

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISA PELAYANAN KAPAL DI PT. BAHARI EKA
NUSANTARA CABANG SAMARINDA**

Oleh :

ARJUN RIZQI SABHARA
NRP. 14.8069/K

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2018

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISA PELAYANAN KAPAL DI PT. BAHARI EKA
NUSANTARA CABANG SAMARINDA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

**ARJUN RIZQI SABHARA
NRP. 14.8069/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih akan kehadiran Tuhan Y.M.E yang telah memberikan nikmat kesehatan kepada kita semua, karena atas segala kuasa, berkat dan anugerahnya yang telah Ia berikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dengan judul : **“Analisa Pelayanan Kapal di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda”**.

Skripsi ini disusun dan diajukan oleh penulis untuk melengkapi dan menyelesaikan persyaratan Program Pendidikan Diploma IV (Diploma IV) yang telah diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Dalam penyusunannya, skripsi ini didasarkan atas pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada saat melakukan Praktek Darat di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Merak. Selain itu penulis juga mendapatkan materi dari pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat mengikuti pendidikan yang berhubungan dengan skripsi ini.

Ucapan terima kasih atas bantuan dan doa serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, penulis sampaikan kepada :

1. Kepada Yth, Capt. Marihot Simanjuntak, MM sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Kepada Yth, Bapak April Gunawan Malau, S.Si., M.M sebagai Ketua Jurusan KALK.
Kepada Yth, Bapak Drs. Wahyu Widayat, MM sebagai Dosen Pembimbing I Skripsi dan Kepada Yth, Bapak Irwansyah, SH, MM. sebagai Dosen Pembimbing II Skripsi.
3. Kepada kedua Orang Tua tersayang dan tercinta, Bapak Edi Suharto dan Ibu Haslina Aprilia yang selalu mendukung penulis secara moral dan materil beserta kasih

sayangnya. Adik – adik tercinta Nabilah Maya Maharani dan Bimo Satria Pratidina yang selalu menjadi motivasi untuk selalu bergerak maju kedepan, beserta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat serta pengertian selama menyelesaikan pendidikan ini.

4. Kepada seluruh teman – teman kelas Kalk VIII C yang juga turut memberikan kontribusinya dalam berbagi pendapat serta ilmunya agar penulis mampu menyelesaikan penulisan ini. Kepada seluruh teman – teman taruna-taruni angkatan 57 yang selalu memberikan motivasi dan pendapatnya.
5. Kepada Kepala Cabang dan seluruh Karyawan PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda yang telah menyediakan tempat untuk penulis melaksanakan Praktek Darat, serta seluruh karyawan PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda yang selalu memberikan pelajaran dan ilmu kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari pada sempurna. Oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik serta bimbingan yang lebih baik lagi, untuk kemajuan bersama dan memohon maaf yang sebesar – besarnya jika terdapat kekeliruan dalam penyusunan dan penulisan dalam skripsi ini.

Untuk selanjutnya, penulis berharap agar dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik dan memberikan pengetahuan – pengetahuan yang berguna bagi para pembaca, serta dapat memenuhi persyaratan program Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis

Arjun Rizqi Sabhara
14.8069 / K

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	20
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
B. Metode Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
C. Subjek Penelitian.....	24
D. Teknik Analisis Data.....	24
 BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN	

A. Deskripsi Data.....	27
B. Analisis Data.....	31
C. Alternatif Pemecahan Masalah.....	41
D. Evaluasi Terhadap Pemecahan Alternatif Masalah.....	44
E. Pemecahan Masalah Yang Dipilih.....	45

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46

DAFTARPUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Bagan Keagenan Kapal.....	12
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda..	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Kunjungan Kapal Agustus 2016 sampai Agustus 2017

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Tabel Data Pendidikan Karyawan	28
Tabel 4.2. Tabel Laporan Kunjungan kapal periode Agustus 2016 – Agustus 2017	30
Tabel 4.3. Tabel Formulasi Strategi SWOT	32
Tabel 4.4. Tabel Internal Strategic Factor Analysis Sumary	33
Tabel 4.5. Tabel Eksternal Strategic Factor Analysis Sumary	35
Tabel 4.6. Tabel Indikasi Faktor Eksternal dan Internal	37
Tabel 4.7. Matrik SWOT	38
Tabel 4.8. Analisa Matrik SWOT	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia perdagangan semakin maju dan meningkat sehingga akan berpengaruh pesat terhadap semakin luasnya jaringan perdagangan antar negara dan termasuk dalam hubungan antar produsen dengan konsumen satu negara dengan negara lainnya yang tidak terlepas dari kegiatan distribusi atau penyelenggara segala kegiatan niaga yang tercakup dalam pengangkutan barang dari tempat pengolahan atau produksi sampai ketempat penjualan atau pengguna jasa. Dalam proses kegiatan distribusi barang, penentuan jenis angkutan merupakan hal yang sangat penting dan menentukan, karena sangat erat kaitannya dengan biaya yang harus diperhitungkan secara efektif dan efisien. Untuk memperoleh efisiensi pengangkutan barang dituntut kecepatan, kelancaran, keamanan, dan biaya yang murah. Pendistribusian barang dan jasa sebagian besar melalui angkutan laut, merupakan suatu pilihan yang tepat dalam mengirim barang karena selain biaya yang relatif murah, dengan menggunakan angkutan laut tersebut, pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar.

Faktor ekonomis yang dihendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan yang tinggi, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat. Kegiatan eksport-import melalui pelabuhan di Indonesia menjadi sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dengan banyak kapal-kapal asing maupun domestik yang melakukan bongkar muat di pelabuhan Indonesia. Tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia. Perusahaan pelayaran yang tumbuh dan berkembang di Indonesia disertai dengan penawaran pelayanan jasa yang diberikan perusahaan pelayaran yang semakin meningkat terhadap kapal. Selain daripada itu pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal,

untuk melancarkan proses arus ekspor impor barang dengan menggunakan transportasi laut. Instansi dimaksud tersebut antara lain administrasi pelabuhan, karantina, beacukai, imigrasi, kesehatan dan pihak keamanan.

Salah satu dari pihak terkait tersebut adalah *general agent*. *General agent* merupakan perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan indonesia. Dalam melaksanakan tugas keagenan, *general agent* akan menunjukan *port agent* tersebut. Pada kegiatannya PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dalam pelayanan jasa keagenan kapal domestik maupun kapal asing dimana PT Bahari Eka Nusantara sebagai *port agent* atau *local agent*. Bila suatu pelabuhan tidak mempunyai cabang, *general agent* akan menunjuk cabang dari perusahaan pelayaran (perusahaan lain) sebagai sub agent yang mewakili *general agent*. Aspek dalam pelaksanaan keagenan di bagi atas dua yaitu pelayanan terhadap operasional kapal dan pelayanan terhadap muatan yang akan di muat ke kapal.

Dalam melaksanakan kegiatan jasa keagenan kapal di PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda memiliki potensi sangat besar untuk berkembang pesat. Aktivitas pelayanan jasa terhadap kapal dan muatan pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda bertujuan untuk meningkatkan jumlah kedatangan kapal *bulk carrier* yang diageninya. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang terjadi pada proses pelayanan kapal dan muatan. Seperti kurangnya pemantauan perkembangan mengenai muatan yang akan dimuat ke atas kapal kepada pihak yang terkait serta masih lamanya proses penyelesaian dokumen-dokumen bongkar muat tersebut yang kemudian mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan jasa keagenan yang dilakukan oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda sehingga terjadinya penurunan jumlah kunjungan kapal seperti kargo yang tidak sesuai dengan kriteria yang ditentukan yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda yang pada akhirnya dapat mengakibatkan berkurangnya pemasukan yang diperoleh oleh perusahaan. Untuk itu penulis menyajikan judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

“ANALISA PELAYANAN KAPAL DI PT BAHARI EKA NUSANTARA CABANG SAMARINDA”

Penulis berharap dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan dan hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh perusahaan PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Aktivitas pelayanan jasa keagenan yang dilakukan PT Bahari Eka Nusantara pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan kapal. Akan tetapi hal tersebut belum terlaksana dikarenakan masih terjadi penurunan jumlah kunjungan kapal. Oleh karena itu penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi akibat menurunnya jumlah kunjungan kapal yang berpengaruh terhadap tingkat pelayanan jasa yang dilakukan PT Bahari Eka Nusantara adalah sebagai berikut:

1. Lamanya penyelesaian dokumen yang dilakukan oleh karyawan PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.
2. Kurangnya sarana prasarana pendukung kantor pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.
3. Lambatnya proses *clearance in/out*.
4. Hubungan antara kinerja karyawan dan hasil pelayanan kepada perusahaan pelanggan.

C. BATASAN MASALAH

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini penulis melakukan pembatasan luasnya kajian agar pembahasan tidak melebar, pembatasan ini merupakan fokus kajian yang diteliti oleh penulis, yaitu:

1. Sumber daya manusia yang menangani keagenan kapal di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.
2. Pengurusan dokumen – dokumen kapal yang dilakukan oleh karyawan PT. Bahari Eka Nusantara.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah di sampaikan dalam latar belakang sebelumnya penulis merumuskan permasalahan antara lain:

1. Bagaimana kompetensi sumber daya manusia yang ahli di bidang transportasi laut pada PT. Bahari Eka Nusantara ?
2. Bagaimana perhatian perusahaan terhadap karyawan – karyawan yang bekerja di PT. Bahari Eka Nusantara khususnya dicabang Samarinda?

E. TUJUAN MANFAAT PENELITIAN

1. TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk mengetahui penyebab kurangnya sumber daya manusia yang ahli di bidang transportasi laut di PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.
- b. Untuk mengetahui penyebab kurangnya motivasi kerja karyawan pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

2. MANFAAT PENELITIAN

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan menerapkan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan keagenan kapal.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk mengetahui kelemahan kelemahan yang terjadi pada kegiatan operasional pelayanan kapal.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Untuk memudahkan penulis dalam membahas dan mengkaji materi skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yang diawali hal – hal bersifat umum, dan dengan penulisan yang disajikan pada bab- bab selanjutnya penulis membahas tentang hal – hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahaminya apa yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini.

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah penulisan skripsi, menguraikan mengenai alasan mengapa penulis memilih judul tersebut, tujuan dan kegunaan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta menjelaskan teori – teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi – asumsi yang timbul atau terbentuk setelah adanya dalil, hukum yang relevan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang waktu dan tempat penulis dalam mengamati dan melakukan penelitian melalui teknik pengumpulan data yang penulis pilih. Teknik tersebut dapat berupa observasi, dokumentasi dan wawancara serta teknik analisis data yang penulis gunakan.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang data yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian, dengan pendiskripsian yang jelas serta dilanjutkan dengan analisis data dan alternatif pemecahan masalah dan penulis melakukan evaluasi untuk pemecahan masalah. Pada bagian akhir penulis mengungkapkan pemecahan masalah yang dipilih.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan yang berisi tentang jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran – saran yang berguna untuk PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menggunakan beberapa referensi untuk mengambil dan memilih teori-teori sebagai sarana penunjang untuk memudahkan dalam memahami skripsi

1. Analisa

- a. Mengutip dari gamepos.id yang di akses pada 10 juni 2018 analisa berasal dari istilah Yunani kuno “*analisis*” yang artinya melepaskan. Sehingga analisa dapat diartikan sebagai sebuah usaha untuk mengamati dengan rinci terhadap objek dengan cara menguraikan komponen penyusunnya untuk dikaji atau dipelajari lebih lanjut. Ditekankan juga analisa menurut beberapa pakar sebagai berikut :
 - 1) Menurut kamus akuntansi, analisa ialah tahapan evaluasi yang dilakukan terhadap keadaan dari ayat-ayat yang berhubungan dengan akuntansi beserta alasan yang memungkinkan terjadinya sebuah perbedaan.
 - 2) Menurut Wirandi, analisa adalah kegiatan yang berisi tentang memilah, mengurai, membedakan objek untuk diklasifikasikan sesuai dengan kriteria atau syarat tertentu kemudian dicari keterkaitan dan maknanya.
 - 3) Menurut Robert J. Schreiter, analisa ialah proses membaca teks untuk melikalisasikan tanda serta menempatkan tanda tersebut ke dalam interaksi dinamis, termasuk pesan – pesan yang akan disampaikan
- b. Mengutip dari majalahpendidikan.com yang diakses pada 10 juni 2018, analisa dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

- 1) Analisa logik, merupakan pemecah belahan sesuatu ke bagian – bagian yang memuat keseluruhan atas landasan prinsip tertentu. Pemecah belahan ini menerangkan keseluruhan atau kumpulan yang membentuk term sehingga mudah dibeda – bedakan.
- 2) Analisa realis, yakni pemecah belahan berdasarkan atas urutan benda yang merupakan kesatuan atau atas dasar sifat bentuk bendanya. Analisa realis dibedakan menjadi 2 macam, analisa esensial dan analisa aksidental.

