

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam kenyataannya keberhasilan suatu organisasi juga sangat di tergantung dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi tersebut. Di era globalisasi saat ini sangat jelas kita sadari bahwa peranan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia mengandung arti pengakuan terhadap pentingnya peran manusia pada organisasi sebagai sumber daya yang vital dalam pencapaian tujuantujuan organisasi, pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan efisien agar dapat bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat. ”jadi pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. (Leuhery, 2018)

Pelayanan yang efektif dan efisien memiliki peningkatan mutu pelayanan salah satu sasaran pembangunan pelabuhan laut untuk jangka panjang mendatang. Pelabuhan merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu wilayah atau Negara dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau dan bahkan antar negara. Peranan pelayaran adalah 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.

(Bambang Triatmodjo, 2003) Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Negara Indonesia. Armada angkatan 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 juga harus didukung dengan adanya sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas untuk mendukung tercapainya tujuan utama perusahaan, karyawan adalah bagian yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, keterlibatan karyawan dalam perusahaan dimulai dari awal berdirinya perusahaan, yaitu menyusun dan merencanakan tujuan perusahaan yang akan dicapai untuk jangka pendek maupun jangka panjang sampai perusahaan tersebut menjalankan kegiatan operasional agar berjalan dengan lancar dan aman dalam pelaksanaan kegiatan yang akan di laksanakan. Perusahaan yang akan dicapai baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang sampai perusahaan tersebut menjalankan kegiatan operasional perusahaan dan mengendalikannya sampai kepada tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

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 yang berkembang dan juga maju yaitu baik nasional dan internasional yang semakin pesat, maka perusahaan pelayaran di tuntut agar mampu melayani barang atau muatan kapal dengan baik, cepat dan tepat. Dan untuk menjaga arus barang atau muatan kapal tersebut harus adanya kelengkapan kepelabuhanan atau fasilitas pelabuhan yang baik, yaitu dermaga pelabuhan sebagai tempat pemuatan barang kedalam kapal, peralatan yang dipergunakan untuk pemuatan dan pembongkaran muatan, alat transportasi muatan di darat, tempat penumpukan muatan atau barang yang cukup luas serta instansi pemerintah yang berkerja optimal dengan baik untuk kelancaran kegiatan ini. Untuk itu PT Wasaka Indonesia Jaya harus meningkatkan ruang lingkup dari mutu pelayanan serta produktifitas kerjanya. Hal inilah menyebabkan timbulnya pelayanan dan persaingan di bidang pelayaran. Jumlah data sumber daya manusia di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai:

Tabel 1.1 Jumlah data Sumber Daya Manusia

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Sutriono	Direktur	1
2.	Asniwaty	Komisaris/Kepala PBM	1
3.	Jasmar	Kepala Operasional	1
4.	Doni	<i>Reporting</i>	1
5.	Johan Saimima	<i>Inaportnet</i>	1
6.	Andriyadi Bakri	Imigrasi dan Karantina	1
7.	Aries Fadillah	Bea Cukai	1

8.	Desky Wahyu Muhamamad Syahir	Operasional Pelabuhan	2
9.	Habibi Daeng	Operasional PBM	1
10	Suci Triani Riko Fernando Habib Budi	Bagian Keuangan	4

Sumber: Struktur Organisasi PT Wasaka Indonesia Jaya.

Dari tabel 1.1 Jumlah data sumber daya manusia, menunjukkan keadaan sumber daya manusia di PT wasaka terdiri dari. Direktur yang bernama Sutriyono, Komisariss atau kepala PBM yang bernama Asniwaty, Kepala operasional yang bernama Jasmar, Bagian *Bill Of Lading* yang bernama Doni, Bagian *Inapotnet* yang bernama Johan Saimima, Bagian Imigrasi dan Karantina yang bernama Andriyadi Bakri, Bagian Bea Cukai yang bernama Aris Fadillah, Bagian Operasional Pelabuhan yang bernama Wahyu Deski dan Muhammad Syahir, Bagian Operasional PBM yang bernama Habibi Daeng, dan Bagian Keuangan yang bernama Suci Triani, Riko Fernando, Budi dan Habib.

Perencanaan sumber daya manusia adalah suatu proses untuk memperkirakan jumlah/kuantitas, mutu/kualitas Sumber daya manusia yang dibutuhkan dimasa sekarang dan masa yang akan datang, termasuk proses proses penetapan peraturan, kebijakan dan kegiatan yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan Sumber daya manusia yang dimaksud. Dengan kata lain perencanaan Sumber daya manusia merupakan suatu hasil penelaan kapasitas Sumber daya manusia yang ada pada saat ini, pengkajian perubahan yang bakal terjadi, seperti mutasi (promosi, transfer, demosi), pensiun, PHK, keluar perusahaan dan sebagainya sehingga dapat diketahui jumlah Sumber daya manusia yang diperlukan.

Penulis melakukan observasi di PT Wasaka Indonesia Jaya selama kurang lebih 5 bulan, dari bulan September 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. masalah yang sering ditemukan kurang ketelitian karyawan dalam penulisan nomor Buku Pelaut pada *crew list*, sering ditemukan *passport* yang masa berlakunya kurang dari enam bulan pada saat *clearance in passport* di kantor imigrasi dumai, kemudian masih kurangnya karyawan di bagian operasional penyandaran kapal, dikarenakan kurang ketelitian karyawan perusahaan saat pengecekan buku pelaut dan dokumen dokumen lain dan juga sumber daya manusia. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik membuat penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Layanan Keagenan Di PT Wasaka Indonesia Jaya**”.

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 kualitas sumber daya manusia dibidang pelayanan keagenan pada PT Wasaka Indonesia Jaya.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan keagenan yang dimiliki PT Wasaka Indonesia Jaya.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas layanan keagenan PT Wasaka Indonesia Jaya.

1.2.2 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penyusunan tugas akhir 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. Manfaat Teoritis :

Sebagai sumbangan secara teori bagi semua pihak yang memerlukan, yang dapat dipergunakan sebagai bahan informasi cara menganalisis kualitas sumber daya manusia dan pelayanan keagenan di sebuah perusahaan.

2. Manfaat Praktis :

Hasil penulisan ini akan sangat bermanfaat bagi PT Wasaka Indonesia Jaya sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan ketelitian kinerja dan kualitas karyawan dalam pelayanan keagenan.

1.3 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas sumber daya manusia di bidang pelayanan keagenan pada PT Wasaka Indonesia Jaya?
2. Bagaimana kualitas layanan keagenan yang dimiliki PT Wasaka Indonesia Jaya?
3. Apa saja kendala yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas layanan keagenan PT Wasaka Indonesia Jaya?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian tugas akhir saya ini adalah tentang analisis kualitas sumber daya manusia dan layanan keagenan di PT Wasaka Indonesia Jaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Poposal Tugas Akhir (TA). Adapun penyusunan adalah sebagai berikut :

HALAMAN SAMPUL
TANDA PENGESAHAN
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING
ABSTRAK (INDONESIA)
ABSTRACT (INGGRIS)
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL

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 / TINJAUAN PUSTAKA

- 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 / Rencana Kegiatan Penelitian

BAB IV 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