

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Letak geografis Indonesia terletak di antara Benua Australia dan Benua Asia, serta di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Sedangkan secara astronomisnya Indonesia berada di antara 6° LU – 11° LS dan 95° BT – 141° BT. Wilayah Indonesia paling utara adalah Pulau We di Nanggroe Aceh Darussalam yang berada di 6° LU. Wilayah Indonesia paling selatan adalah Pulau Rote di Nusa Tenggara Timur yang berada pada 11° LS. Wilayah Indonesia paling barat adalah ujung utara Pulau Sumatera yang berada pada 95° BT dan wilayah Indonesia paling Timur di Kota Merauke yang berada pada 141° BT. (Jurnal Dampak Perubahan Iklim. Vol.5 No.1 Tahun 2013)

Indonesia adalah salah satu negara yang menerapkan konsep perdagangan bebas, dengan harapan meningkatnya arus barang dari luar negeri atau ke Indonesia. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan transportasi laut yang efisien dan efektif. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang nantinya pelayanan tersebut dapat mencapai kepuasan pelanggan. Setiap angkutan laut yang berlayar pasti akan singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang. Kegiatan tersebut didukung oleh pihak-pihak lain yang membantu dalam setiap kepengurusan kapal. Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. (Jurnal MBTL. Vol.7 No.2 Mei 2021)

Pengertian agen kapal adalah perusahaan yang melayani kapal datang, berlabuh dan berangkat dari pelabuhan. Kegiatan tersebut mengatur rencana kedatangan atau keberangkatan kapal dan juga segala keperluan yang dibutuhkan oleh kapal. Pemilik kapal (*Owner*)

harus menunjuk salah satu perusahaan pelayaran atau cabang perusahaan yang berada di pelabuhan tertentu dalam menangani segala keperluan kapal selama berada di pelabuhan tersebut. Kegiatan keagenan itu sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal. (Jurnal MBTL. Vol.7 No.2 Mei 2021)

Peranan pelayaran sangat penting bagi kehidupan sosial, ekonomi, pemerintahan, keamanan, dan sebagainya. Bidang kegiatan pelayaran sangat luas yang meliputi angkutan penumpang dan barang, penjagaan pantai, hidrografi, dan masih banyak lagi jenis pelayaran lainnya. Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Negara Indonesia. Armada angkutan laut yang dapat meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, dimana Indonesia merupakan Negara kepulauan terbesar di dunia. Jasa angkutan laut dapat menilai lebih terjadinya perpindahan barang dan manusia antar pulau sehingga membuat kelangsungan kehidupan dan meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.

Untuk perusahaan pelayaran, kapal merupakan ujung tombak dalam mendapatkan penghasilan karena salah satu tujuan perusahaan pelayaran adalah memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya sebagai hasil dari jasa angkutan untuk kemajuan perusahaan. Pendapatan maupun biaya operasi sangat dipengaruhi oleh perawatan kapal yang dilaksanakan dengan baik. Lancarnya operasi kapal tentunya tidak lepas dari kinerja karyawan yang menerapkan sikap kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari sumber daya manusia, dimana semakin tinggi disiplin kerja seseorang, semakin tinggi prestasi kerja yang dicapai orang itu. Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan tentunya harus didukung dengan adanya sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas untuk mendukung tercapainya tujuan utama. (Jurnal MBTL. Vol. 7 No.2 Mei 2021).

perusahaan, pencapaian tujuan perusahaan selalu dihubungkan dengan faktor manusia. Hal Ini dikarenakan manusia adalah faktor utama dalam merencanakan, mengatur, mengelola, dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perusahaan.(Buku MSDM Hal.78 2010)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Secara umum, SDM adalah segala kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan bakat yang dimiliki oleh individu atau tenaga kerja yang ada dalam suatu organisasi. Namun, pengertian SDM tidak hanya terbatas pada tenaga kerja atau karyawan yang ada dalam perusahaan, melainkan juga mencakup manajemen, pemimpin, dan semua orang yang memiliki potensi untuk membawa perubahan positif dalam organisasi. SDM juga bisa diartikan sebagai aset yang paling berharga bagi sebuah organisasi karena SDM yang berkualitas dapat membantu perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan. (Buku Online MSDM Hal 1 2023)

Dalam setiap perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal utama dan memegang peranan penting untuk mencapai tujuan organisasi dari suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin. Sebab itu merupakan kunci keberhasilan pada suatu perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan, dan juga merupakan kunci yang menentukan terhadap perkembangan perusahaan. Secara garis besar sumber daya manusia dapat lebih diartikan sebagai individu yang berperan sebagai penggerak utama dalam perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pada kenyataannya sumber daya manusia sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan karena sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting bagi perusahaan.

Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan adanya kegiatan untuk kedepannya dengan peningkatan dalam kinerja sumber manusia agar perusahaan atau organisasi bisa mewujudkan pencapaian target dan tujuan perusahaan.

Mengelola karyawan yang memiliki kinerja yang kurang sesuai dengan tingkat yang diharapkan perusahaan bukan merupakan hal yang mudah bahkan untuk seorang supervisor yang berpengalaman sekalipun tidak luput dari pantauan manajemen. Tidak seorang pun yang suka melakukan percakapan yang sulit pada stafnya ataupun kehilangan waktu yang berharga dengan menggunakan sumber daya untuk fokus pada manajemen mikro terhadap karyawan yang memiliki kinerja dibawah standar. (Jurnal Maritime and Education Vol. 3 2021).

Perusahaan pelayaran PT. *Urban Shipping Agency* sangat mementingkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional terlebih lagi di bidangnya untuk meningkatkan pelayanan dan pendapatan suatu perusahaan pelayaran dalam melaksanakan kegiatan di lapangan ataupun di pelabuhan, agar terwujudnya kesejahteraan, disamping itu perusahaan pelayaran juga harus menyediakan alat angkut yang berupa kapal termasuk segala fasilitasnya yang diperlukan karena itu juga merupakan faktor pendukung dalam suatu kelancaran suatu kegiatan perusahaan.

Dalam hal ini, perusahaan pelayaran sebagai pihak swasta yang menjadi faktor utama untuk mendukung kegiatan tersebut. Maka perusahaan pelayaran harus dapat meningkatkan efisiensi kerja guna untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna jasa angkutan laut dalam mendukung perdagangan baik terutama internasional yang semakin pesat, maka perusahaan pelayaran di tuntut agar mampu melayani barang atau muatan kapal dengan baik, cepat dan tepat. serta sumber daya manusia yang bekerja dengan baik dan mampu menggunakan bahasa inggris agar proses pekerjaan dilapangan atau didermaga tidak ada terjadi kendala-kendala yang ditemukan saat melakukan kegiatan megageni kapal asing

serta instansi pemerintah yang berkerja optimal dengan baik untuk kelancaran kegiatan ini. Untuk itu PT. Urban *Shipping Agency* harus meningkatkan ruang lingkup dari mutu pelayanan serta produktifitas SDM dalam kerjanya. Hal inilah menyebabkan timbulnya pelayanan dan persaingan di bidang pelayaran.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas tersebut penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN PADA PT. URBAN SHIPPING AGENCY”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.2.1 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti mempunyai suatu tujuan yang jelas, tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan pada PT. *Urban Shipping Agency*.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang ditemukan sebelum meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan pada PT. *Urban Shipping Agency*.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan Tugas Akhir yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III (DIII) maka kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Civitas Politeknik Negeri Bengkalis Jurusan Kemaritiman Penulisan ini dapat menjadi perhatian untuk

lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil sehingga mampu bersaing di dunia kerja di dalam negeri maupun internasional.

- b. Bagi Penulis Untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang dilakukan perusahaan pelayaran serta menggabungkannya dengan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dan masa praktek. Agar penulis siap dalam menghadapi dunia kerja dibidang pelayaran.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ditemukan oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan pada PT. *Urban Shipping Agency*?
2. Apa saja hambatan yang ditemukan sebelum meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan pada PT. *Urban Shipping Agency*?

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah upaya meningkatkan kinerja manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan pada PT. *Urban Shipping Agency*.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir, Adapun penyusunan adalah sebagai berikut:

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Abstrak (Indonesia)

Abstract (Inggris)

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- 1.3 Perumusan Masalah
- 1.4 Pembatasan Masalah
- 1.5 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Tinjauan Teoritis
- 2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Deskripsi Data
- 4.2 Analisis Data
- 4.3 Alternatif Pemecahan Masalah
- 4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN