiatan di Pelabuhan terutama biaya THC, kondisi kapal yang akan mengakibatkan keadaan kapal black sailing atau kekurangan muatan, ketidaksiapan muatan akan merugikan perusahaan lain dan menyebabkan jadwal penyandaran kapal yang dibuat sebelumnya mengalami ketidaksesuaian. Strategi yang telah dilakukan perusahaan dalam permasalahan tersebut diantaranya yaitu memberikan pelayanan tol laut yang cepat dan tepat, selalu mengkoordinasikan mengenai muatan tol laut dengan PT Pelni, dan memelihara komunikasi yang efektif dengan semua pihak terutama dengan pelanggan.

Untuk memastikan kelancaran distribusi logistik, dibutuhkan optimalisasi kinerja kapal yang mengangkut muatan tol laut disetiap pelabuhan, serta pemenuhan kapasitas muatan yang maksimal agar proses distribusi berjalan dengan efisien. Dalam pemenuhan muatan kapal, *customer service* dan pihak *operation* kantor PT Meratus Line agar dapat menguasai kondisi kapal untuk menghindari kekosongan muatan kapal. Keterampilan *customer service* dalam mencari muatan menjadi kunci dalam pemenuhan muatan, termasuk muatan tol laut dan muatan reguler. Setiap pelanggan yang selalu menggunakan jasa PT Meratus Line dan memiliki jadwal yang tetap dalam pengirimannya, hendaknya mendapatkan hak istimewa atau *privilege*. Hal tersebut diharapkan agar pelanggan yang menggunakan jasa PT Meratus Line merasa bahwa pelayanan yang diberikan berbeda dengan perusahaan lain. Sehingga, pelanggan tersebut akan selalu menggunakan jasa PT Meratus Line dan tidak pindah menggunakan operator kapal yang lain. Hak istimewa yang dimaksud bisa dicontohkan dengan memberikan diskon pengiriman untuk muatan reguler atau pengurangan harga untuk jasa - jasa yang disediakan oleh PT Meratus Line.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdausi, N. I. (2020). No. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154
- Hotniar, S. (2005). *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kemendag RI. (2018). *Peraturan Menteri Perdagangan No. 53 Tahun 2018 Tentang Penetapan Jenis Barang Yang Diangkut Dalam Program Pelayanan Publik Untuk Angkutan Barang Dari Dan Ke Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, Dan Perbatasan*. Jakarta: Kemendag RI.
- Kemenhub RI. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 23 Tahun 2019 Tentang Tarif Angkutan Barang Di Laut Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenhub RI.
- Nafisatur, M. (2024). *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan.
- Peraturan Pemerintah No. 78 Tahun 2014 tentang Percepatan Pembangunan Daerah Tertinggal.
- Perpres No. 106 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Kewajiban Publik Untuk Angkutan Barang Di Laut.
- Perpres No. 70 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Untuk Angkutan Barang Dari Dan Ke Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, Dan

Perbatasan.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.