

**ANALISIS SARANA PRASARANA DAN SDM DALAM
MENUNJANG KEGIATAN PELAYANAN JASA DI PT. PRIMA
LESTARI SEGARA ABADI CABANG CIREBON**



DANI HARYANTO SITOHANG

NIT 17.43.046

**KETATALAKSAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2022**

**ANALISIS SARANA PRASARANA DAN SDM DALAM
MENUNJANG KEGIATAN PELAYANAN JASA DI PT. PRIMA
LESTARI SEGARA ABADI CABANG CIREBON**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan
Diploma IV Pelayaran

Program Studi

Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan

Disusun dan Diajukan Oleh
DANI HARYANTO SITOANG
17.43.046

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2022**

SKRIPSI
ANALISIS SARANA PRASARANA DAN SDM DALAM
MENUNJANG KEGIATAN PELAYANAN JASA DI PT. PRIMA
LESTARI SEGARA ABADI CABANG CIREBON

Disusun dan Diajukan Oleh

DANI HARYANTO S
NIT. 17.43.046

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Tanggal 12 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Sitti Syamsiah, SE., M.A.P
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19770322 200212 2 002

Pembimbing II

Jumriani, S.E., M.Adm., S.D.A
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19731201 199803 2 008

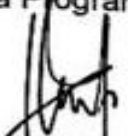
Mengetahui :

a.n. Direktur
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
Pembantu Direktur I



Capt. Hadi Setiawan, M.T., M.Mar
Pembina (IV/a)
NIP. 19751224 199808 1 001

Ketua Program Studi KALK



Jumriani, S.E., M.Adm., S.D.A
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19731201 199803 2 008

PRAKATA

Puji syukur Kepada Tuhan YME, yang sudah memberikan inayah-Nya, sehingga penulis mampu menamatkan penyusunan Skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS SARANA PRASARANA DAN SDM DALAM MENUNJANG KEGIATAN PELAYANAN JASA DI PT. PRIMA LESTARI SEGARA ABADI CABANG CIREBON”** Penyusunan Skripsi akhir ini menjadi persyaratan untuk penulis dalam menyelesaikan studi pada jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut serta Kepelabuhanan pada program D- IV Pelayaran di PIP Makassar.

Terealisasikannya skripsi ini tak terlepas dari peranan berbagi pihak. Sehingga, di kesempatan ini tak lupa penulis menghaturkan terimakasih teruntuk :

1. Capt. Sukirno, M.M.,Tr, M.Mar., selaku Direktur PIP Makassar.
2. Capt. Hadi Setiawan, MT.,M.Mar, selaku Pembantu Direktur I PIP Makassar.
3. Jumriani, S.E,M.Adm,SDA, selaku ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan dan dosen pembimbing kedua penulis yang selalu mendukung penulis dengan memberi masukan, bantuan serta bimbingan ketika penulis menyusun skripsi ini.
4. Sitti Syamsiah, S.SiT., M.A.P selaku dosen pembimbing pertama penulis yang selalu mendukung penulis dengan memberikan masukan bantuan serta bimbingan selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Vian Trivianto, selaku pembimbing skripsi selama melaksanakan penelitian/praktek di Perusahaan Pelayaran.
6. Kepala Cabang dan Staff PT.Prima Lestari Segara Abadi yang sudah membantu saat pengumpulan sumber skripsi sampai selesainya
7. Para Dosen dan Staff Pengajar Politkenik Ilmu Pelayaran Makassar yang dengan eksklusif / tak eksklusif sudah arahan serta bimbingan.

8. Teruntuk orang tua tercinta Bapak Morhan Sitohang serta Ibu Osbita Lumban Gaol atas segala dukungan, rasa cinta dan kasih selama penyusun melaksanakan studi.
9. Rekan – rekan Taruna/i Angkatan XXXVIII, senior dan junior di PIP Makassar atas segala bantuan dalam penulisan ini.
10. Andini Giovani Ansa, yang selalu menemani penulis

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya : Dani Haryanto Sitohang

Nomor Induk Taruna : 17.43.046

Program Studi : KALK

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS SARANA PRASARANA DAN SDM DALAM MENUNJANG
KEGIATAN PELAYANAN JASA DI PT. PRIMA LESTARI SEGARA
ABADI CABANG CIREBON**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi ini, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan merupakan ide yang saya susun sendiri.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 12 Agustus 2022



Dani Haryanto Sitohang
NIT : 17.43.046

ABSTRAK

Dani Haryanto Sitohang, 2022. "Analisis Sarana Prasarana Dan SDM Dalam Menunjang Kegiatan Pelayanan Jasa Di PT. Prima Lestari Segara Abadi" di bimbing oleh (ibu Sitti Syamsiah dan ibu Jumriani)

PT. Prima Lestari Segara Abadi adalah bergerak dalam bidang Pelayaran dan Keagenan. salah satu perusahaan pelayaran lokal yang bergerak di bidang keagenan. Adapun Perusahaan tersebut melayani kapal yang tidak memiliki jadwal atau *route* yang tetap (*tramper*) karena jadwal pelayarannya berdasarkan permintaan dan penawaran (*Supply And Demand*).

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Pelayaran PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon saat Taruna melaksanakan praktek darat selama 10 (Sepuluh) bulan sejak 19 Maret 2020 sampai dengan 30 Januari 2021 dan ditempatkan pada divisi *operation* untuk membantu para *staff operation*. PT. Prima Lestari Segara Abadi berlokasi di Jl. Maluku No. 5D RT 09, RW. 016 Kelurahan Kecapi, Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon.

Peran Sarana Prasarana kantor PT. Prima Lestari Segara Abadi terhadap upaya meningkatkan pelayanan jasa dengan dibantu sumber daya yang mumpuni, perusahaan ini telah menunjukkan keberadaannya sebagai penyedia jasa angkutan laut yang berkualitas. Dan seiring kepercayaan yang telah diberikan oleh pelanggan akan semakin membuat PT. Prima Lestari Segara Abadi meningkatkan pelayanan yang akan diberikan ke pelanggan sebagai pengguna jasa transportasi laut, dan menjadi salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi laut yang dapat diandalkan di Indonesia khususnya di Cirebon

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor sangat membutuhkan sarana prasarana dalam melakukan kegiatan sehingga tidak ada kendala dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa.

Kata kunci: Sarana Prasarana, *Karyawan*, Kantor

ABSTRACT

Dani Haryanto Sitohang, 2022. "Analysis of Infrastructure and Human Resources in Supporting Service Activities at PT. Prima Lestari Segara Abadi "supervised by (Mrs. Sitti Syamsiah and Mrs. Jumriani)

PT. Belibis Papua Mandiri is engaged in Shipping and Agency. one of the local shipping companies engaged in the agency. The company serves ships that do not have a fixed schedule or route (tramper) because the shipping schedule is based on supply and demand (supply and demand).

This research was conducted at the Shipping Company PT. Prima Lestari Segara Abadi when the cadets carry out onshore practice for 10 (ten) months from March 19, 2020 to January 30, 2021 and are placed in the operations division to assist the operation staff. PT. Prima Lestari Segara Abadi is located on Jl. Maluku No. 5D RT 009, RW. 016 Kecapi Village, Harjamukti District, Cirebon City.

The role of the office infrastructure of PT. Prima Lestari Segara Abadi towards efforts to improve services with the help of qualified resources, this company has demonstrated its existence as a provider of quality sea transportation services. And as the trust that has been given by customers will increasingly make PT. Prima Lestari Segara Abadi improves the services that will be provided to customers as users of sea transportation services, and becomes one of the reliable sea transportation service providers in Indonesia, especially in Cirebon

The results of the study indicate that the office really needs infrastructure in carrying out activities so that there are no obstacles in carrying out service activities.

Keywords: infrastructure, employee, office

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TEBEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Peneliti	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan	4
B. Jasa	5
C. Keagenan	6
D. Sarana dan Prasarana	7
E. Pelayanan Keagenan Kapal	8
F. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
G. Kerangka Pikir	15
H. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	17

B. Definisi Operasional Variabel/Deskripsi Fokus	17
C. Populasi dan Sampel	17
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	18
E. Teknik Analisis Data	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	20
B. Struktur Organisasi	23
C. Analisis Data	31
D. Permasalahan Yang Di hadapi	34
E. Alternatif Pemecah Masalah	34
F. Evaluasi Masalah	36
G. Pemecah Masalah	38

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	40
B. Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
2.1	Data karyawan	14
4.1	Sarana Prasarana	26
4.2	Identifikasi Masalah	33

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Kerangka Pikir	16
4.1	Struktur Organisasi	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi laut ialah salah satu alat angkut yang dipercaya lebih efektif dan efisien didalam pengiriman barang dari satu tempat ketempat lainnya dan dari satu pulau kepulau lainnya ataupun dari wilayah NKRI ke berbagai negara dan juga sebaliknya dikarenakan kapasitas pengangkutannya dalam jumlah yang banyak dibandingkan sarana angkut lainnya seperti moda transportasi udara dan darat sehingga kapal laut masih dipilih dalam proses pengiriman barang baik itu pengeluaran barang dari daerah pabean atau memasukkan barang dari daerah pabean (*ekspor impor*).

Ekspor ialah pengiriman muatan/barang dari daerah pabean keluar daerah pabean barang yang siap digunakan ataupun barang yang masih akan dikelola, contoh barang jadi seperti kain batik yang dikirim dari Jawa ke Malaysia, contoh barang setengah jadi ialah seperti rotan yang sudah diolah menjadi barang setengah jadi dan kemudian dikirim keberbagai belahan dunia. *Impor* ialah pengiriman muatan/barang dari luar daerah pabean masuk kedalam daerah pabean contohnya adalah pengiriman sapi dari Australia ke Indonesia, karena daya tampung kapal laut lebih besar dibanding moda transportasi udara dan darat.

Sehingga sampai saat ini kapal laut masih dipilih dalam proses pengiriman barang dan. Seiring berkembangnya zaman transportasi laut terbagi kedalam beberapa jenis sesuai dengan barang yang akan dimuat, antara lain ialah kapal curah atau *bulk cargo*, adalah transportasi laut yang didesain untuk memuat seperti jagung, gandum, batubara, beras, biji-biji besi, pakan peliharaan dan lainnya. Sehingga dapat mempercepat dalam proses pengiriman barang dari pelabuhan muat ke pelabuhan tujuan lebih cepat, tapi apabila kapal sudah sampai ke pelabuhan tujuan kapal tidak langsung sandar ke dermaga.

berlabuh jangkar terlebih dahulu didaerah dekat pelabuhan dahulu hal inilah yang sering mengganggu dalam. Proses pembongkaran muatan di pelabuhan khususnya batu bara yang sering mengalami keterlambatan karena kapal tidak langsung sandar ke dermaga melainkan berlabuh jangkar terlebih dahulu dan menunggu perintah selanjutnya dari pihak pelabuhan sehingga hal inilah yang mengganggu dalam proses pembongkaran muatan batubara, maka dari itu apabila kapal sudah ingin sampai dipelabuhan tujuan pihak kapal harus koordinasi dengan pihak pelabuhan supaya apabila kapal sudah sampai dipelabuhan, kapal tidak berlabuh jangkar melainkan langsung sandar ke dermaga karena sudah berkoordinasi dengan pihak pelabuhan, hal ini dilakukan supaya pihak kapal terhindar dari kerugian baik waktu maupun materi.

Pada dasarnya, kejadian/insiden yang sering terjadi adalah oleh pihak PBM, perusahaan kayu, danjuga bangunan/konstruksi sehingga dapat menghambat proses bongkar muat barang. maka dari itu pihak perusahaan harus mengambil tenaga kerja yang harus benar-benar ahli dalam bidang itu supaya kegiatan bongkar muat tidak terhambat.

Sehingga penulis proposal ini penulis memberikan judul **“ANALISIS SARANA PRASARANA DAN SDM DALAM MENUNJANG KEGIATAN PELAYANAN JASA DI PT. PRIMA LESTARI SEGARA ABADI CABANG CIREBON”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mempunyai beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah penyebab kurang sarana dan prasarana perusahaan pada PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon?
2. Apa yang menyebabkan kurangnya motivasi kerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui kurang sarana dan prasarana di PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon dan bagaimana cara meningkatkannya.
2. Untuk mengetahui sebab kurangnya motivasi kerja sumber daya manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon dan bagaimana cara meningkatkannya.

D. Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan dan bisa di jadikan sumber informasi terutama dalam bidang transportasi laut khususnya keagenan kapal.

2. Manfaat Praktis

Perusahaan diharapkan dapat menjadi pertimbangan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja pada bagian perusahaan terutama bagian oprasional untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Pelayanan ialah suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang terjadi ketika berinteraksi langsung antara satu orang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang menyebabkan banyak interaksi antar pelanggan dengan penyedia jasa. Pelayanan juga ialah pengetahuan yang tidak dapat dilihat (*intangible*) yang diterima oleh tamu bersama dengan produk yang berwujud (*tangible*) ketika melakukan transaksi pembelian produk.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63./KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan ialah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin atau secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

1. Menurut pendapat Moenir dalam bukunya yang berjudul “ Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dan juga kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
2. Menurut pendapat Gronroos dalam Ratminto dkk (2006 : 2) pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.
3. Menurut pendapat (Harbani Pasolog, 2007:128). Harbani Pasolog (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi.

B. Jasa (*Service*)

Pada saat memasarkan, produk memiliki arti yang luas. Artinya, sesuatu yang diusulkan ke pasar baik secara nyata maupun tidak nyata. Ketika yang ditawarkan nyata disebut juga barang (*goods*) sedangkan ketika yang ditawarkan tidak nyata disebut juga (*service*). pengertian jasa berdasarkan beberapa pendapat ahli antara lain:

1. Mengutip dalam sebuah situs internet jasa ialah kegiatan perdagangan yang memiliki beberapa hubungan bersama pemakai/ pelanggan, tetapi tidak mengarah pada relokasi kepemilikan.
2. Mengutip dalam sebuah situ pengertian jasa menurut para ahli antara lain :
 - a. Phillip Kotler: jasa ialah perbuatan atau pertunjukan yang diajukan oleh satu pihak terhadap pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan pengalihan hak. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.
 - b. Adrian Payne: jasa ialah Suatu kegiatan ekonomi yang melibatkan unsur-unsur tidak berwujud (nilai atau keuntungan) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.
 - c. Christian Gronross: jasa ialah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.

Pengertian Jasa secara umum ialah semua aktivitas konsumsi dan produksi dilakukan secara bersamaan, nilai tambah, dan pembeli pertama pada dasarnya tidak berwujud, output dengan arti fisik. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, jasa ialah suatu yang memiliki tanda yaitu:

- a) Tidak nyata tetapi bisa mencukupi kebutuhan pengguna.
- b) Metode pelaksanaan jasa biasanya membutuhkan kerja sama antara dua pihak.
- c) Suatu produk fisik.
- d) Perpindahan pemilik tidak terlibat pada jasa.
- e) Menjalin kerja sama antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

C. Keagenan

Ketika sebuah kapal berlabuh di pelabuhan, perlu pelayanan dan kebutuhan yang harus dicukupi. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, perusahaan pelayaran menunjuk perusahaan lainnya untuk mencukupi kebutuhan kapal miliknya.

1. Menurut Capt. R.P. Suyono dalam bukunya "*Shipping*" (2005: 213), keagenan ialah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik (*principle*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya. Secara garis besar, dikenal 3 (tiga) jenis agen kapal yaitu sebagai berikut:

- a. *General Agent* (agen umum) ialah perusahaan pelayaran milik negara yang dikontrak oleh perusahaan luar negeri untuk mengoperasikan kapal perusahaan asing saat berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Syarat-syarat ketika ingin menjadi agent umum ialah perusahaan tersebut mempunyai alat transportasi laut dengan kebangsaan Indonesia dengan minimal ukuran 5000 GRT dan mempunyai buku surat keagenan umum (*agency agreement*)

- atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*).
- b. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan bagi perusahaan angkutan laut yang dipercaya menjadi agen umum tidak diperkenankan untuk memakai ruangan kapa lasing yang sedang dioperasikannya, baik setengah ataupun seluruhnya untuk memuat muatan kapal dalam negeri KM Nomor. 33 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 2 Tahun 2009 tentang Tarif Angkutan Penyeberangan Lintas Antar Provinsi.
 - c. Sub Agen ialah perusahaan pelayaran yang dipercaya oleh *general agent* (agen umum) memberikan pelayanan untuk mencukupi seluruh yang dibutuhkan oleh kapal. Sub agent juga bertujuan menjadi wakil dari agent umum.

D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Jalan Pengertian pengelolaan sarana dan prasarana diberikan terutama berdasarkan kondisi kerja dan lingkungan kerja berdasarkan persyaratan pekerjaan. Pengertian sarana dan prasarana juga diartikan secara luas, baik oleh perorangan maupun oleh badan publik yang secara khusus mengatur sarana dan prasarana. International Facility Management Association (IFMA) mendefinisikan pengelolaan sarana dan prasarana sebagai praktik orang-orang yang mengoordinasikan pekerjaan organisasi ke pekerjaan fisik. IFMA memandang manajemen sarana dan prasarana sebagai sebuah proses manajemen terpadu yang mempertimbangkan orang, proses dan tempat dalam konteks organisasi (Yowei, 2010).

Sarana ialah semua itu dapat dijadikan alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan proses produksi. Sedangkan infrastruktur adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama pelaksanaan produksi.

