

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri maritim merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, baik di tingkat nasional maupun global. Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor kemaritiman, khususnya dibidang pelayaran dan logistik. Dalam distribusi antar wilayah, transportasi laut menjadi jalur utama pengangkutan barang, sehingga menjadikan industri pelayaran sebagai pilar utama dalam mendukung sistem perdagangan nasional (Habean & lilis, 2021). Sejalan dengan pesatnya perkembangan industri pelayaran, kebutuhan terhadap layanan penunjang seperti keagenan kapal juga semakin meningkat. Perusahaan agen pelayaran memiliki peran strategis dalam menjembatani komunikasi dan koordinasi antara pemilik kapal, otoritas pelabuhan, serta instansi terkait dalam pengelolaan operasional kapal selama berada di pelabuhan (Patmasari et al., 2022). Tugas-tugas tersebut mencakup pengurusan dokumen, pengawasan proses bongkar muat, hingga pelayanan terhadap awak kapal. Oleh karena itu, keberadaan agen pelayaran menjadi unsur penting dalam menjaga kelancaran operasional pelayaran.

Untuk memastikan agen pelayaran dapat menjalankan tugasnya secara maksimal, diperlukan dukungan fasilitas dan lingkungan kerja yang layak. Fasilitas kerja seperti perangkat komunikasi, sistem administrasi digital, transportasi operasional, dan ruang kerja yang nyaman berperan besar dalam menunjang efisiensi kerja agen. Di sisi lain, lingkungan kerja yang aman, bersih, dan mendukung serta didukung iklim kerja yang positif, dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, dan produktivitas karyawan. Tanpa fasilitas dan lingkungan kerja yang memadai, kinerja agen dapat terganggu dan berdampak langsung pada menurunnya kualitas layanan kepada pengguna jasa (Adisaputro et al., 2020). Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor yang secara langsung memengaruhi pencapaian kinerja pegawai. Kelengkapan dan kecocokan fasilitas dengan kebutuhan kerja akan

mendukung efektivitas pelaksanaan tugas. Dalam konteks perusahaan keagenan kapal, kinerja agen menjadi unsur vital yang menentukan keberhasilan operasional perusahaan secara keseluruhan (Septiady & Padilah, 2022). Oleh sebab itu, penyediaan fasilitas yang sesuai dan lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor penting yang perlu mendapat perhatian utama. (Firman & Qori, 2022). Dalam perusahaan jasa keagenan kapal, kinerja agen menjadi aspek krusial yang mendukung operasional. Oleh karena itu, peningkatan kinerja agen perlu didorong melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai serta lingkungan kerja yang kondusif (Amrulloh et al., 2023).

Lingkungan kerja juga memainkan peranan besar terhadap performa dan loyalitas karyawan. Lingkungan yang mendukung tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga menurunkan tingkat stres dan risiko *turnover* (Sapriyanto, 2023). Sebaliknya, kondisi kerja yang tidak ideal dapat menyebabkan penurunan produktivitas serta meningkatnya ketidakpuasan kerja. Oleh karena itu, perusahaan keagenan perlu menerapkan strategi yang tepat dalam menyediakan fasilitas yang memadai serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman bagi seluruh karyawan. Dalam praktiknya, perusahaan keagenan bertanggung jawab atas kelancaran aktivitas kapal di pelabuhan, mulai hingga keberangkatan kapal. Aktivitas ini menuntut koordinasi yang tinggi dari proses *clearance*, kecepatan *respons*, serta ketelitian dalam dokumentasi. Oleh karena itu, lingkungan kerja harus mampu mendukung seluruh proses administratif dan operasional, sekaligus memperhatikan kesejahteraan fisik dan mental para pegawainya (Saputra, 2021).