2. Pelayanan

- a. Mengutip dari <http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> yang diakses pada 17 mei 2018 menjelaskan tentang pengertian pelayanan dari berbagai pakar, sebagai berikut:
 - 1) Menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
 - 2) Menurut Freed luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.
 - 3) Menurut pendapat Kotler pelayanan dapat didefinisikan sebagai satu tindakan atau kinerja yang diberikan kepada oleh seseorang kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.
 - 4) Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:38) mengatakan bahwa pelayanan meruoakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya oerusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan.

- 5) Menurut Brata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.
 - 6) Menurut Suparlan, pelayanan merupakan usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.
 - 7) Menurut pendapat Soetopo (1999) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.
- b. Mengutip dari [http:// ikhtisar.com](http://ikhtisar.com) yang diakses pada 17 mei 2018. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika konsumen melakukan penilaian terhadap kualitas jasa, yaitu :
- 1) *Tangible* (Kehandalan), dimensi ini merujuk pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan (konsisten) serta akurat..
 - 2) *Assurance* (Assurance), dimensi ini merujuk pada pengetahuan dan kesopanan dari para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin.
 - 3) *Tangibles* (Tampilan), Dimensi ini merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para personil.
 - 4) *Empathy* (Empati), dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman/simpati serta perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya.
 - 5) *Responsiveness* (Ketanggapan), dimensi ini merujuk pada kemauan untuk menolong para pelanggan dan menyediakan suatu layanan dengan segera/tepat waktu.

Selain itu menurut Fitzsimmons (2006:21), menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu :

- a) Artisipasi pelanggan dalam proses pelayanan, kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan disekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
- b) Kejadian pada waktu yang bersamaan (*Sumultaneity*), fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan.
- c) Pelayanan adalah hal yang langsung digunakan dan habis. Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis, dapat dilihat dari beberapa contoh seperti tempat duduk pesawat yang habis, penuhnya hotel, dan habisnya ruang muat pada kapal. Pada masing – masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
- d) Tidak berwujud, pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing
- e) Beragam, kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipasi dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

3. Kapal

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut (sungai dan sebagainya). Dalam bab ini dibahas hal – hal yang berkaitan dengan kapal sebagai berikut :

a. Ukuran Kapal

Ukuran besarnya kapal dikenal dengan istilah *gross register ton* (GRT) dan *net register ton* (NRT). GRT adalah jumlah dari semua ruang kapal yang tertutup atau yang dapat ditutup secara kedap air, baik yang berada dibawah geladak maupun diatasnya. Oleh karena 1 register ton = 100 cft (*cubic feet*) dan 100 cft = 2,83M³ maka besar GRT adalah total ruangan dalam *cubic feet* dibagi 100. NRT adalah ruangan yang tersedia untuk barang dan penumpang, atau juga daya angkut kapal yang dinyatakan dalam volume.

b. Jenis Kapal

Berdasarkan rutennya, kapal dagang dibagi menjadi kapal dagang dibagi menjadi *tramper* dan *liner*. *Tramper* adalah kapal dengan rute, dan jadwal tidak tetap, sedangkan *liner* adalah kapal yang memiliki tujuan, rute, dan jadwal yang tetap. Berdasarkan jenisnya, kapal dapat dibagi menjadi :

1) *Conventional Liner Vessel* (Kapal Barang Biasa)

Kapal jenis ini melakukan pelayaran dengan jadwal tetap dan biasanya membawa muatan umum atau barang dalam partai yang tidak begitu besar

2) *Full Container Vessel* (Kapal Peti Kemas)

Kapal yang khusus dibuat untuk mengangkut peti kemas. Biasanya kapal ini memiliki alat bongkar/muat sendiri dan dapat juga memakai *shore cran* dan *gantry crane*.