E. Pelayanan keagenan kapal

Ketika melakukan aktivitas keagenan, *general agent* akan memberikan tugas kepada *port agent* untuk penanggung jawab pada cabang dan ketika salah satu pelabuhan tidak memiliki cabang. *General agent* akan melakukan kerja sama bersama dengan perusahaan pelayaran yang telah dipercayainya menjadi sub agen.

Keagenan memiliki tugas yaitu:

1. Mengembangkan sistem operasi keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik itu pelayaran teratur ataupun tidak teratur.
2. Mengawasi aktivitas kegiatan keagenan yang bersifat fisik ataupun aktivitas rencana kedatangan dan keberangkatan kapal.
3. Mengontrol administrasi aktivitas agen.
4. Melaporkan fakta dan penilaian tentang meningkatkan aktivitas agen.
5. Mengusahakan aktivitas agen agar meningkatkan dorongan aktivitas perusahaan.

Pelaksanaan tugas perwakilan diawali dengan menunjukan perusahaan pelayaran sebagai perwakilan oleh pemilik/operator kapal asing. Sebelum kapal tiba, klien melaporkan kedatangan kapal dan jumlah kargo sebagai kompensasi. Unit keagenan di kantor pusat sebagai *general agent* akan menunjuk cabang-cabang sebagai *port agent* dan muatan dari kapal *principal*. Umumnya jasa yang diberikan oleh agen adalah sebagai berikut:

1. Memberikan layanan pengoperasional terhadap kapal yang membutuhkan.
2. Mengawasi aktivitas pemuatan.
3. Memonitor seluruh aktivitas kapal dan kargonya.
4. Menangani jika terjadi tuntutan.
5. Memberikan layanan sesuai dengan perjanjian *owner*.
6. Melaporkan dan mengatur seluruh terkait masalah dokumen ke pada pihak pihak berwajib dan menginformasikannya ke *principal*, antara lain:

- a) Memperkirakan seluruh biaya *disbursement*, memenuhi seluruh bukti-bukti dan memberikan laporannya ke *principal*.
- b) Membuat *dispatch report* setelah kapal berangkat, yang antara lain melaporkan muatan yang dimuat, muatan yang dibongkar, muatan yang di *transhipped*, posisi bunker termasuk *supply bunker*, *freight* yang diperoleh, komisi agen (perkiraan), perkiraan biaya-biaya (pelabuhan, bongkar muat, *transshipment*, dll)
- c) *Cash to master*, dll
- d) Membuat laporan pendapatan dan biaya sebenarnya, selanjutnya disampaikan kepada *principal*.

Kata motivasi yang berasal dari Bahasa *move* yaitu memberikan sorongan atau menggerakkan. Motivasi membahas terkait cara memberikan arahan kemampuan dan kecerdikan untuk memberikan hasil pekerjaan yang direncanakan oleh perusahaan. Agar mendalami penjabaran dari kata motivasi, penulis memberikan beberapa penjabaran kata motivasi menurut beberapa ahli

Menurut Hasibuan (2000: 143) "Motivasi ialah apa yang membangkitkan semangat ketika melakukan aktivitas orang tersebut, memberikan dorongan agar dapat bekerja bersama, melakukan pekerjaan secara efisien, dan melakukan upaya-upaya agar tercapainya kepuasan." Sedangkan menurut Edwin yang dikutip oleh Hasibuan (1997:287) "Motivasi ialah suatu keahlian dalam menggerakkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai".

Sesuai dengan yang telah dijelaskan diatas bisa mendapat ketetapan bahwa motivasi ialah dorongan yang muncul dari diri sendiri ataupun dari orang lain. Untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan segala upayanya agar berhasil dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

7. Jenis-jenis motivasi

Ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negative (Hasibuan, 2000: 150):

a. Motivasi positif (*positive motivation*)

Motivasi positif berarti bahwa manajer memotivasi (menginspirasi) bawahannya dengan memberi penghargaan kepada mereka yang mencapai kinerja di atas rata-rata. Motivasi positif meningkatkan semangat kerja karyawan.

b. Motivasi negatif (*negative motivation*)

Motivasi negatif berarti bahwa manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka sendiri, dan mereka dihukum dalam bentuk kehilangan status, penurunan pangkat, pemotongan gaji, dll. Motivasi negatif ini menyebabkan bawahan takut akan hukuman, sehingga meningkatkan moral dalam jangka pendek, tetapi dapat memiliki konsekuensi yang mengerikan dalam jangka panjang.

Dalam praktiknya, kedua jenis motivasi di atas biasa digunakan di perusahaan. Penggunaannya harus tepat dan seimbang untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi. Motivasi sebagai proses batin atau proses psikologi dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu *Reward* (Penghargaan) Menurut Nugroho (2006: 5) "*Reward adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai*". Sedangkan menurut Henri Simamora (2004: 514) "*reward adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif*".

Setelah para ahli mengemukakan pendapatnya bisa ditetapkan memberikan penghargaan kepada seluruh pegawai bisa memberikan motivasi agar seluruh pegawai bisa lebih

mengembangkan kemampuannya pada saat bekerja.

Menurut Ivancevich, Konopaske dan Matteson (2006: 226) tujuan utama dari program reward adalah:

- (1) Menarik orang yang memiliki kualifikasi untuk bergabung dengan organisasi.
- (2) Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja.
- (3) Mendorong karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

c. Penghargaan finansial :

(1) Gaji dan upah. Gaji dapat dilihat sebagai imbalan berupa uang yang diberikan kepada seorang pegawai berdasarkan statusnya sebagai pegawai yang menyumbangkan tenaga dan pikirannya untuk mencapai tujuan perusahaan, atau sebagai kompensasi tetap yang diterima seseorang dari perusahaan. Upah ialah imbalan yang dibayarkan berdasarkan jam kerja, jumlah produk yang dihasilkan, atau jumlah layanan yang diberikan.

(2) Tunjangan karyawan seperti dana pensiun, perawatan di rumah sakit dan liburan. Umumnya tidak terkait dengan kinerja karyawan tetapi berdasarkan senioritas atau catatan kehadiran.

(3) Bonus/insentif adalah tambahan-tambahan imbalan di atas atau di luar gaji/upah yang diberikan organisasi.

d. Penghargaan non finansial:

Penghargaan interpersonal atau biasa yang disebut dengan penghargaan antar pribadi, manajer memiliki sejumlah kekuasaan untuk mendistribusikan penghargaan interpersonal, seperti status dan pengakuan promosi. Manajer menjadikan penghargaan promosi sebagai usaha untuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat. Kinerja jika diukur dengan akurat, sering kali memberikan pertimbangan yang signifikan dalam alokasi penghargaan promosi penghargaan intrinsik (*intrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri.

- e. Penyelesaian (*completion*). Kemampuan untuk memulai dan menyelesaikan suatu pekerjaan atau proyek sangat penting bagi sebagian orang. Orang-orang seperti itu mengevaluasi apa yang disebut penyelesaian sebagai tugas. Beberapa orang memiliki pekerjaan rumah yang harus dilakukan.
- f. Pencapaian (*achievement*). *Achievement* ialah pujian yang ada pada dirinya sendiri, dan itu akan diterima ketika seseorang mencapai tujuan yang menantang.
- g. Otonomi (*autonomy*). Beberapa orang menginginkan pekerjaan yang membuat keputusan dan memberikan hak untuk bekerja tanpa direktur yang teliti. Rasa otonomi dapat disebabkan oleh kebebasan karyawan untuk melakukan yang terbaik dalam situasi tertentu.
- h. *Punishment* (Hukuman)

Menurut Mangkunegara (2000 : 130) "*punishment adalah ancaman, hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar*". Menurut Ivancevich, Konopaske dan Matteson (2006 : 226) "*punishment didefinisikan sebagai tindakan menyajikan konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan sebagai hasil dari dilakukannya perilaku tertentu*".

F. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Itu termasuk dalam bidang manajemen umum yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan manajemen. Proses ini termasuk dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Karena Sumber Daya Manusia (SDM) adalah peran penting untuk mencapai target perusahaan, oleh karena itu keahlian ataupun hasil penelitian pada divisi sumber daya manusia disatukan dengan

teratur sebagaimana disebutkan pada manajemen SDM. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memanager (mengelola) sumber daya manusia.

Masalah manajemen tidak hanya mempengaruhi bahan baku, peralatan kerja, mesin produksi, uang dan lingkungan kerja, tetapi juga karyawan yang mengelola faktor-faktor produksi ini untuk mencapai tujuan perusahaan. Akan tetapi, perhatikan bahwa sumber daya manusia sebagai faktor produksi itu sendiri merupakan input yang diproses oleh perusahaan untuk menghasilkan output, sama seperti faktor produksi lainnya. Rekrutmen baru tanpa keterampilan atau keahlian dilatih untuk menjadi karyawan yang berkualitas dan berpengalaman. Jika dia dilatih lebih lanjut, berpengalaman dan termotivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Manajemen personal ini disebut manajemen personalia. Semakin besar perusahaan, semakin banyak karyawan bekerja, semakin besar kemungkinan masalah dan masalah personel akan muncul. Banyak dari masalah manusia ini bergantung pada keragaman masyarakat dari mana pekerja berasal. Semakin maju masyarakat, semakin banyak masalah yang diciptakannya. Semakin banyak kesadaran akan hak-hak karyawan, semakin banyak masalah yang muncul. Semakin beragam nilai karyawan, semakin banyak konflik yang muncul.

