



Jurnal Cakrawala Bahari

Journal homepage: <http://jurnal.poltekpelsumbar.ac.id/index.php/jcb>

Analisis pengaruh tidak adanya kegiatan pelayanan jasa keagenan terhadap kinerja pegawai pt. bahtera adhiguna surabaya

Dody Efrianto^{1*}

¹Program Studi Diploma IV Transportasi Laut, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jan 14th, 2020

Revised Feb 18th, 2020

Accepted Mar 28th, 2020

Keyword:

Kegiatan pelayanan jasa keagenan
Kinerja pegawai

ABSTRAK

Untuk mengetahui bahwa suatu perusahaan mengalami suatu perkembangan dapat dilihat melalui peningkatan produktifitas perusahaan tersebut terutama dibidang pelayanan jasa. Dan salah satu pendukung perkembangan suatu perusahaan adalah bagaimana kinerja dari para pegawai mulai dari pimpinan beserta seluruh stafnya. Namun PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya mengalami sedikit penurunan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh ppenurunan kinerja pegawai pada saat jam kerja ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan. Untuk memperoleh data–data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, riset pustaka, dan kuisioer. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan menggunakan metode SWOT. Metode SWOT dapat diartikan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman dengan cara mengolah data yang penulis dapatkan selama penelitian. Metode analisa SWOT biasa dianggap sebagai metode pengolahan data yang paling dasar, yang berguna untuk melihat suatu topik atau permasalahan dari 4 sisi yang berbeda. Hasilnya adalah arahan atau rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan dan menambah keuntungan dari peluang yang ada, dengan mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap kinerja pegawai pada saat jam kerja ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan penulis dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya pada saat jam kerja ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan, seharusnya para pegawai dapat memanfaatkan waktu luangnya dengan lebih efektif dan perusahaan juga harus menerapkan kedisiplinan guna meningkatkan kualitas pelayanan jas kepada pelanggan..



© 2020 The Authors. Published by Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Efrianto, D.,
Program Studi Diploma IV Transportasi Laut, Indonesia
Email: efrianto521@gmail.com

Pendahuluan

Transportasi laut sejak jaman dahulu sudah mulai dipergunakan, hanya saja sarana yang dipergunakan masih sangat sederhana sekali. Mereka menggunakan perahu layar sebagai alat perhubungan pada saat itu untuk melakukan perdagangan baik antar pulau bahkan samapi ke negara lain. Pelabuhan Tanjung Perak merupakan salah satu pintu gerbang Indonesia, yang

berfungsi sebagai kolektor dan distributor barang dari dan ke Kawasan Timur Indonesia, termasuk propinsi Jawa timur. Karena letaknya yang strategis dan didukung oleh hinterland yang potensial maka pelabuhan Tanjung Perak juga merupakan Pusat Pelayaran Interinsulair Kawasan Timur Indonesia. Dahulu kapal-kapal membongkar dan memuat barang-barangnya di selat Madura untuk kemudian dengan tongkang dan perahu-perahu dibawa ke Jembatan Merah (pelabuhan pertama waktu itu) yang berada di jantung kota Surabaya melalui sungai Kalimas.

Setelah pembangunan fisik Pelabuhan Tanjung Perak dimulai, dan selama dilaksanakan pembangunan ternyata banyak sekali untuk menggunakan kade/tambatan yang belum seluruhnya selesai itu. Dengan selesainya pembangunan kade/tambatan, kapal-kapal samudra dapat melakukan bongkar muat di pelabuhan. Pelabuhan Kalimas selanjutnya berfungsi untuk melayani angkutan tradisional dan kapal-kapal layar, sementara pelabuhan yang terletak di Jembatan Merah secara perlahan mulai ditinggalkan.

Seiring dengan berjalan waktu, Pelabuhan Tanjung Perak telah memberikan peranan startegisnya sebagai pintu gerbang laut nasional (Gateway Port). Untuk itu dipersiapkan pembangunan terminal petikemas bertaraf Internasional dengan nama Terminal Petikemas Surabaya. Dengan berbagai fasilitas tersebut Pelabuhan Tanjung Perak terus bergerak mendorong pertumbuhan kota Surabaya dan sekitarnya. Tingginya jumlah kegiatan di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran di Indonesia. Oleh sebab itu, setiap perusahaan pelayaran saling bersaing dalam memberikan kepuasan pelayanan bagi para pengguna jasa pelayaran demi meningkatkan mutu perusahaan.

Untuk mengetahui bahwa suatu perusahaan mengalami suatu perkembangan atau tidak dapat dilihat melalui peningkatan produktifitas perusahaan tersebut terutama dibidang pelayanan jasa dan salah satu pendukung perkembangan suatu perusahaan adalah bagaimana kinerja dari para karyawan mulai dari pimpinan beserta seluruh stafnya. Pada awal-awal didirikan, PT.Bahtera Adhiguna Surabaya mengalami perkembangan yang baik. Hal ini dapat dipahami, karena mengingat belum banyaknya perusahaan pelayaran yang berdiri saat itu. Namun saat ini telah banyak berdiri perusahaan-perusahaan pelayaran di Indonesia, khususnya di Surabaya, sehingga PT.Bahtera Adhiguna mengalami sedikit penurunan. Salah satu penurunan yang dialami PT.Bahtera Adhiguna Surabaya yaitu penurunan kualitas kinerja karyawan pada waktu jam kerja ketika tidak ada kegiatan pelayanan jasa keagenan.

Oleh karena itu, pimpinan perusahaan PT.Bahtera Adhiguna Surabaya harus dapat mengatasi masalah yang timbul dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja seluruh karyawan agar dapat menjalankan sesuai prosedur yang ada dan agar dapat mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan.

Kinerja

Menurut A.A.Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) mengemukakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sedangkan prestasi kerja pegawai merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Dalam pelaksanaan setiap kegiatan, kinerja pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan jasa perusahaan tersebut. Tanpa didukung adanya sumber daya manusia yang baik, maka tidaklah mudah untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Untuk meningkatkan kinerja pegawai di perusahaan tidaklah mudah.

Jasa Keagenan

Menurut (Lambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006:06), jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, dan atau kesehatan) konsumen. Sedangkan menurut Capt. R.P. Suyono (2000:131), keagenan adalah 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 (Principal) dengan syarat bahwa pemilik tetap memiliki hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakan kepadanya.

Tugas pokok agen pelayaran meliputi: 1) mengusahakan muatan kapal. Mengurus bongkar dan muat barang-barang, 2) mengurus kebutuhan kapal, 3) mengurus *clearance in* dan *clearance out* kapal, 4) mengurus kebutuhan kapal (*fresh water, fuel*), dan 5) pengurusan dokumen-dokumen kapal di instansi terkait.

Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan sebuah bentuk analisa situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif (memberi gambaran). Analisa ini menempatkan situasi dan kondisi sebagai sebagai faktor masukan, yang kemudian dikelompokkan menurut kontribusinya masing-masing. Satu hal yang harus diingat baik-baik oleh para pengguna analisa SWOT, bahwa analisa SWOT adalah semata-mata sebuah alat analisa yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi atau yang mungkin akan dihadapi oleh organisasi, dan bukan sebuah alat analisa yang mampu memberikan jalan keluar yang terbaik bagi masalah-masalah yang dihadapi oleh organisasi. Analisa ini terbagi atas empat komponen dasar yaitu :

1. *Strength* (S), adalah situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi atau program pada saat ini.
2. *Weakness* (W), adalah situasi atau kondisi yang merupakan kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini.
3. *Opportunity* (O), adalah situasi atau kondisi yang merupakan peluang diluar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi dimasa depan.
4. *Threat* (T), adalah situasi yang merupakan ancaman bagi organisasi yang datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi dimasa depan.

