

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Usaha keagenan kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal perusahaan angkutan laut asing/ nasional selama berada di Indonesia (Jdih.dephub.go.id, 2016). Kegiatan keagenan kapal mengurus segala kepentingan dan perizinan secara menyeluruh mulai dari *Clearance in & Clearance out*. Pada perizinannya *Clearance In & Clearance Out* keagenan kapal memerlukan data *manifest* untuk keperluan perizinan barang. Data *manifest* sangat penting dalam pengiriman dan penerimaan barang karena jika terjadi permasalahan seperti kendala, kecelakaan, atau kehilangan barang kargo, maka asuransi pengangkutan dapat digunakan untuk mengatasi keadaan tersebut (Agustie et al., 2023). Beberapa hal yang menyebabkan keterlambatan/kesalahan dalam penerbitan *manifest* yaitu kurang akuratnya agen dalam memasukkan data, keterlambatan informasi mengenai revisi data atau perubahan data oleh perusahaan ekspedisi yang menyebabkan kendala dalam pengelolaan dokumen *Manifest*.

Konsekuensi yang dihadapi perusahaan keagenan kapal jika terjadinya kesalahan dalam pengisian data *manifest* mengakibatkan proses pengeluaran barang impor terganggu, biaya sewa gudang membengkak, produksi atau penjualan terganggu, ruang gudang penuh, hingga berkurangnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan (Irhamna & Aprilian, n.d.). Tantangan yang dihadapi perusahaan keagenan kapal dalam penerbitan *manifest* adalah pada proses penerbitan *manifest* dapat menjadi kompleks karena melibatkan berbagai pihak dan persyaratan yang harus dipenuhi, peraturan yang terus berubah-ubah mengikuti regulasi terbaru dan batas waktu pengurusan paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum kedatangan sarana pengangkut, sesuai *PMK Nomor 158/PMK.04/2017 jo PMK Nomor 97/PMK.04/2020* (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2020).

*Redress Manifest* adalah perbaikan yang dilakukan terhadap kesalahan data pada kode data BC 1.1 (Pemberitahuan Kedatangan/Keberangkatan Sarana Pengangkut) yang telah dilaporkan pada saat kedatangan atau keberangkatan

sarana pengangkut. Perbaikan data BC 1.1 ini diperlukan karena data yang telah masuk ke dalam sistem Bea dan Cukai akan menjadi acuan bagi petugas Bea dan Cukai dalam proses pengeluaran barang impor. Data BC 1.1 yang ada di sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE) kepabeanan harus sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang tersebut. Kesalahan pada data BC 1.1 akan mengakibatkan proses pengeluaran barang impor tidak dapat dilakukan, oleh sebab itu diperlukan perubahan data yang telah dilaporkan oleh pihak pengangkut menjadi data yang sebenarnya dengan cara pengajuan perbaikan data BC 1.1.(Bea, 2023) Penyebab terjadinya redress adalah kurangnya ketelitian pegawai dalam mengolah / pengisian data kargo sehingga terjadi perbaikan *manifest*. Penerbitan Manifest tentu harus memperhatikan tiap detail data muatan dan jalur alur kapal yang bertujuan untuk menghindari terjadinya redress atau revisi data. Mengingat pernah terjadinya redress atau revisi dalam menginput data muatan dan ataupun kapal, maka dari itu sangatlah penting untuk memahami prosedur dari penerbitan manifest (Simanjuntak & Ginting, 2024). Oleh karena itu perusahaan harus memaksimalkan kinerja pegawai dalam proses penerbitan manifest agar terhindar dari revisi / perbaikan manifest.

Kinerja Pegawai adalah kerangka pemahaman dan penilaian mengenai kinerja individu dalam organisasi. Hal ini melibatkan penilaian terhadap kontribusi dan prestasi pegawai dalam mencapai tujuan organisasi serta kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan (Amalia Yunia Rahmawati, 2020). Untuk menangani publikasi *manifest* secara efektif, pegawai perlu memiliki sejumlah kompetensi dan keterampilan yang memumpuni. Pertama, dalam hal kompetensi teknis, pegawai harus memiliki pemahaman mendalam tentang proses publikasi manifest, termasuk pemahaman yang kuat tentang regulasi terkait, prosedur yang harus diikuti, dan persyaratan dokumen yang diperlukan, Kemampuan untuk mengelola dokumen dengan cermat, mengidentifikasi potensi kesalahan, dan memastikan keakuratan data yang dimasukkan adalah keterampilan kunci yang diperlukan. Selain kompetensi teknis, pegawai juga perlu memiliki kompetensi perilaku yang kuat (Simanjuntak & Ginting, 2024).

Manajemen Pengetahuan (*knowledge management*) adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan penerapan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Untuk mendapatkan *knowledge management* yang maksimal tidak hanya cukup mengelola pengetahuan organisasi saja, melainkan mengembangkan pengetahuan yang dimiliki setiap individu yang berada didalam perusahaan (Zainudin et al., 2023). *knowledge management* memiliki relevansi yang penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, keamanan, dan kualitas layanan yang diberikan. *Knowledge management* memainkan peran kunci dalam mengelola dan memanfaatkan pengetahuan sebagai aset strategis yang mendukung kesuksesan perusahaan keagenan kapal dalam industri pelayaran yang dinamis dan kompleks. Akuisisi pengetahuan, berbagi pengetahuan, dan implementasi pengetahuan merupakan komponen penting dalam manajemen pengetahuan yang dapat mendukung kinerja pegawai secara signifikan.

Berikut adalah bagaimana tiga aspek yang saling berhubungan untuk meningkatkan kinerja pegawai: Akuisisi Pengetahuan: Pelatihan dan Pengembangan: Proses akuisisi pengetahuan melalui pelatihan dan pengembangan memberikan pegawai kesempatan untuk memperoleh keterampilan baru, pengetahuan terbaru, dan pemahaman mendalam tentang prosedur kerja yang relevan. *Sharing Knowledge* adalah salah satu proses utama di dalam *knowledge management* yang ditujukan untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan melalui pendistribusian pengetahuan kepada anggota (Hariran et al., 2024) . Implementasi pengetahuan adalah proses untuk menciptakan, mendokumentasikan, berbagi, dan memperbarui pengetahuan dalam suatu organisasi.

Dengan mengintegrasikan akuisisi pengetahuan, berbagi pengetahuan, dan implementasi pengetahuan dalam budaya organisasi, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja pegawai yang optimal (Saharso, 2021). Proses ini mendorong pembelajaran berkelanjutan, inovasi, dan efisiensi operasional yang akan meningkatkan produktivitas dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Sebuah keberhasilan penerapan *knowledge*

*management* dalam industri sejenis, seperti industri pelayaran, adalah pada perusahaan pelayaran besar yang berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan keamanan kapal melalui praktik *knowledge management* yang baik. Contoh perusahaan pelayaran A mengimplementasikan sistem *knowledge management* yang terintegrasi untuk mengelola informasi dan pengetahuan yang relevan dari seluruh proses operasional mereka. Dengan adanya basis data pengetahuan yang terstruktur, pegawai dapat dengan mudah mengakses panduan operasional, *best practices*, dan informasi terkait regulasi maritime.

Melalui penerapan *knowledge management* yang sukses, perusahaan pelayaran dapat mencapai manfaat yang signifikan dalam hal efisiensi, keamanan, inovasi, dan pengambilan keputusan yang akurat dapat memperkuat posisi mereka dalam industri yang kompetitif (Fransiska Ekobelawati, 2018). Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu jika kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka akan mempermudah perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Selain kinerja karyawan, kinerja perusahaan menjadi faktor penting dalam pencapaian tujuan perusahaan kinerja perusahaan yang baik dapat dilihat dari *financial performance dan operational performance* (Andra & Utami, 2018).

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengerjaan manifest pada perusahaan jasa keagenan kapal. *Knowledge management* yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam perusahaan keagenan kapal diharapkan mampu berkontribusi. Manajemen pengetahuan akan berdampak pada kinerja pegawai dalam mengatasi *Redress Manifest*. Masalah yang dapat timbul adalah kurangnya sistem *management* pengetahuan yang efektif. Perusahaan mungkin belum memiliki struktur yang terorganisir untuk mengelola dan membagikan pengetahuan yang relevan dalam menangani *Redress Manifest*. Hal ini dapat menyebabkan ketidakmampuan pegawai untuk bekerja secara efisien dan akurat, Selain itu, keterbatasan akses terhadap informasi yang diperlukan juga dapat menjadi hambatan. Pegawai mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan *Redress Manifest* karena kurangnya akses ke sumber pengetahuan

yang relevan. Kesulitan dalam berbagi pengetahuan antar pegawai juga merupakan masalah yang terjadi. Berbagi pengetahuan dan Implementasi pengetahuan di antara pegawai dapat menghambat kemampuan mereka untuk belajar satu sama lain dan tidak meningkatkan kualitas kerja dalam menangani redress manifest dengan efektif.

Mengenai penelitian ini, sebelumnya sudah banyak penelitian yang mengkaji tentang *Knowledge Manegement* akan tetapi masih terbatas penelitian yang membahas pengaruh *Knowledge Management* terhadap pengerjaan operasional perusahaan keagenan kapal terutama pada pengurusan *redress Manifest*. Penulis tertarik untuk mengkaji secara komprehensif model penelitian pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja pegawai di perusahaan keagenan kapal. Sehingga dari narasi penulis di atas, maka penulis mengambil judul “PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DALAM MENGATASI *REDRESS MANIFEST* PADA PERUSAHAAN AGEN PELAYARAN”.

## **1.2. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah bertujuan agar penelitian lebih berfokus pada permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dan tidak meluas ke permasalahan lain. Pembatasan identifikasi masalah yaitu pentingnya *knowledge management* kinerja pegawai untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam penginputan/pengolahan data kargo manifest.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yaitu apakah praktik *knowledge management* mampu meningkatkn kinerja pegawai pada perusahaan keagenan kapal pada proses penerbitan manifest dengan butir pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah akuisisi pengetahuan mempengaruhi akurasi kinerja pegawai dalam menjalankan kegiatan keagenan?
2. Apakah berbagi pengetahuan mempengaruhi kinerja pegawai?

3. Implementasi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan yang telah dibuat oleh peneliti, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis *Akuisisi Knowledge* terhadap kinerja pegawai
2. Meneliti dampak *Knowledge Management* terhadap kinerja pegawai
3. Mengetahui implementasi apa yang bisa dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Diharapkan melalui penelitian ini didapatkan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung, manfaat dari penelitian ini adalah memperluas pengetahuan dan pemahaman mereka tentang hubungan antara *knowledge management* terhadap kinerja pegawai, dengan demikian penulis dapat berkontribusi pada literatur akademis dan dunia bisnis dengan penemuan penemuan yang didapatkan dari penelitian ini

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang *Knowledge Management* yang mempengaruhi kinerja perusahaan dengan informasi yang diperoleh dari penelitian ini perusahaan dapat mengidentifikasi area dimana mereka dapat meningkatkan kinerja pegawai dari *knowledge management* untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan berkelanjutan.