Dalam berbagai kegiatan, negara-negara sudah siap dan sudah mulai menerapkan dan meningkatkan berbagai infrastruktur ekonomi yang akan digarap untuk memperkuat posisi negara dan para pelaku ekonominya agar mampu bersaing di pasar dunia. Salah satu isu penting yang perlu ditingkatkan adalah kualitas sumber daya manusia, baik di tingkat mikro, meningkatkan manajemen sumber daya manusia di perusahaan yang kompetitif secara global, dan di tingkat makro, meningkatkan tenaga kerja di tingkat nasional. Manajemen SDM yang sebelumnya dikenal sebagai manajemen personalia, dan perubahan nama ini menggambarkan perluasan peran manajemen personalia dan

peningkatan kesadaran bahwa SDM adalah kunci bagi suksesnya suatu perusahaan. Seorang manajer SDM dalam kapasitasnya sebagai staf harus bekerjasama dengan line manager berfungsi sebagai pendorong, memotivasi karyawan untuk bekerja produktif dan manajer SDM berfungsi menyediakan tenaga kerja bagi divisi atau departemen yang dipimpin oleh line manager itu.

Tabel 2.1 Sumber PT. Prima Lestari Segara Abadi

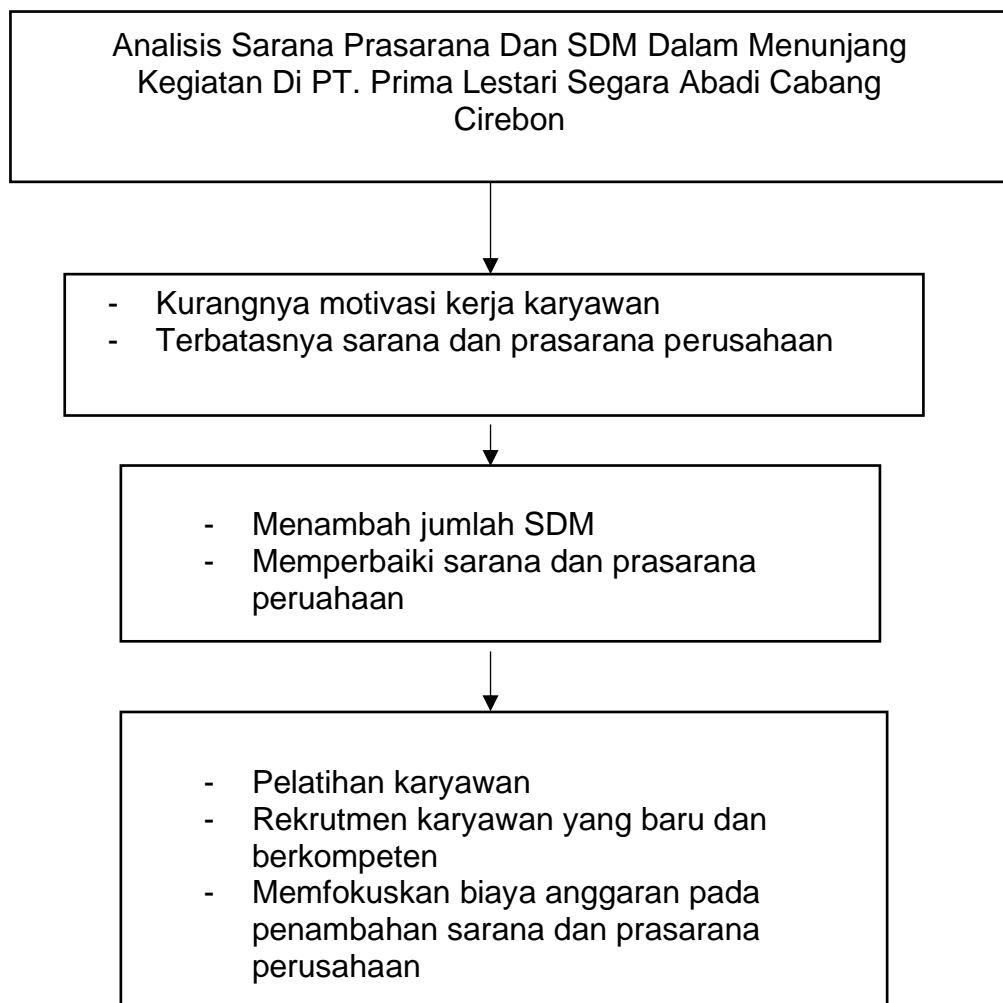
DATA KARYAWAN DI PT. PRIMA LESTARI SEGARA ABADI		
NO	NAMA	Jabatan
1	Agus Purwanto	Direktur
2	Vian Trivianto	Manajer
3	Ajeng	Admin
4	Oktha Setiawan	Finance
5	Sutrisno	Supervisor
6	Andri Kristianto	Supervisor
7	Deny	Crewing
8	Rifal	Operational
9	Radit	Operational
10	Valdi	Marketing
11	Nani	Marketing

G. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah kerangka konseptual peneliti yang merepresentasikan hubungan antar variabel yang diharapkan dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka. Sejalan fenomena yang sering terjadi dalam pelaksanaan pemuatan *Ammonium Nitrate* pada kapal- kapal yang menjadi masalah dalam penurunan total pengiriman barang sehingga target pengiriman *Ammonium Nitrate* tidak tercapai.

Apabila dilihat dari judul uraian terhadap penyebab munculnya permasalahan disertai tinjauan pustaka yang ada, maka dapat dilihat suatu bagan kerangka permikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



H. HIPOTESIS

Hipotesis penelitian ini adalah diduga bahwa pelaksanaan jasa keagenan di PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon belum maksimal di karenakan kurangnya sarana prasarana dan motivasi dalam bekerja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Desain Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan oleh penulis pada saat melakukan penelitian adalah jenis penelitian kualitatif, di mana penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.

2. Desain dan variable penelitian

Desain penelitian merupakan rencana menyeluruh dari penelitian mencakup hal-hal yang akan di lakukan peneliti mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai pada analisis akhir data yang selanjutnya di simpulkan dan di berikan saran. Suatu desain penelitian menyatakan struktur masalah penelitian maupun rencana penyelidikan yang akan di pakai untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan – hubungan dalam masalah.

B. Definisi Operasional Variable / Deskripsi Focus

Deskripsi *focus* digunakan pada penelitian secara observasi adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif berupa data tertulis atau lisan obyek yang diamati, yaitu dengan memberikan gambaran tentang fakta-fakta yang terjadi dilapangan kemudian dibandingkan dengan teori yang sudah ada sehingga bisa di berikan solusi untuk masalah tersebut.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dari

skripsi ini populasi data perbandingan kedatangan kapal yang di ageni oleh PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon. Disamping itu juga digunakan data dari bagian personalia PT. Prima Lestari Segara Abadi yaitu data pegawai dan latar belakang karyawan.

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumentasi Penelitian

1. Tehnik dan prosedur pengumpulan data

Metode yang di gunakan dalam pengumpulan data ada 2 macam yaitu:

- a. Metode *field research* yaitu: pengumpulan data yang langsung di lakukan pada lokasi obyek penelitian.
- b. Metode *Library research* yaitu: pengumpulan data dari bahan bacaan yang berhubungan dengan obyek penelitian, untuk memperoleh landasan teori yang akan di gunakan dalam pembahasan masalah.

2. Instrumen penelitian

Fungsi *instrument* dalam penelitian adalah untuk mengungkapkan fakta yang menjadi data. Data merupakan penggambaran variable yang di teliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis, benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data

Adapun instrument dalam penelitian penulisan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi yang di gunakan adalah observasi partisipasi di mana peneliti terlibat dalam kegiatan yang di amati dan di gunakan sebagai sumber data. Artinya peneliti terlibat langsung dalam kegiatan mencari data yang diperlukan melalui pengamatan Peneliti melihat atau mengamati secara langsung dipelabuhan untuk memperoleh gambaran cara penanganan dan pengawasan muatan berbahaya serta mengumpulkan data-data yang berkenaan dengan penelitian ini.

b. Studi dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang diperoleh dari PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon, tempat penulisan melakukan praktek darat. Sebagai dokumen-dokumen penunjang dalam penelitian ini yaitu berupa struktur organisasi perusahaan, tingkat pendidikan karyawan, standar gaji karyawan, kedatangan dan keberangkatan kapal, serta dokumen *clearance in* dan *clearance out* yang terdapat di bagian oprasional pada keagenan PT. Prima Lestari Segara Abadi.

