

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan dimana sebagian besar dari seluruh luas Indonesia adalah perairan. Indonesia adalah negara yang indah, kaya akan beraneka ragam suku, bahasa dan budaya. Keaneka ragaman ini terbentang dari Sabang hingga Merauke. Beraneka macam objek wisata pun menawarkan keindahan dan ciri khas tersendiri disetiap tempat di Indonesia. Pariwisata Indonesia satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara, Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari sektor pariwisata di Indonesia. Salah satu pemanfaatan yang dilakukan Indonesia dalam menjaga kestabilan ekonomi negara yaitu melalui sektor pelayaran, yaitu dengan melakukan kerja sama melalui perdagangan antar negara melalui jalur pelayaran bongkar dan muat barang, serta melakukan perjalanan bagi turis asing menggunakan kapal pesiar (*cruise*). Di Indonesia telah banyak sektor pelayaran yang tersebar di setiap daerah. Diantaranya perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal.

Angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perjalanan dan perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan angkutan nasional yang memenuhi persyaratan yang ditentukan sebagai agen umum. Keagenan adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing di luar negeri (*selaku principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapal tersebut. Disinilah seorang pemilik kapal berlaku sebagai *principal* menunjuk agen yang bersedia guna memberikan fasilitas pelayanan yang dibutuhkan dari perusahaan pelayaran dan kapal asing yang akan memasuki perairan Indonesia sesuai dengan ketentuan UU No. 17 tahun 2008. Tenaga kerja di perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang

harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Disini dituntut kemampuan perusahaan untuk mengelola sumber-sumber daya secara terencana, terutama kemampuan sumber daya sebagai tenaga pelaksana operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil dalam setiap kegiatan perusahaan. (Titis A, W, Agus L, T, Laurensia M, L, T., 2020)

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 mengageni kapal asing, serta instansi pemerintah yang berkerja optimal dengan baik untuk kelancaran kegiatan ini. Untuk itu PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai harus meningkatkan ruang lingkup dari mutu pelayanan serta produktifitas sumber daya manusia dalam kerjanya dengan cara memberikan pelatihan keterampilan kepada para karyawan, memberikan pembinaan pada karyawan, memberikan karyawan kesempatan untuk memberikan ide dan gagasan serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang mencapai target.

PT. Pelayaran Samudera Karana Line, disingkat PT. Karana Line, didirikan pada tanggal 25 April 1967 oleh tidak lebih 20 orang. Pada saat itu PT. Karana line beroperasi terbatas hanya untuk negara Jepang, Taiwan Dan Singapura. Pada akhir 80 ketika negara-negara sudah pilih dari inflasi, Jepang, Taiwan, dan Indonesia mulai bekerja sama membangun hubungan mereka dengan Eropa dan Amerika. Saat ini PT. Karana Line mempunyai kesempatan besar untuk bisa mengembangkan sampai ke Timur Tengah Perusahaan ini berkantor pusat di jalan Melati No. 123 ,Koja, Jakarta 14230, PT. Karana Line mempunyai banyak cabang di Indonesia, salah satu nya di jalan Tenaga No 7

G, RT 004 Dumai Riau yang berdiri sejak tahun 2019, dan di pimpin oleh Bapak Denado Ramadhan Wijaya sebagai kepala cabang dumai.

Permasalahan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai adalah tidak jelasnya informasi mengenai data karyawan. Selain itu perusahaan juga menjanjikan hal yang tidak sesuai, seperti menjanjikan bonus, tunjangan ataupun kenaikan gaji. PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai juga gegabah dalam merekrut karyawannya tanpa melihat seperti apa latar belakang calon karyawannya, dan bagaimana pengetahuan calon karyawannya tentang pelayanan keagenan kapal, serta pengalaman apa saja yang sudah pernah dilakukan oleh calon karyawannya dalam bidang jasa keagenan kapal.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membahas dan mengambil judul tentang **“Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Keagenan Kapal Di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai”**

## **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 kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT.Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.
3. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.

### **1.2.2 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penyusunan tugas akhir (TA) yang telah ditentukan dan merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III (D-III) maka kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Pihak Terkait**

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi dan kebijakan di masa yang akan datang mengenai proses meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai.

#### **2. 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 didunia kerja dalam negeri maupun internasional.

#### **3. Bagi Penulis**

Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta mampu mempraktekkan teori-teori yang didapat selama mengikuti pendidikan, dan juga sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma III program studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan keagenan kapal oleh PT.Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?
3. Bagaimana upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan keagenan kapal di PT. Pelayaran Samudera Karana Line Cabang Dumai?

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Tugas Akhir (TA). Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

**HALAMAN SAMPUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

*ACCEPTANCE SHEET*

**LEMBAR ASISTENSI PROPOSAL**

**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 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**