BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era kompetisi sekarang ini, transportasi merupakan alat terpenting dalam perkembangan suatu negara. Menurut Fatimah dalam (Tyas et al., 2021) menyebutkan bahwa transportasi merupakan faktor terpenting bagi pembangunan suatu negara. Transportasi merupakan salah satu fondasi pembangunan ekonomi, pengembangan masyarakat, dan pertumbuhan industrialisasi. Transportasi juga merupakan suatu alat yang berperan penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai alat untuk melanjutkan interaksi antar manusia maupun untuk memperlancar pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi laut memegang peranan yang sangat penting dalam menghubungkan pulau-pulau dan memperlancar kelancaran pergerakan barang dan penumpang dari satu pulau ke pulau lainnya. Dampaknya, transportasi domestik atau antar pulau bisa meningkat. Khusus bagi pengguna jasa di bidang maritim, memungkinkan kapal untuk keluar masuk pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya. Saat ini perusahaan pelayaran sedang mengembangkan usahanya terutama pada bidang keagenan pelayaran. Dengan tumbuh dan berkembangnya kegiatan kunjungan kapal di perairan Indonesia, maka perkembangan perusahaan penyedia jasa pelayaran dapat didorong secara signifikan. Dalam situasi seperti ini, penyedia layanan perlu meningkatkan pelayanannya kepada pengguna layanan (Tyas et al., 2021).

Kapal memiliki daya angkut yang lebih besar dibandingkan alat angkut lainnya, kapal juga dinilai memiliki biaya angkut yang relatif rendah. Oleh karena itu, apabila mengangkut dalam jumlah besar sebaiknya menggunakan jasa angkutan kapal dari berbagai aspek efektif dan efisien. Kapal merupakan

alternatif terbaik bagi eksportir dan importir. Kelancaran sistem transportasi khususnya pengangkutan barang melalui laut memerlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk memperlancar pergerakan keluar masuk barang. Namun sarana dan prasarana tersebut tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa adanya tenaga kerja yang berkompeten dan berkualitas, serta tidak semua perusahaan dapat memenuhi seluruh kebutuhan tersebut. Dalam hubungan ini, *principal* atau *agen* tunggal dapat mempercayakan perusahaan lain untuk menangani segala sesuatunya dan mempercayakan kepada perusahaan lain pengelolaan kapal, awak kapal dan muatannya di pelabuhan atau pelabuhan persinggahan tertentu dan mengurus semua kebutuhan kapal mulai dari tiba di pelabuhan tertentu sampai kapal meninggalkan pelabuhan (Darmaputra & Setyadie, 2021)

Peraturan Menteri Nomor PM 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal (2016) menyebutkan bahwa keagenan kapal merupakan pelayanan jasa kapal yang ditujuk untuk mewakili perusahaan angkutan laut nasional dan atau perusahaan angkutan laut asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut nasional dan atau kapal perusahaan angkutan laut asing selama berada di Indonesia. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan sudut pandang yang berbeda (Supartini et al., 2022). Pelayanan yang baik akan memuaskan konsumen. Pelayanan sangatlah penting dalam mengajak konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan (Suwandi et al., 2023). Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila berhasil mencapai cita-cita atau tujuan yang telah disetujui sebelumnya (Utami et al., 2023). Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pada keagenan kapal ialah terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan oleh keagenan kapal sebelumnya.

PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak merupakan perusahaan keagenan kapal yang melayani ekspor maupun impor curah cair dan kering diseluruh kawasan nasional maupun internasional. Selain sebagai cabang perusahaan tugas dan fungsinya mengurus kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal (*clearance in* dan *clearance out*) mencari pelanggan, penyandaran kapal dan pengurusan dokumen di pelabuhan Merak. Semakin tingginya frekuensi jumlah kunjungan kapal di pelabuhan dan bongkar muat barang maka sangatlah penting membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan terampil serta professional. Untuk menciptakan kondisi tersebut maka pihak perusahaan harus memperbaiki kualitas kinerja karyawan karena banyaknya hambatan-hambatan yang sering terjadi di perusahaan antara lain:

Hambatan yang sering ditemui dalam optimalisasi kinerja dalam menujung kelancaran operasional antaralain kurangnya SDM yang memadai menjadi faktor penting karena banyaknya kunjungan kapal yang diageni PT Serasi Shipping Indonesia cabang Merak rata-rata 20 kapal tiap bulanya tidak sebanding dengan jumlah SDM yang ada dan penurunan kapal tiap tahun-nya segingga hal tersebut memberatkan kewajiban dan tanggung jawab operasional serta terjadinya penurunan kapal yang diageni tiap tahun-nya. Kurangnya fokus dan keterampilan dalam melaksanakan tugas penginputan data ke sistem sehingga harus ada perbaikan *manifest* atau sering disebut *reedres* ke Bea dan Cukai setempat dan hal ini menghambat proses kedatangan dan keberangkatan kapal. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sehingga menghambat proses pengurusan dokumen, dan kurangnya jumlah karyawan PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak sehingga kewajiban yang diberikan dan dibebankan kepada mereka memberatkan karyawan.

Setiap perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaannya dengan menerapkan berbagai cara yang dituangkan dalam suatu program untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Banyak faktor yang terlibat

dalam meningkatkan kinerja perusahaan, karena kelangsungan hidup perusahaan bergantung pada orang-orang dibelakangnya. Manusia sebagai faktor penggerak utama untuk mencapai tujuan perusahaan, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang bertalenta untuk melaksanakan pekerjaannya (Supriyanto & Kristiyanti, 2019).