E. Tehnik Analisis Data

Penyajian penulisan proposal ini menggunakan metode analisis yaitu penulisan yang berisikan paparan dan uraian suatu obyek permasalahan yang timbul pada saat tertentu. Metode ini digunakan untuk memaparkan data secara lisan maupun tulisan yang di peroleh dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai perencanaan terhadap masalah yang timbul sehubungan dengan materi pembahasan ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Sejarah Perusahaan PT. PRIMA LESTARI SEGARA ABADI

Pada tahun 2017 merupakan titik awal sejarah untuk PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon ketika mulai menyediakan jasa laut. Suatu bisnis yang berkembang pesat. PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon bergerak dalam bidang Pelayaran dan Keagenan Berdasarkan NO SIUPKK (Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal): NO. AL. 310/143/DA-2017, Sept, 20, 2017. PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon merupakan salah satu perusahaan pelayaran lokal yang bergerak di bidang keagenan.

Adapun Perusahaan tersebut melayani kapal yang tidak memiliki jadwal atau *rute* yang tetap (*tramper*) karena jadwal pelayarannya berdasarkan permintaan dan penawaran (*Supply And Demand*). Kapal-kapal yang di ageni oleh PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon kebanyakan kapal pengangkut curah cair dan curah kering misalnya Bahan Kimia dan Gula Pasir yang melaksanakan kegiatan bongkar muat di pelabuhan atau *jetty*.

PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon terletak di JL. maluku No. 5D Ciebon, 45142, Indonesia dan berperan sebagai *Branch Office* yang merupakan wakil dari *General agent* PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon merupakan perusahaan keagenan kapal yang melayani *eksport/import* barang kering maupun curah cair dari seluruh kawasan Jawa Timur Surabaya yang mempunyai pengalaman. Selaku perusahaan pelayaran nasional yang bergerak di bidang keagenan kapal, selain harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang terampil, handal dan profesional, juga harus ditunjang oleh pengetahuan serta wawasan yang luas di bidang manajemen yang baik,

guna meningkatkan kinerja pelayanan. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan angkutan barang melalui laut, sehingga kebutuhan angkutan laut juga mengalami peningkatan. Dengan demikian akan menimbulkan banyaknya perusahaan keagenan lain yang menjadi pesaing PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon untuk memberikan pelayanan angkutan terbaik. Kenyataan yang terjadi saat ini yaitu rendahnya kinerja pelayanan di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon dan disisi lain perusahaan keagenan lain semakin banyak. Sehingga setiap pelayanan yang tidak memuaskan, maka principal sebagai pengguna jasa bisa saja berpindah ke perusahaan keagenan lain dan berakibat menurunnya jumlah kapal yang di ageni. PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon harus mempersiapkan tim khususnya di bidang operasional yang handal, dan mempunyai tim manajemen operasi yang kegiatannya mencatat perencanaan konsep untuk meningkatkan pelanggan dan penyelenggaraan bisnis perkapalan Internasional dengan harapan dapat menjamin kerjasama dengan setiap pemilik kapal diseluruh dunia, bila kapalnya beroperasi di wilayah perairan Indonesia.

PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon juga merangkap sebagai agen lokal. Tim yang berada di bidang operasional memiliki tugas dan fungsi sebagai pelaksana kegiatan di lapangan yaitu penyandaran kapal, pelayanan awak kapal, pengurusan dokumen dan pemberangkatan kapal (*clearence in dan clearance out*) di Pangkal Pangkah *Anchorage* dan Sebuku *Anchorage*. Potensi yang dimiliki perusahaan harus dimaksimalkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan terbaik kepada principal sebagai pengguna jasa. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan tentunya dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil. Kenyataan yang terjadi di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon yaitu kurang terampilnya Sumber Daya Manusia (SDM). Seperti kurang bergairahnya karyawan pada saat bekerja.

Hal tersebut mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan. Seharusnya hal tersebut dapat di kelola dengan baik. Ditambah lagi dengan perkembangan frekuensi kapal yang akan sandar yang berlabuh di daerah labuh jangkar juga semakin meningkat, sehingga keterampilan sumber daya manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon harus ditingkatkan. Untuk meningkatkan keterampilan dan gairah bekerja Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon dibutuhkan motivasi, guna meningkatkan kinerja pelayanan terhadap perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon harus mempunyai kesempatan yang sama dan motivasi yang cukup dari perusahaan. Akan tetapi yang terjadi di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon yaitu karyawannya kurang memiliki motivasi kerja yang baik, sehingga mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan yang berimbas pada tidak puasnya *principle* akan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon juga turut mempengaruhi kinerja PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon dalam meningkatkan pelayanan kepada principal sebagai pengguna jasa. Khususnya penambahan di bagian operasional yang sangat berpengaruh pada saat kunjungan kapal sedang meningkat. Terkadang Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon harus bekerja ganda, di satu sisi harus mengirim laporan kepada principal sementara disisi lain harus mempersiapkan dokumen kedatangan ataupun keberangkatan kapal. Akibatnya kinerja pelayanan kurang maksimal yang berujung dengan ketidakpuasan principal sebagai pengguna jasa.

Banyaknya kegiatan PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon tidak selalu berjalan dengan lancar, terkadang banyak hambatan yang ditemui, antara lain terjadinya keterlambatan dalam pengurusan dokumen, seperti laporan kedatangan dan keberangkatan kapal, laporan ijin muat barang berbahaya, surat ijin berlayar, nil cargo, Indonesia

health, paspor, dan lain sebagainya. Bagian ini senantiasa akan sering berhubungan dengan KSOP, Bea dan Cukai, Imigrasi dan Karantina Kesehatan, Perusahaan Bongkar Muat, pihak keamanan dan lain-lain. Principal sebagai pengguna jasa senantiasa menginginkan pelayanan yang cepat. Sementara instansi terkait pengurusan dokumen tidak beroperasi 24 jam penuh. Hal ini mengakibatkan principal tidak puas dengan kinerja pelayanan PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon. Sehingga dibutuhkan strategi dalam pengurusan dokumen di instansi terkait agar tidak terjadi keterlambatan.

Keterlambatan dalam hal pengurusan dokumen seharusnya dapat diminimalisir dengan tersedianya fasilitas pendukung yang cukup untuk menunjang kegiatan operasional karyawan di perusahaan. Seperti menambah jumlah komputer, *safety equipment*, *handy talky* dan kendaraan operasional yang akan mempermudah aktivitas karyawan. Namun kenyataan yang terjadi di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon yaitu kurangnya fasilitas pendukung kegiatan operasional. Sehingga mengakibatkan keterlambatan terhadap kegiatan pengurusan dokumen, penyandaran kapal, pemberangkatan kapal dan pelayanan awak kapal.

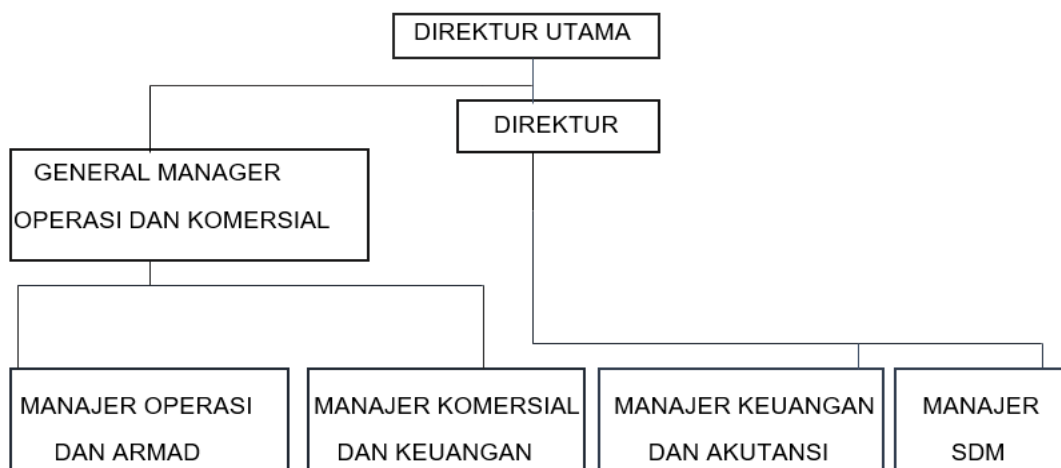
Perusahaan tempat penulis menyelesaikan praktek darat (prada) merupakan agen lokal dan agen umum dari perusahaan dalam dan luar negeri. Jenis organisasi yang diterapkan oleh PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon menerapkan salah satu struktur organisasi. Dalam tipe organisasi *unity of command* yang berarti setiap bawahan hanya bertanggung jawab pada setiap atasan tertentu.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang mampu mengakomodir tuntutan pengembangan usaha harus disertai kemampuan usaha harus disertai kemampuan untuk mengarahkan semua sistem yang terlibat di dalamnya

agar bekerja lebih efisien, efektif dan produktif. Struktur organisasi kami diformulasikan berdasarkan spesialisasi dan fungsi masing-masing anggota di dalam unit kerja perusahaan. Struktur ini mampu mengantisipasi kebutuhan organisasi yang lebih baik dan kinerja yang lebih efisien dalam mencapai target dan tujuan perusahaan.

Struktur Organisasi PT. Prima Lestari Segara Abadi



- a. Tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Operasi antara lain:
- 1) Meningkatkan pelayanan pelanggan dan mempertahankan jumlah kunjungan kapal setiap bulan memasuki wilayah Cirebon.
 - 2) Menerima informasi dan mencatat setiap jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal dari *General Agent* (agen umum) dan melaporkan setiap perkembangannya kepada pihak yang bersangkutan.
 - 3) Menginformasikan mengenai rencana kedatangan kapal dan menyiapkan dokumen atau surat permintaan pelayanan jasa kapal dan barang kepada Pelabuhan Indonesia (Pelindo). Sebelum kapal tiba 2X24 jam harus memasukkan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) kepada setiap instansi pemerintah yang terkait di pelabuhan. Memantau dan mengawasi seluruh staf yang bertugas dilapangan maupun dikantor sebelum kapal tiba, pada saat kapal tiba untuk penyandaran kapal, pengurusan dokumen kapal

clearence in maupun *clearence out*, memonitor *boarding agent* diatas kapal pada saat bongkar muat dan selalu memberikan laporan untuk setiap perkembangan yang terjadi atas kapalnya kepada pihak principle atau *General Agent*. Berikut kegiatan yang rutin dilakukan bagian operasional seperti:

- 4) Sebelum kapal tiba, dokumen tersebut harus dilaporkan kepada instansi pemerintah seperti Kantor KSOP (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) Beberapa dokumen yang wajib dilaporkan adalah: Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dilengkapi dengan surat PKKA (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing), *Letter Appoinment of Agency* (surat penunjukan keagenan).
- 5) Kantor Bea dan Cukai adapun dokumen yang dilaporkan adalah: Surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) yang dibuat dengan sistem EDI (*Electronic Data Interchange*) secara semi online. Manifest cargo yaitu surat atau dokumen yang berisi jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.
- 6) Kantor Imigrasi dokumen yang dilaporkan berupa surat RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) dan *crew list* (daftar kru kapal).
- 7) Kantor Karantina Dan Kesehatan Pelabuhan dokumen yang dilaporkan berupa RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut).

Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (*anchorage*) seperti di Taboneo dan sebuku serta sandar di beberapa pelabuhan seperti Trisakti ada beberapa dokumen kapal yang harus dilaporkan kepada instansi pemerintah, seperti di kantor KSOP (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) Beberapa dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal antara lain:

(a) *Safe Manning Certificate* atau setifikat pengawakan.

- (b) *Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.
- (c) *Last Port Clearence* atau surt izin berlayar dari pelabuhan terakhir yang disinggahi.
- (d) *Tonnage Certificate* atau surat ukur.
- (e) *Safety Construcion Certificate* atau sertfikat konstruksi keselamatan.
- (f) *Safety Radio Certificate* atau sertiikat keselamatan radio
- (g) *Cargo Safety Equipment Certificate* atau surat sertifikat alat keselamatan.
- (h) *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung
- (i) *Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung kapal batas minimum dan maksimum.
- (j) *Port State Control* dari Otoritas setempat. Kantor Imigrasi
Dokumen yang harus diserahkan pada saat pemeriksaan diatas kapal yakni daftar jumlah kru kapal (*crew list*) dan surat identitas diri (*passport*) bila diperlukan buku pelaut (*seaman book*) dilaporkan ke Kantor Bea dan Cukai Dokumen yang harus dilaporkan antara lain *bonded store* dari kapal dan mengisi berita acara yang telah disiapkan oleh pihak Bea dan Cukai.
- (k) Kantor Karantina dan Kesehatan Pelabuhan
- (l) Dokumen yang harus dilaporkan adalah *Health Book* Indonesia (buku kesehatan), *derrating certificate*.
- (m) Kapal berlayar meninggalkan pelabuhan
Apabila kapal di pelabuhan atau di daerah labuh jangkar sudah melakukan seluruh kegiatan bongkar muat dan kewajibannya sudah dipenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku maka kapal melalui agen akan mendapat surat *clearence out* yang dikeluarkan oleh pihak KSOP (Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan), Bea dan Cukai, Imigrasi, Karantina dan Kesehatan. Kapal diperbolehkan berlayar apabila Syahbandar

telah mengeluarkan *Port Clearence* atau Surat Ijin Berlayar (SIB) yang berlaku 1X24 jam setelah SIB ditandatangani oleh pejabat terkait.

b. Operasi dan Peraturan Perusahaan Keagenan PT. Prima Lestari Segara Abang cabang Cirebon.

Setiap organisasi atau perusahaan dalam kegiatan operasinya memiliki kewajiban melindungi karyawan dan lingkungannya. PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keagenan kapal yang memiliki kewajiban harus mengidentifikasi setiap kegiatan operasi perusahaan melalui sistem pengontrolan yang terencana, sebagai usaha melaksanakan perlindungan yang optimal terhadap keselamatan dan kesejahteraan sumber daya manusia, fasilitas fisik dan harta perusahaan, serta mencegah kemungkinan yang terjadi serta berdampak terhadap lingkungan dan masyarakat umum yang mungkin terancam bahaya akibat operasi perusahaan.

Untuk mencapai semua itu perlu dilaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

- c. Membuat standar peraturan mengenai kesehatan, keselamatan kerja dan melindungi lingkungan dengan berpegang pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta mutu yang telah diisyaratkan.
- d. Melaksanakan usaha yang berkelanjutan berdasarkan peraturan yang berlaku untuk menanamkan sikap sadar akan keselamatan dan kesehatan kerja pada semua karyawan.
- e. Mencari dan menghindari penyebab kecelakaan manusia, serta kerugian materi dan kerusakan lingkungan sebelum kemungkinan kecelakaan terjadi.
- f. Pemakaian alat-alat keselamatan APD (Alat Pelindung Diri) yang benar dan lengkap sesuai ketentuan apabila akan melaksanakan

kegiatan operasional di pelabuhan.

- g. Melaksanakan rapat internal secara rutin setiap satu bulan sekali serta melakukan evaluasi secara seksama terhadap pencapaian sasaran pelaksanaan program.

Adapun beberapa peraturan tata tertib yang berlaku di PT. Prima Lestari Segara Abadi antara lain:

- 1) Setiap karyawan melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan intruksi pimpinan dan pedoman yang ada untuk pekerjaan tersebut.
- 2) Mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau direksi.
- 3) Karyawan wajib mematuhi jam kerja sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Memakai dan memelihara semua alat-alat kerja atau barang milik perusahaan yang ada
- 5) Apabila karyawan tidak memenuhi peraturan-peraturan yang berlaku, perusahaan dapat mengambil tindakan administratif.

- h. Data Kegiatan Kunjungan Kapal Setiap Bulan

Melihat dari data tersebut, dapat dilihat perkembangan kunjungan kapal yang merupakan salah satu sumber pendapatan perusahaan yang sangat potensial. Target pemuatan batu bara di daerah anchorage +/-10,000 MT/hari.

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana

No.	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Mobil	1	Unit	Kurangnya Armada
2	Motor	1	Unit	Kurangnya Armada
3	Komputer	5	Unit	Baik
4	Laptop	3	Unit	Baik
5	Printer	3	Unit	Baik
6	Scanner	3	Unit	Baik
7	Mesin Ketik	1	Unit	Baik
8	Kamera	1	Unit	Baik
9	Safety Shoes	3	Pasang	Baik
10	Life Jacket	3	Unit	Baik
11	Helmet Kerja	5	Unit	Baik
12	Safety Glasses	2	Unit	Baik
13	Faximile	2	Unit	Baik
14	Wifi	3	Unit	Baik
15	Telepon Kantor	3	Unit	Baik

Sumber : PT. Prima Lestari Segara Abadi

Dari data tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada kondisi yang menjadi hambatan adalah kurangnya armada yaitu mobil dan motor di karenakan perusahaan kurang memfasilitasi armada lebih sehingga pada saat ada kegiatan *urgent* armada kurang dan akhirnya memakai kendaraan pribadi untuk melaksanakan kegiatan.

Kesiapan sarana dan prasarana yang ada sangat menunjang kelancaran kegiatan keagenan terutama pada bagian operasional. Kondisi sarana dan prasarana yang baik sangat diharapkan oleh setiap karyawan agar pekerjaan dapat berjalan baik dan lancar.