Keagenan kapal bukan hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memegang peranan penting dalam keberlangsungan seluruh aktivitas operasional kapal. Pelayanan keagenan yang efisien akan memengaruhi jadwal pelayaran, menekan potensi risiko keterlambatan, serta meningkatkan efisiensi biaya (Hutagalung et al., 2024). Maka dari itu, sistem kerja yang diterapkan, kompetensi SDM, serta ketersediaan fasilitas yang menunjang harus terus dioptimalkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan berdaya saing. Kinerja keagenan sangat bergantung pada integrasi antara sumber daya manusia yang kompeten,

fasilitas kerja yang tersedia, serta sistem kerja yang diterapkan. Persaingan yang semakin ketat di sektor pelayaran menuntut perusahaan keagenan untuk senantiasa berinovasi dan meningkatkan mutu pelayanan. Kinerja keagenan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi klien, memperkuat hubungan kerja sama, dan meningkatkan reputasi perusahaan di tingkat nasional maupun global.

Secara umum, pencapaian kinerja karyawan yang optimal dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses kerja. Ketidaksesuaian antara beban kerja dan fasilitas yang tersedia dapat menurunkan efektivitas kerja serta berdampak pada produktivitas (Amrulloh et al., 2023). Berdasarkan hasil observasi awal, pengelolaan sarana dan prasarana di PT. Tirta Permai Bahari belum berjalan secara optimal dan proporsional. Ketimpangan ini turut berkontribusi terhadap menurunnya efisiensi kerja karyawan. Oleh sebab itu, permasalahan ini menjadi isu penting yang perlu dikaji lebih lanjut agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja agen dan layanan keagenan secara menyeluruh. Dalam pelaksanaannya, kinerja agen kapal sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), tersedianya fasilitas kerja, dan kondisi lingkungan kerja. Tanpa dukungan dari aspek-aspek tersebut, operasional di lapangan dapat terganggu dan berujung pada penurunan kualitas layanan. Hal ini menjadi perhatian khusus mengingat tingginya beban kerja yang dihadapi oleh para agen di PT. Tirta Permai Bahari.

Berikut ini adalah data terkait jumlah karyawan dan tugasnya berdasarkan divisi yang ada di perusahaan:

**Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan dan Tugasnya PT. Tirta Permai Bahari
(Agustus 2024 – April 2025)**

No	Divisi	Tugas	Jumlah
1	<i>Agen Checking</i>	Membuat Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal untuk otoritas <i>On Board</i> ke kapal untuk mengambil dokumen kapal	3 Orang
2	<i>Agen On Board</i>	Mengawasi langsung proses <i>loading</i> di kapal Penghubung pihak kapal dengan kantor dan <i>shipper</i> Membuat dokumen <i>loading</i>	3 Orang
3	<i>Agen Clearance in/out</i>	Menangani <i>clearance in dan clearance out</i> kapal Input data ke sistem inaportnet Mengurus dokumen dan sertifikat kapal/awak kapal	3 Orang
4	Fasilitas Kendaraan	Motor: 1 unit Mobil: 1 unit	

Sumber: Data yang diolah (2025)

Sementara itu, perkembangan aktivitas keagenan dapat dilihat melalui data kunjungan kapal yang dilayani:

**Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Kapal
(Agustus 2024 – April 2025)**

No	Bulan	Jumlah Kapal
1	Agustus 2024	30
2	September 2024	29
3	Oktober 2024	30
4	November 2024	35
5	Desember 2024	30
6	Januari 2025	36
7	Februari 2025	29
8	Maret 2025	35
9	April 2025	30
	Total	284

Sumber: Data yang diolah (2025)

Dari data di atas terlihat bahwa setiap bulan, rata-rata ada lebih dari 30 kapal yang diageni oleh PT. Tirta Permai Bahari. Namun, hanya terdapat 9 karyawan (masing-masing 3 orang per divisi agen) yang menangani seluruh proses keagenan tersebut. Ketidak seimbangan antara jumlah karyawan dan volume pekerjaan ini menyebabkan beban kerja yang tinggi dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam proses operasional. Kondisi ini diperburuk dengan terbatasnya fasilitas operasional yang tersedia. Hanya tersedia satu unit mobil dan satu motor operasional yang harus digunakan bersama oleh seluruh tim agen. Berdasarkan hasil observasi, perusahaan bahkan terpaksa menyewa kendaraan tambahan untuk menunjang aktivitas di lapangan. Hal ini tidak hanya menambah biaya operasional, tetapi juga menghambat efisiensi dan produktivitas kerja karyawan.