Metode

Penulisan melaksanakan penelitian ini membutuhkan data dan informasi secara lengkap, obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pengolahan data, diperlukan data yang dapat menjadi tolok ukur, sehingga data tersebut dapat menjadi gambaran yang benar. Disini Penulis menggunakan data primer dan dkunder. Dengan pengumpulan data melalui observasi, koisoner. Dn dipaparan dengan metode deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Kondisi Karyawan di PT. Bahtera Adhiguna

Pengadaan tenaga kerja operasional keagenan memang dapat dirasakan adanya keterbatasan tenaga kerja dan kurang terampilnya dalam penanganan pelayanan jasa sesuai dengan yang diinginkan oleh PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya. Untuk mendapatkan karyawan yang mempunyai keahlian dan mempunyai pandangan yang luas dimana tidak berorientasi pada kebiasaan pribadi yang buruk dan susah untuk merubah kebiasaan-kebiasaan buruk yang telah berlangsung, yaitu dengan meningkatkan kemampuan dengan cara memberi pembekalan yang cukup seperti penguasaan dalam hal teknologi komputerisasi yang berorientasi dalam dunia kerja serta dengan mengikutsertakan kursus atau pelatihan sesuai dengan bidangnya.

Tujuan dan Tata Tertib PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya

Tujuan Utama dari perusahaan ini adalah untuk mencapai keseimbangan kepentingan antara perusahaan dan pegawai. Seiring dengan tujuan pembangunan nasional yang diarahkan kepada terciptanya keserasian antara pimpinan perusahaan dan pegawai, dimana masing – masing pihak saling menghormati terhadap terhadap peranan serta hak dan kewajiban masing – masing dalam keseluruhan proses pelayanan dalam lingkup tujuan perusahaan. Untuk itu dibentuklah peraturan perusahaan yang mempertegas kewajiban dari masing – masing pegawai, sebagai berikut :

1. Pegawai wajib memenuhi jam kerja, masuk kerja serta pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (pukul 08.00–17.00). Apabila tidak menghiraukan ketentuan dianggap mangkir.
2. Mematuhi segala peraturan yang dikeluarkan oleh Direksi maupun atasan karyawan yang bersangkutan.
3. Memakai dan memelihara sebaik–baiknya semua alat–alat kerja inventaris perusahaan yang ada di perusahaan
4. Tidak dibenarkan pegawai membawa barang inventaris perusahaan keluar tempat kerja dan atau daerah kegiatan perusahaan tanpa seijin pejabat yang berwenang di perusahaan.
5. Dalam hal pegawai tidak mematuhi peraturan–peraturan tersebut di atas, perusahaan dapat mengambil tindakan dengan sanksi administratif

Pembahasan

Pada awal-awal didirikan, PT.Bahtera Adhiguna Surabaya mengalami perkembangan yang baik. Hal ini dapat dipahami, karena mengingat belum banyaknya perusahaan pelayanan yang berdiri saat itu. Namun saat ini telah banyak berdiri perusahaan-perusahaan pelayanan di Indonesia, khususnya di Surabaya, sehingga PT.Bahtera Adhiguna mengalami sedikit penurunan. Salah satu penurunan yang dialami PT. Bahtera Adhiguna Surabaya yaitu penurunan kualitas kinerja pegawai pada waktu jam kerja ketika tidak ada kegiatan pelayanan jasa keagenan. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan PT.Bahtera Adhiguna Surabaya harus dapat mengatasi masalah yang timbul dengan melakukan pengawasan terhadap kinerja seluruh karyawan agar dapat menjalankan sesuai prosedur yang ada dan agar dapat mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan. Seiring dengan berjalannya waktu, terjadi permasalahan–permasalahan yang menghambat kinerja pegawai, untuk itu 3 masalah pokok yang penulis kemukakan antara lain :

1. Kegiatan pegawai ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan pada waktu jam kerja di PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya
2. Kendala-kendala yang ditemui dalam upaya peningkatkan kualitas kinerja pegawai yaitu, manajemen perusahaan yang kurang tegas, tidak adanya pendidikan dan pelatihan tambahan bagi pegawai dan motivasi kerja pegawai menurun.
3. Upaya yang dilakukan untuk peningkatkan kinerja pegawai pada waktu jam kerja. Dalam upaya peningkatan kinerja pegawai PT. Bahtera Adhiguna Surabaya pada waktu jam kerja ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan, penulis kemukakan pemecahan masalah dengan penjabaran yaitu manajemen perusahaan yang tegas dan pendidikan dan Pelatihan bagi pegawai.

Dari deskripsi data yang ada, penulis dapat menganalisa berbagai permasalahan yang terjadi di perusahaan PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya yang berkaitan dengan kinerja pegawai pada waktu jam kerja ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan. Dalam menganalisa data tersebut, penulis menggunakan metode penulisan dengan cara metode SWOT (Strength Weakness Oppotunity Threath), karena penulis merasa perlu untuk menyampaikan berbagai kelebihan dan kekurangan yang ada, baik dari dalam perusahaan maupun dari luar PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya. Analisa yang penulis dapatkan menurut metode SWOT antara lain :

- *Strength* : Jumlah kapal yang diageni cukup tinggi
- *Agency Fee* : Cukup bersaing
- *Weakness* : Penurunan kinerja pegawai pada waktu jam kerja ketika tidak ada kegiatan pelayanan jasa keagenan
- *Opportunity* : Jumlah arus keluar masuk kapal yang cukup tinggi di pelabuhan Surabaya,
- Menjalin kerjasama dengan perusahaan lain dan kepercayaan dari pengguna jasa
- *Threats* : Turunnya pendapatan perusahaan, persaingan dengan perusahaan lain dan ancaman kebangkrutan.

Simpulan

Berdasar dari perumusan masalah yang ada, maka dapat penulis simpulkan: 1) Pegawai-pegawai PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya pada waktu jam kerja ketika tidak ada pelayanan jasa keagenan banyak menggunakan waktu luangnya dengan kegiatan yang tidak bermanfaat seperti tidur, keluar kantor tanpa alasan yang jelas tanpa seijin atasan. 2) Dalam kaitannya sebagai upaya memperbaiki sistem dan kinerja pegawai ditemui beberapa kendala yang diantaranya, manajemen perusahaan yang kurang tegas, tidak adanya pendidikan dan pelatihan tambahan bagi pegawai, dan penurunan motivasi kerja pegawai. 3) Upaya yang dilakukan demi peningkatan kinerja pegawai PT. Bahtera Adhiguna Cabang Surabaya diantaranya: untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai yaitu dengan cara adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf-stafnya, perlu adanya perbaikan manajemen perusahaan agar lebih tegas, dan diadakannya pendidikan dan pelatihan tambahan bagi pegawai.

Referensi

- Desy Dyah Wulansari. 2009. *Pemakaian Alat Pelindung Diri Sebagai Upaya Dalam Pencegahan Kecelakaan Kerja di Bagian Granule di PT. Bina guna kimia ungaran.* (<http://eprints.uns.ac.id/4893/1/103572909200908231.pdf>)
- Farobi Pujikuncoro. Alat Safety Kapal Laut. (http://www.academia.edu/9656794/Alat_safety_kapal_laut)
- Hasibuan, Zainal A. 2007. *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi.* Jakarta: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesi Jurnal K3, (27 Desember 2011). *Bagaimana Jenis dan Cara Penggunaan Alat Pelindung Diri Yang Benar.* (<http://jurnalk3.com/bagaiman-jenis-dan-cara-penggunaan-alat-pelindung-diri-yang-benar.html>) Diakses pada tanggal 26 April 2016
- Romarchi, Dreiviga. 2015. *Penerapan Behaviour Based Safety (BBS) Dengan Metode DO IT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Perilaku Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) di LINE SAASSY 6 PT.Kayaba Indonesia.*(<http://eprints.uns.ac.id/23808/>)
- Suma'mur P. K., 1981. *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan.*