Pelatihan adalah suatu kegiatan mempelajari pengetahuan dan kemampuan dalam bidang tertentu yang dengan sengaja diberikan melalui prosedur sistematis dan terorganisir untuk mencapai kerja efektif yang berkualitas. Sedangkan pengembangan adalah suatu usaha yang sistematis dan terorganisir yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral

karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan untuk dapat memperoleh tujuan umum bersama. Program-program latihan dan pengembangan dirancang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi absensi dan perputaran, serta memperbaiki kepuasan kerja.

i. Metode *on the job training* (dalam pelatihan kerja)

Latihan dengan menggunakan metode ini dilakukan di tempat kerja. Karyawan dilatih tentang pekerjaan baru dengan supervisi langsung seorang pelatih yang berpengalaman. Metode latihan ini sangat ekonomis, karena tidak perlu membiayai para *trainers* dan *trainee*, tidak perlu menyediakan peralatan dan ruang khusus. Ada beberapa metode pelatihan *on the job training* yang dilakukan di PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon, yaitu:

1. Pembinaan (*coaching*)

Yaitu pembinaan (*coaching*) yang dilakukan ditempat kerja oleh atasan dengan membimbing karyawan melakukan pekerjaan secara informal, biasanya tidak terencana, biasanya bagaimana

melakukan pekerjaan, dan bagaimana cara mengatasi masalah. Pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan baik yang baru maupun yang lama.

2. Latihan Intruksi Jabatan (*Job instruction training*)

Yaitu pelatihan dimana ditentukan seseorang karyawan yang bertindak sebagai pelatih untuk menginstruksikan bagaimana melakukan pekerjaan tertentu dalam proses kerja. Pelatihan ini diberikan kepada karyawan senior.

3. Magang (*apprenticeship*)

Yaitu pelatihan yang mengkombinasikan antara pelajaran di kelas dengan praktek dilapangan. Setelah sejumlah teori diberikan, maka akan dibawa raktek dilapangan. Pelatihan ini biasanya diberikan kepada karyawan baru dan taruna yang sedang melaksanakan Praktek Darat (prada).

- j. *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman) Karyawan
- Reward*/hadiah/penghargaan yang diberikan PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon kepada karyawan yang berprestasi yaitu dengan memberikan Gaji/upah. Sedangkan *Punishment*/hukuman yang diberikan kepada karyawan yang melakukan tindakan indisipliner yaitu dengan menjatuhkan hukuman seperti, pemotongan gaji, ganti rugi, dan diberhentikan menjadi karyawan PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon

C. Analisis Data

Analisis Data Dilakukan Menggunakan Metode *Fish Bone* (tulangnya ikan) Yang Mencari Penyebab-penyebab Masalah.

Langkah 1 : Menyepakati pernyataan masalah

1. Pertama, penulis akan menyepakati sebuah pernyataan masalah (*problem statement*). Pernyataan masalah akan diinterpretasikan sebagai "*effect*".
2. *Effect* yang akan dibahas yaitu: Upaya mengoptimalkan pelayanan jasa keagenan guna menambah jumlah kunjungan kapal yang diageni oleh PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon

Langkah 2 : akan dibuat garis cabang, setiap cabang mewakili sebab utama dari masalah yang ditulis. Sebab ini diinterpretasikan sebagai "*cause*".

1. Kategori sebab utama mengorganisasikan sebab sedemikian rupa sesuai dengan situasi masalah yang dihadapi. Kategori-kategori yang penulis pilih antara lain:
 - a. Proses (*Procces*)
 - b. Tempat (*Place*)
 - c. Promosi (*Promotion*)
 - d. Orang (*People*)

Langkah 3 : Menemukan sebab-sebab potensial

1. Setiap kategori mempunyai sebab-sebab yang perlu diuraikan melalui

sesi pendapat (*session brainstorming*)

2. Penentuan penempatan sebab sesuai kategorinya, contoh mengapa jumlah kunjungan kapal semakin menurun? Penyebab: sarana dan prasarana yang tidak memadai. Karena penyebabnya *place/tempat*, maka diletakkan dibawah "*Place*"
 3. Sebab-sebab akan ditulis dengan garis horizontal membentuk tulang ikan
 4. Pertanyakan kembali "Mengapa sebab itu muncul?" sehingga akan muncul akar kembali dari garis horizontal, contoh : mengapa sarana dan prasarana kurang baik? Jawab : karena kantor tidak memberikan fasilitas yang baik untuk karyawan.
 5. Satu sebab bisa ditulis di beberapa tempat jika sebab tersebut berhubungan dengan beberapa kategori
 6. Pertanyaan "Mengapa" akan membantu kita sampai pada sebab pokok dari permasalahan teridentifikasi
 7. Tanyakan "Mengapa" sampai pertanyaan tidak bisa dijawab
- Langkah 5 : Melakukan sesi *brainstorming fishbone* Pemilihan terhadap sebab yang paling mungkin diantara semua sebab- sebab dan sub-subnya.
1. Jika ada sebab-sebab yang muncul pada lebih dari satu kategori, kemungkinan merupakan petunjuk sebab yang paling mungkin
 2. Mengkaji kembali sebab-sebab yang telah didaftarkan dan menanyakan, "Mengapa ini sebabnya?"
- Berikut ini penyebab terjadinya masalah berupa tingginya waktu tunggu kapal MT. Nautica Renggam dirangkumkan dalam sebuah diskusi sesi *brainstorming*, seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 Identifikasi Masalah

<i>Possible Root Cause</i>	<i>Discussion</i>	<i>Root Cause</i>
<i>People (Manusia)</i>		
Beban Kerja yang Tinggi	Karyawan mengerjakan rangkap	Y
Kurangnya kompetensi yang dimiliki Karyawan	Karyawan Tidak pernah Diberi Pelatihan	Y
<i>Process (proses)</i>		
Kurang maksimalnya devisa	Karyawantelah bekerja Sesuai	N
Oprasional	SOP yang ada di perusahaan	
Keterlambatan pengurusan dokumen	Pencairan anggaran pengurusan <i>clearance</i> sudah sesuai	N
<i>Promosi (Promotion)</i>		
Kurangnya motivasi karyawan	Tidak ada penghargaan	Y
Tidak ada promosi jabatan	Tidak ada pengangkatan karena struktur organisasi kecil	N
<i>Tempat (place)</i>		
Terbatasnya sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana kurang Memadai	Y
Kantor jauh dari KSOP	Sarana kurang memadai	Y

D. Permasalahan yang di hadapi

Adapun permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. SDM yang berkurang
2. Kurangnya motivasi dalam bekerja
3. Kurangnya sarana dan prasarana
4. Kurangnya tenaga kerja

E. Alternatif Pemecah Masalah

Dari analisis masalah diatas, penulis mencoba memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah yang merupakan suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Oleh sebab itu PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon dalam menentukan alternatif pemecahan masalah harus mengevaluasi terlebih dahulu untuk melihat dan mengetahui dampak-dampak yang timbul serta manfaat yang diperoleh dalam kegiatan di perusahaan Cirebon tersebut.

1. Dari sisi SDM yang kurang.

Untuk mengatasi kekurangan karyawan yang disebabkan karena yang melaksanakan kerja rangkap yang sudah melebihi beban kerja yang dapat diselesaikan, maka diajukan alternatif pemecahan masalah seperti:

2. Rekrutmen karyawan baru

Mencari sejumlah calon tenaga kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaannya pada divisi operasional dikarenakan SDM yang kurang profesional disebabkan oleh faktor pendidikan yang masih belum sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Serta memberikan pelatihan kepada karyawan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sehingga dapat menunjang pekerjaannya.

3. Pelatihan karyawan

Pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus dalam melaksanakan pekerjaannya secara individual, kelompok dan sesuai jabatannya di perusahaan. Hal ini

dapat dilakukan dengan cara :

- a. Memberikan pelatihan keagenan kapal kepada karyawan yang bukan lulusan dari pelayaran untuk meningkatkan pelayanan keagenan kapal di perusahaan.
 - b. Memberikan pelatihan bahasa Inggris dan keterampilan menggunakan komputer karena perusahaan juga mengageni kapal asing dan mudah dalam pengetikan dokumen.
4. Untuk permasalahan kurangnya sarana dan prasarana PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon, diajukan alternatif pemecahan masalah seperti:
- a. Memfokuskan biaya anggaran pada penyelenggaraan fasilitas operasional Melakukan penyaluran dana yang lebih untuk keperluan pengadaan fasilitas operasional di pelabuhan guna penambahan sarana fasilitas operasional seperti transportasi untuk keperluan pengantaran dokumen dan beberapa perangkat komputer baru untuk membantu mendata kegiatan bongkar muat di pelabuhan.
 - b. Menggunakan anggaran tambahan tersebut untuk menyewa/membeli sarana fasilitas untuk di kantor dari anggaran tersebut digunakan untuk menyewa sarana fasilitas operasional agar diharapkan dapat lebih menghemat pengeluaran perusahaan serta penggunaannya dapat membantu memudahkan kegiatan operasional.
5. Untuk permasalahan Kurangnya Motivasi Karyawan PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon, diajukan alternatif pemecahan masalah sebagai berikut:
- a. Memberikan kenaikan gaji kepada karyawan
Kenaikan gaji sangat perlu kita lakukan untuk menambah motivasi karyawan, jika karyawan diberikan kenaikan gaji mereka bertambah semangat untuk melaksanakan pekerjaan yang mereka lakukan
 - b. Memberikan hukuman kepada karyawan

Dengan memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang melakukan kesalahan akan membuat mereka takut melakukan kesalahan.