3) RoRo

Roll-on, Roll-off adalah kapal yang didesain untuk muat bongkar barang ke kapal diatas roda. Kapal yang termasuk jenis RoRo adalah kapal ferry, Kapal pengangkut mobil.

4) *Bulk Carrier* (pengangkut muatan curah)

Kapal *bulk carrier* adalah kapal besar dengan hanya satu dek yang mengangkut muatan yang tidak dibungkus atau curah

5) *Passenger ship*

Kapal yang digunakan untuk mengangkut muatan yang berupa manusia.

6) *Tug Boat* (Kapal Tunda)

Kapal tunda dibuat agar dapat menarik atau mendorong kapal atau segala sesuatu yang mengapung.

7) *Fishing Vessel* (Kapal Penangkap Ikan)

Kapal yang digunakan untuk menangkap ikan dengan berbagai cara, seperti *purse-seining*, *long lining*, *beam trawling*, dan *stern-trawling*.

8) Tanker

Kategori kapal dengan sebuah geladak dimana terdapat tangki – tangki yang tersusun secara integral maupun terpisah yang digunakan untuk mengangkut minyak curah, cairan kimia, gas cair, dan sebagainya.

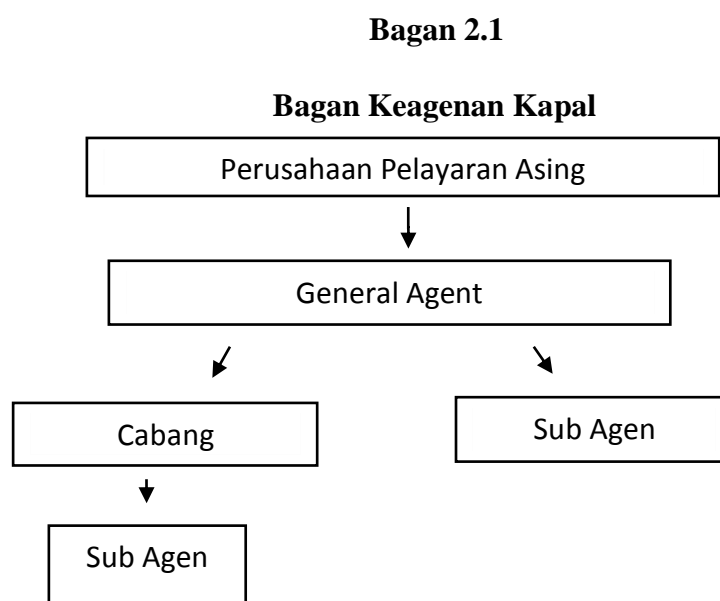
4. Keagenan

Perusahaan angkutan laut asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka untuk perdagangan luar negeri wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum. Perusahaan nasional yang dapat ditunjuk sebagai agen umum oleh perusahaan angkutan laut asing tersebut dapat berupa perusahaan khusus dibidang keagenan atau perusahaan angkutan laut nasional.

- a. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.
- b. Menurut Undang Undang No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 11 ayat 4 menyebutkan bahwa perusahaan angkutan laut asing hanya dapat melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dan wajib menunjuk perusahaan nasional sebagai agen umum.
- c. Menurut Capt. R.P. Suyono (2007:223) 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 (*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:

- 1) *General agent* (agen umum) adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan asing untuk melayani kapal – kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Persyaratan untuk menjadi agen umum adalah perusahaan Indonesia yang memiliki kapal berbendera Indonesia berukuran sekurang – kurangnya 5000 GRT secara komulatif dan memiliki buku surat keagenan umum (*agency agreement*) atau memiliki buku surat keagenan umum (*letter of appointment*). Bagi perusahaan laut yang ditunjuk sebagai agen umum dilarang menggunakan ruang kapal asing yang diageninya, baik sebagian maupun keseluruhan untuk mengangkut muatan kapal dalam negeri KM 33 Tahun 2001, Bab V, Pasal 45 ayat (1) s.d (4).
- 2) Sub Agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh *general agent* (agen umum) untuk melayani kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen ini sebenarnya berfungsi sebagai wakil atau agen dari *general agent* (agen umum).
- 3) Cabang agen adalah cabang dari cabang *general agent* (agen umum) dipelabuhan tertentu.