Karyawan suatu perusahaan merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuannya. Yang diperlukan disini kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya secara terencana, terutama kemampuan sumber daya dalam berperan sebagai operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil dalam setiap aktivitas perusahaan. Dengan cara ini, perusahaan tidak hanya bisa mempertahankan keuntungan, tapi juga memastikan eksistensinya di dunia bisnis. Untuk mencapai hasil yang baik, operasional atau karyawan harus dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan yang cukup, karena tenaga kerja penting dalam mencapai tujuan perusahaan serta keberhasilan bergantung pada saktor manusianya, Oleh karena itu untuk mencapai dan meningkatkan prestasi kerja yang baik, diperlukan tidak hanya ketersediaan tenaga kerja yang memadai, namun juga dilakukan upaya-upaya yang tepat seperti pelatihan tenaga kerja. Pelatihan tenaga perlu dilakukan karena pelatihan tersebut memiliki manfaat bagi perusahaan baik karyawan maupun Perusahaan untuk perkembangan Perusahaan. Selain di dukung oleh sistem disertai peralatan-peralatan yang canggih baik keperluan administrasi Perusahaan maupun operasional Perusahaan agar tugas dan kewajiban dapat berjalan secara opotimal (Wibowo et al., 2020).

Bersumber dari maksud tersebut PT. Serasi Shipping Indonesia menginginkan agar karyawan operasional dapat bekerja dengan baik dan maksimal, sehingga dapat menghasilkan dan memberikan keuntungan bagi Perusahaan sehingga memberikan dampak yang positif kepada perusahaan dan tujuan perusahaan terpenuhi secara efektif dan optimal. Bersumber dari maksud

tersebut, maka dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis tertarik mengambil judul penelitian **“Optimalisasi Kinerja Karyawan Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Keagenan Kapal Di PT. Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak”**

1.2 Batasan Masalah

Dalam skripsi ini, penulis akan mengkaji permasalahan yang muncul selama pelaksanaan kegiatan operasional yang dilakukan PT. Serasi Shipping Indonesia dalam kelancaran operasional keagenan kapal. Dari hasil pengamatan ditemukan masalah yang berkaitan terhadap kelancaran operasional karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yaitu kurangnya fokus dalam penginputan data di sistem sehingga diharuskan penginputan ulang, kurangnya jumlah SDM terkait banyaknya kunjungan kapal yang diageni sehingga kinerja karyawan menurun, sarana dan prasarana kurang memadai sehingga menghambat proses pengurusan dokumen.

Tentu hal ini akan sangat berdampak dalam kualitas kinerja dan layanan perusahaan yang tidak berjalan maksimal yang dapat memungkinkan menurunkan nilai (*value*) perusahaan PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak. Atas hal tersebut skripsi ini sangat penting untuk diteliti lebih lanjut, dengan harapan hasil skripsi dapat berkontribusi dalam peningkatan perusahaan serta mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan perusahaan yang digunakan saat ini, dan dapat mengembangkan strategi baru terhadap kinerja karyawan yang maksimal dalam menunjang kelancaran kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT Serasi Shipping Indonesia cabang Merak

Dalam hal ini penulis menentukan “kinerja karyawan” dan “kelancaran operasional” menjadi variabel penting untuk diamati dan menjadi ukuran dalam penelitian ini serta bukti penunjang lainnya. Kinerja karyawan yang baik menjadi aspek penting dalam kelancaran kegiatan operasional keagenan kapal, dimana dengan adanya kinerja yang baik tujuan perusahaan dapat terpenuhi secara

maksimal dan berjalan lancar sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Data yang akan digunakan oleh penulis dalam skripsi ini, dari 1 Agustus 2023 sampai dengan 10 Juli 2024 di PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak dengan pelaksanaan praktek industri penulis di perusahaan tersebut serta operasional keagenan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apa faktor penyebab rendahnya kinerja karyawan dalam menunjang kelancaran operasional keagenan kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia?
2. Apa hambatan kinerja karyawan dalam menunjang kelancaran operasional keagenan kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia?
3. Bagaimana peningkatan kinerja karyawan dalam menunjang operasional keagenan kapal di PT Serasi Shipping Indonesia agar lebih optimal?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor penyebab rendahnya kinerja karyawan dalam menunjang kelancaran operasional keagenan kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia.
2. Untuk mengetahui hambatan kinerja karyawan dalam menunjang kelancaran operasional keagenan kapal di PT. Serasi Shipping Indonesia.
3. Untuk mengetahui peningkatan kinerja karyawan dalam menunjang operasional keagenan kapal di PT Serasi Shipping Indonesia agar lebih optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat, yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak adalah sebagai referensi untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan kinerja perusahaan dalam bisnis keagenan kapal. Menjadi saran atau masukan sekaligus pertimbangan maupun solusi dari masalah-masalah yang timbul dalam proses operasional jasa keagenan kapal agar dapat menjadi perusahaan yang lebih baik.
2. Manfaat bagi Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) adalah sebagai bahan kajian yang berguna bagi mahasiswa di masa depan, memberikan gambaran nyata tentang kegiatan kinerja yang baik dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan keagenan kapal.
3. Manfaat bagi Masyarakat adalah meningkatkan pemahaman umum tentang industri maritim, khususnya kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal serta kinerja yang baik dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan keagenan kapal dan memberikan Gambaran tentang prosedur proses pelayanan keagenan kapal.