F. Evaluasi Pemecah Masalah

Dari berbagai macam alternatif pemecahan masalah yang telah ditemukan diatas, penulis dapat mengevaluasi alternatif-alternatif tersebut dengan mengurutkan berdasarkan prioritas atau alternatif yang paling baik yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

1. Untuk pemecahan masalah kurangnya SDM, Maka dapat dievaluasi sebagai berikut:

a. Pelatihan

Kelebihannya: Dapat menambah pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Dengan diberikan tambahan pendidikan non-formal berupa pendidikan singkat atau seminar mengenai keagenan kemampuan SDM tersebut mengenai kegiatan keagenan akan bertambah. Sehingga SDM tersebut mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai jabatan yang dijalankannya. Dalam hal pemberian kursus Bahasa Inggris maka kemampuan komunikasi SDM dengan pihak-pihak bersangkutan yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi akan bertambah, sehingga mengurangi hambatan komunikasi dalam hal keterbatasan bahasa.

Kekurangannya Pelaksanaan waktu diklat yang dapat menyebabkan tersisihnya waktu kerja di pelabuhan. Mengikuti kegiatan pelatihan akan mengganggu pekerjaan dan tanggung jawab SDM tersebut di perusahaan. Jika pelatihan tersebut dilaksanakan pada hari libur, tentu akan mengganggu waktu istirahat karyawan dan dapat menimbulkan resiko kelelahan sehingga kinerjanya di perusahaan akan menurun.

b. Perekrutan /Penambahan Karyawan dengan pendidikan yang

sesuai

Kelebihannya : Perusahaan tidak perlu mengadakan pelatihan untuk karyawan. Karena karyawan tersebut sudah menguasai tentang keagenan. Menambah jumlah SDM juga mampu meningkatkan kinerja di pelabuhan tersebut. Penambahan ini akan mengurangi beban tugas dan tanggung jawab ganda pada SDM yang sudah ada, sehingga pihak karyawan mampu fokus terhadap kegiatan bongkar muat yang ada di pelabuhan. Kekurangannya : Perusahaan harus mengeluarkan pengeluaran lebih untuk menggaji karyawan baru. Dengan adanya karyawan baru berarti fasilitas operasional kantor pun harus ditambah untuk menunjang kegiatannya selama diperusahaan, sehingga membutuhkan pengeluaran tambahan untuk penambahan fasilitas.

2. Untuk pemecahan masalah kurangnya motivasi karyawan yang disebabkan oleh tidak adanya *reward* dan sanksi tegas yang diberikan. Maka dapat dievaluasi sebagai berikut:

a. Pemberian SP (Surat Peringatan)

Kelebihannya : Agar para karyawan dapat lebih disiplin mentaati tata tertib yang telah diberikan oleh kantor. Dengan adanya surat peringatan maka diharapkan para karyawan akan bekerja lebih disiplin dan tepat waktu.

b. Kekurangannya: Para karyawan akan merasa kurang tertekan karena pemberian hukuman yang ada hanya berupa peringatan saja. Penaikan Gaji / *reward*

Kelebihannya : Karyawan menjadi lebih bersemangat untuk bekerja dan karyawan akan lebih sungguh sungguh bekerja untuk perusahaan

Kekurangannya : Akan terjadi pembengkakan dana apabila ada dana wajib yang harus dikeluarkan.

3. Untuk permasalahan kurangnya sarana dan prasarana PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon yang dimiliki perusahaan, maka

dapat dievaluasi sebagai berikut:

- a. Penambahan sarana fasilitas operasi dengan anggaran tambahan tersebut.

Kelebihannya: Dapat memudahkan para karyawan dalam melaksanakan kegiatan operasional di pelabuhan. Dengan menambah fasilitas operasional perusahaan baru tentu karyawan dapat bekerja dengan optimal. Fasilitas baru biasanya menggunakan teknologi terkini yang lebih canggih, sehingga dapat lebih memudahkan pekerjaan. Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dapat lebih banyak dan jam kerja yang diberikan dapat digunakan dengan lebih efektif. Sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Kekurangannya : Akan ada penambahan biaya pengeluaran perusahaan untuk menambah fasilitas. Pembelian fasilitas operasional baru seperti mesin fotocopy, motor atau mobil memerlukan biaya tambahan berupa biaya perawatan untuk mengurangi resiko kerusakan di masa mendatang.

- b. Menyewa sarana fasilitas

Kelebihannya: Perusahaan tidak perlu bersusah payah dalam pengurusan perawatan sarana fasilitas tersebut.

Kekurangannya: Jika dihitung keseluruhan total biaya, maka biayanya akan lebih besar daripada biaya untuk membeli sarana fasilitas yang ada.

G. Pemecah Masalah

Pemecahan masalah yang penulis ajukan setelah melakukan evaluasi pemecahan masalah berdasarkan situasi dan kondisi subyek penelitian yaitu SDM dari PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon maka penulis memilih alternatif yang paling tepat adalah:

1. Untuk mengatasi kurangnya motivasi karyawan yang menyebabkan rendahnya tingkat semangat kerja. Maka diajukan pemecahan masalah seperti pemberian SP (Surat Peringatan) agar dapat

membuat karyawan merasa jera dan akan membuat para tenaga kerja lebih bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan tersebut. Pihak perusahaan juga bisa menaiki gaji dari pihak karyawan agar kedepannya bisa menimbulkan kesadaran dalam hal tanggung jawab terhadap pekerjaan yang ditanggung masing-masing pegawai yang ada di perusahaan tersebut.

2. Untuk mengatasi kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan di pelabuhan dan kantor, maka alternatif yang diajukan ialah dengan cara menambah jumlah fasilitas operasional dengan anggaran tambahan tersebut sesuai dengan kebutuhan beban kerja pelayanan yang ada. Pihak perusahaan juga dapat menyewa alat transportasi untuk keperluan dokumen.

BAB V

PENUTUP

A. simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dikemukakan penulis pada Bab IV, maka penulis menarik kesimpulan yang merupakan suatu ringkasan secara keseluruhan dari skripsi ini, yakni:

1. Kurangnya motivasi kerja karyawan juga mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan keagenan. Kurangnya motivasi kerja tersebut disebabkan karena belum maksimalnya *reward/hadiah/penghargaan* yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan.
2. Terbatasnya Sarana dan prasarana perusahaan PT. Prima Lestari Segara Abadi berpengaruh menjadi penghambat proses *clearance in and out* yang dilakukan karyawan bagian operasional di dalam perusahaan.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai rendahnya kinerja pelayanan keagenan di PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan dan karyawan agar PT. Prima Lestari Segara Abadi menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) karyawan dapat bekerja dengan porsinya masing-masing tanpa harus bekerja ganda, sekalipun jumlah kunjungan kapal sedang meningkat, sehingga karyawan dapat bekerja dengan efektif dan di harapkan PT. Prima Lestari Segara Abadi juga dapat memperbaiki dan menambah jumlah sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan operasional. Agar pergerakan dari satu tempat-ke tempat lain dapat dilakukan dengan cepat dan segala bentuk pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, S.P. Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ivancevich, Konopske Dan Matteson. 2006. *Perilaku Manajemen Dan Organisasi*. Alih Bahasa Gina Gania. Jakarta: Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63./Kep/M. Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Bambang. 2006. *Reward And Punishment*. Buletin Cipta Karya, Departemen Pekerjaan Umum Edisi No 6/1v/Juni 2006.
- Peter G.Northouse 2013. *Kepemimpinan*. Jakarta Pt. Indeks Permata Puri Media.
- Slameto. 2003. *Belajar Dan Faktor Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R.P. 2005. *Shipping*. Jakarta: Penerbit Ppm.

RIWAYAT HIDUP



DANI HARYANTO SITOANG, Lahir di Cirebon pada tanggal 27 maret 1998 merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan bapak Morhan Sitohang dan Osbita Lumban Gaol. Pendidikan Sekolah dasar di Sekolah Dasar Negeri rinjani diselesaikan pada tahun 2010 serta menyelesaikan pendidikan lanjutan tingkat pertama di SMPN 7 Cirebon, (2010-2013). Dan penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 9 Cirebon jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (2013-2016). Penulis melanjutkan pendidikannya di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar. Pada tahun 2017, tepatnya bulan September 2017, penulis mulai mengikuti Diklat Diploma IV di Badan Pendidikan dan Pelatihan Perhubungan Laut, PIP Makassar (2017-2022) dan Mengambil Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

Selama semester V dan VI penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) selama kurang lebih 10 bulan di PT. Prima Lestari Segara Abadi. Dan pada tahun 2022 penulis telah menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.