Fasilitas dan lingkungan kerja seharusnya menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan kinerja yang optimal. Kurangnya fasilitas seperti kendaraan operasional dan beban kerja yang tidak sebanding dapat menyebabkan penurunan motivasi, stres kerja, hingga menurunnya kualitas layanan. Oleh karena itu, penting

bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kondisi ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian dengan judul: ***“Analisis Penerapan Fasilitas dan Lingkungan Kerja dalam Mendukung Kinerja Keagenan PT. Tirta Permai Bahari, Bontang.”***

1.2. Batasan Masalah.

Penelitian ini memiliki batasan ruang lingkup yang meliputi hal-hal berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada PT. Tirta Permai Bahari Bontang, khususnya pada divisi keagenan yang terdiri dari tiga sub-bagian: *agen checking*, *agen on board*, dan *agen clearance in/out*.
2. Penelitian ini berfokus pada dua aspek utama dalam mendukung kinerja karyawan, yaitu fasilitas kerja dan lingkungan kerja. Fasilitas kerja mencakup sarana operasional seperti kendaraan dan perlengkapan kerja, sedangkan lingkungan kerja mencakup kenyamanan, keamanan, kebersihan, serta hubungan antar karyawan dan manajemen
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup periode Agustus 2024 hingga April 2025, sesuai dengan laporan aktivitas dan kunjungan kapal selama masa tersebut.

1.3. Rumusan Masalah.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam kondisi fasilitas dan lingkungan kerja serta dampaknya terhadap kinerja keagenan. Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi fasilitas kerja yang tersedia terhadap di PT. Tirta Permai Bahari dalam mendukung kinerja keagenan ?
2. Bagaimana lingkungan kerja di Pt.Tirta Permai bahari yang mempengaruhi kinerja pegawai bagian keagenan ?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh agen terkait keterbatasan fasilitas dan kondisi lingkungan kerja ?
4. Apa saja upaya yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala terkait keterbatasan fasilitas dan lingkungan kerja?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi fasilitas dan lingkungan kerja dalam kaitannya dengan kinerja keagenan di PT. Tirta Permai Bahari, Bontang. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah yang sudah di kemukakan oleh penulis. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian yang harus di capai yaitu:

1. Untuk mengetahui kondisi fasilitas kerja yang tersedia di PT. Tirta Permai Bahari, dalam mendukung kinerja keagenan
2. Untuk mengetahui lingkungan kerja di Pt.Tirta Permai bahari yang mempengaruhi kinerja pegawai bagian keagenan ?
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami agen dalam bekerja karena kurangnya fasilitas atau lingkungan kerja yang belum mendukung.
4. Untuk mengetahui upaya atau cara yang dilakukan perusahaan dan agen dalam mengatasi masalah fasilitas dan lingkungan kerja agar kinerja keagenan bisa lebih baik.

1.5. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Adapun manfaat teoritis yang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks penerapan fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di sektor jasa keagenan kapal.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara fasilitas kerja, lingkungan kerja, dan kinerja dengan pendekatan kualitatif dalam konteks industri maritim.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi langsung bagi pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan operasional dan manajerial keagenan di PT. Tirta Permai Bahari Bontang. Adapun manfaat praktis dari penelitian ini meliputi:

1. Memberikan gambaran nyata kepada manajemen PT. Tirta Permai Bahari mengenai persepsi dan pengalaman karyawan terkait kondisi fasilitas dan lingkungan kerja saat ini.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan perbaikan fasilitas dan peningkatan kualitas lingkungan kerja agar lebih mendukung produktivitas dan kinerja karyawan.