Untuk lebih jelas mengenai keagenan kapal, lihat bagan berikut ini :



Perusahaan nasional atau perusahaan angkutan laut nasional yang ditunjuk sebagai agen umum perusahaan angkutan laut asing wajib menyampaikan pemberitahuan keagenan kapal asing (PKKA) kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut dengan dilampiri perjanjian keagenan atau bukti penunjukan keagenan, salinan daftar awak kapal, dan salinan surat ukur internasional. Menyampaikan pemberitahuan status trayek tetap dan teratur nama kapal yang melayani trayek tetap dan teratur, nama pelabuhan yang akan disinggahi dengan jadwal tetap dan teratur untuk jangka waktu sekurangnya 6 bulan sesuai dengan jadwal kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut, selambatnya 15 hari sebelum kapal tiba. Dan mengurus kepentingan kapal yang diageni selama berada di pelabuhan Indonesia yang berkenaan dengan jasa – jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh kapal tersebut, lalu menunjuk perusahaan bongkar muat untuk kepentingan principal, melakukan pembukuan, memungut uang tambang atas perintah principal, menerbitkan konosemen untuk klaim jika ada dan memberikan informasi yang di perlukan oleh prinsipalnya

d. Bentuk Pelayanan Jasa Keagenan

1) Fungsi Unit Keagenan

Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007 : 146) dalam bukunya yang berjudul “manajemen Perusahaan Pelayaran”, unit keagenan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan, baik terhadap pelayanan *liner service* maupun *tramp*.
- b) Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik maupun kegiatan jadwal datang dan keberangkatan kapal.
- c) Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik operasional maupun yang menyangkut keuangan.
- d) Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan sebagai masukan dalam menentukan kewajiban sebagaimana dalam menentukan kebijakan sebagaimana semestinya.

- e) Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan *stimulasi* terhadap kegiatan-kegiatan pokok perusahaan.

2) Fungsi Pokok Cabang

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007 : 146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Mewakili dan melindungi perusahaan di daerah masing-masing.
- b) Mewakili dan membantu kantor pusat melayani kapal milik atau charter yang dioperasikan sendiri, maupun kapal keagenan, seperti pemeliharaan armada (*survey, repair, maintenance, supply*) kebutuhan kapal, *crewing*), pengisian ruang muatan kapal, dan pengoprasian kapal.
- c) Bertindak sebagai sub *agent* atau *port agent* dalam melayani kapal-kapal keagenan.

3) Fungsi Bidang Operasional

Menurut Engkos Kosasih dan Capt. Hananto Soewodo (2007 : 146) cabang memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a) Memberitahukan kedatangan kapal kepada instansi di pelabuhan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- b) Merencanakan, mengatur, dan melaksanakan, penyandaran kapal.
- c) Membantu mempersiapkan dan mengurus surat-surat kapal.
- d) Membantu melayani penyediaan kebutuhan kapal seperti bunker air, perbekalan, repair dan lain-lain.
- e) Memberikan pelayanan kepada awak kapal.
- f) Mengatur dan melaksanakan pemberangkatan kapal.
- g) Memberitahu kepada principal mengenai situasi dan perkembangan pelabuhan beserta fasilitasnya.
- h) Memelihara dan menjaga hubungan yang baik dengan para pejabat pelabuhan.

4) Fungsi Bidang Keuangan

Beberapa fungsi pokok bidang keuangan antara lain :

- a) Melaksanakan bidang pembayaran biaya pelabuhan dan biaya kapal atas perintah kantor pusat.
- b) Penerimaan dan pembayaran sebaiknya sesuai dengan *imprest fund system* (pengendalian *cash flow* dari kantor pusat).
- c) Melaksanakan verifikasi yang diterima dan menyampaikan nota biaya tersebut ke kantor pusat sesuai dengan petunjuk yang akan diberikan kantor pusat.
- d) Menyusun anggaran *overhead* cabang dan anggaran *cash flow* dan mengatur penyediaan dana dan pembayaran-pembayarannya.
- e) Menyampaikan laporan biaya *overhead* ke kantor pusat disertai dengan bukti pembayarannya.

