

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar didunia dan salah satu negara yang menerapkan konsep perdagangan bebas, dengan harapan meningkatnya arus barang dari 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 (Adolfina et al., 2017). Setiap angkutan laut yang berlayar pasti akan singgah di pelabuhan untuk melakukan pemuatan atau pembongkaran barang, serta embarkasi dan debarkasi penumpang. Kegiatan tersebut didukung oleh pihak-pihak lain yang membantu dalam setiap kepengurusan kapal. Kegiatan pelayanan tersebut dinamakan pelayanan keagenan kapal. Dalam hal ini juga jasa perusahaan pelayanan sangat penting dibutuhkan oleh pemilik kapal (principal) untuk menunjang kegiatan bongkar/muat di pelabuhan. (Sugiyanto, 2021)

Di masa sekarang ini, perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Perdagangan bebas menurut Kootali (2008) dapat diartikan dengan penjualan produk antar negara tanpa pajak ekspor-impor atau hambatan perdagangan lainnya. Dengan diterapkannya perdagangan bebas di Indonesia maka arus barang dari atau ke Indonesia diharapkan akan meningkat tajam. Oleh karena itu, sarana transportasi yang efisien dan efektif sangat penting dalam rangka menciptakan biaya operasional angkutan pada tingkat minimum. Salah satu sarana transportasi yang relatif murah dengan kapasitas besar untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah transportasi melalui laut. (Anton Pangihutan. Dkk, 2016)

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, dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. (Sugiyanto, 2021)

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. Pada hakekatnya sumber daya manusia adalah himpunan atau kelompok manusia-manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi. Pada saat ini karyawan bukan lagi sebagai sumber daya belaka melainkan lebih merupakan modal atau aset bagi perusahaan. (Yusnidah. Muhammad Fazalurrahman, 2021)

Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya (Nunuk Widyawati Kusuma, Benny Agus Setiono & Jurusan, n.d.). Sumber Daya Manusia (SDM)

merupakan faktor penentu dalam persaingan juga perkembangan perusahaan pelayaran. Tanpa adanya kinerja SDM yang baik maka semaju apapun perusahaan pelayaran dalam bidang teknologi tidak akan ada artinya, karena dengan tersedianya tenaga kerja yang potensial dan berkualitas dapat mencapai tujuan dan target sasaran yang telah diprogramkan oleh perusahaan pelayaran. Untuk itu peranan perusahaan pelayaran sangat penting bagi dunia pelayaran di Indonesia. (Sugiyanto, 2021)

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. (Yusnidah. Muhammad Fazalurrahman, 2021)

Perusahaan pelayaran PT. Sentra Moda Segara 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 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 diuntut 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 bekerja optimal dengan baik untuk kelancaran kegiatan ini. Untuk itu PT. Sentra Moda Segara harus meningkatkan ruang lingkup dari mutu pelayanan serta produktifitas SDM dalam kerjanya. Hal inilah timbulnya pelayanan dan persaingan di bidang pelayaran.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas tersebut penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“DAMPAK SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN DI PT. SENTRA MODA SEGARA”**.

## **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 dampak sumber daya manusia dalam mendukung operasional pelayanan jasa keagenan di PT. Sentra Moda Segara.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. Sentra Moda Segara dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk pelayanan jasa keagenan.
3. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk pelayanan jasa keagenan di PT. Sentra Moda Segara.

### **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 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 penggabungannya 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 adalah:

1. Bagaimana dampak sumber daya manusia dalam mendukung operasional pelayanan jasa keagenan di PT. Sentra Moda Segara?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Sentra Moda Segara dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk pelayanan jasa keagenan?
3. Apa saja upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada pelayanan jasa keagenan di PT. Sentra Moda Segara?

## **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembatasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah dampak sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan di PT. Sentra Moda Segara.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

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

### **HALAMAN JUDUL**

### **LEMBAR PENGESAHAN**

### **LEMBAR PERNYATAAN**

### **ABSTRAK (INDONESIA)**

### **ABSTRACT (*ENGLISH*)**

### **KATA PENGANTAR**

### **DAFTAR ISI**

### **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

### **BAB IV HASIL PENELITIAN 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**