5. Pihak – pihak instansi pemerintah yang terkait dengan pengurusan dokumen kapal

- a. Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) setempat.
- b. Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) setempat.
- c. Kantor kesehatan pelabuhan.
- d. Kantor Imigrasi.
- e. *Vessel Traffic Service* (VTS)

6. Prosedur pengurusan *Clearence in/out*

Sebelum kapal tiba di pelabuhan, agen menyiapkan dokumen – dokumen sebagai berikut :

- a. PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing)
- b. PPKB (Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang
- c. RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut)
- d. Memorandum pemeriksaan dokumen kapal
- e. *Letter of Appointment* dari owner / kapal
- f. *Master Cable*
- g. ISSC (*International Ship Security Certificate*) dari kapal
- h. *Ship particulars* dari kapal
- i. *Crew list* dari kapal.

- j. Manifest dan copy bill of lading.

7. Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

- 1) Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2003:244) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dipengaruhi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.
- 2) Manajemen menurut Nawawi (1997) Dalam buku “*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Kompetitif*” adalah manusia yang bekerja di suatu organisasi disebut juga personel tenaga kerja, atau karyawan.

b. Langkah dalam proses seleksi

Sumber daya manusia yang berkualitas dapat membuat sukses suatu organisasi. Menurut Dr. T. Hani Handoko, M.B.A (1987:85) dalam bukunya *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* mengungkapkan bahwa proses seleksi adalah kunci sukses manajemen personalia dan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan proses seleksi penerimaan karyawan yang baik dan benar. Tahapan proses seleksi karyawan terdapat tiga langkah seleksi, yaitu :

1) Langkah 1 : Tes – Tes penerimaan

Seleksi dimulai dengan kunjungan calon pelamar ke kantor atau dengan permintaan tertulis untuk aplikasi. Bagaimana penerimaan pertama ditangani telah mulai membentuk pendapat pelamar tentang perusahaan.

2) Langkah 2 : Tes penerimaan

Tes penerimaan berguna untuk mendapatkan informasi yang relatif objektif tentang pelamar yang dapat dibandingkan dengan para pelamar lainnya dan para karyawan sekarang. Macam-macam jenis tes penerimaan, yaitu tes psikotes, tes pengetahuan dan *performance test*.

3) Langkah 3 : Wawancara seleksi

Wawancara seleksi merupakan percakapan formal dan mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasi hal dapat diterima atau tidaknya seorang pelamar.

Selain melakukan proses seleksi yang benar, diperlukan juga masa orientasi terhadap karyawan baru. Menurut Drs. IG. Wursanto (1988:57) dalam bukunya Manajemen Kepegawaian I menjelaskan bahwa masa orientasi sangat penting bagi pegawai baru yakni menyesuaikan diri dengan lingkungan atau keadaan kerja serta orientasi dapat menjelaskan struktur organisasi, agar mereka tahu pasti kepada siapa mereka harus bertanggung jawab langsung dalam menjalankan tugasnya kelak.

Sumber daya manusia yang terampil dapat diperoleh dari hasil pelatihan. Menurut Drs. IG. Wursanto (1988:60) menerangkan bahwa pendidikan latihan dapat mengembangkan pegawai baik dalam bidang kecakapan, pengetahuan, keterampilan, keahlian maupun sikap dan tingah laku pegawai.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran merupakan model konsptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah yang penting dan suatu konsepsi yang menyajikan hubungan antara variable yang akan diperkirakan terjadi dan diperoleh dari hasil penjabaran tinjauan pustaka.

Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, maka dibuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok, yaitu mengenai:

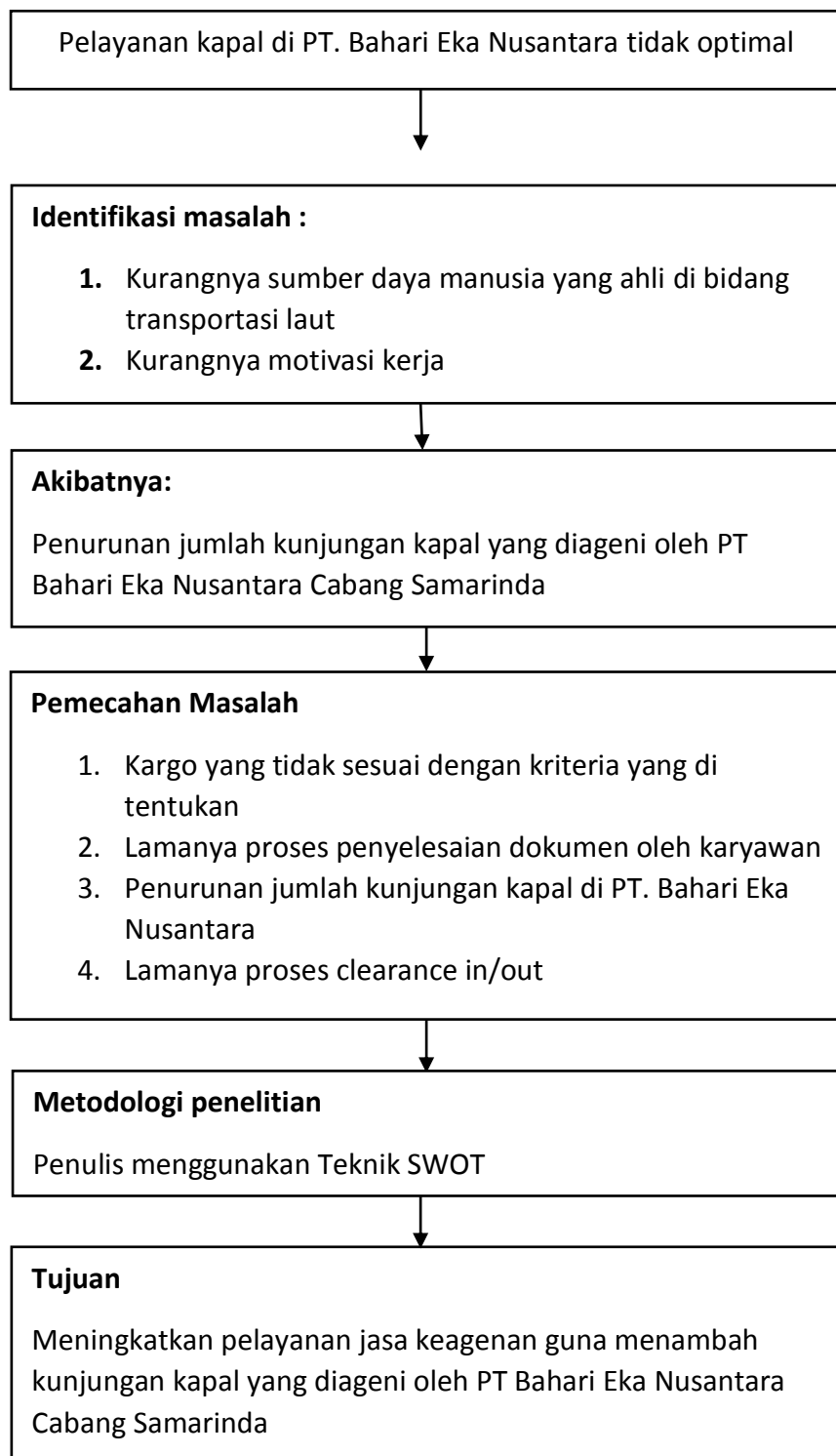
“Analisa pelayanan kapal di PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda”

Setelah penulis mengungkapkan teori-teori pada tinjauan pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian, maka berdasarkan uraian kepustakaan tersebut diperoleh sebab-sebab pelayanan jasa keagenan pada PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda menurun dan terdapat hambatan-hambatan yang sering terjadi

yaitu mengenai kurangnya sumberdaya manusia yang ahli dibidang transportasi laut, kurangnya motivasi kerja pada karyawan pada PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda. Untuk mengatasi hambatan tersebut perlunya memperbaiki kinerja pelayanan dalam meraih pasar pada jasa keagenan kapal.

Berdasarkan masalah tersebut maka akan dikemukakan sebagai alternatif sebagai penyelesaian masalah sehingga muncul solusi yang menjadi pilihan sebagai penyelesaian masalah. Dari uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan kerangka pemikiran secara garis besar sebagai berikut:

Bagan 2.2
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu

Penulis melakukan penelitian terhadap analisa pelayanan kapal di PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda pada saat melakukan praktek darat atau PRADA di Samarinda, selama 12 bulan terhitung dari tanggal 03 Agustus 2016 sampai dengan 20 Agustus 2017.

2. Tempat penelitian:

- a. Nama perusahaan :PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda
- b. Alamat :JL.Yos Sudarso No. 43A
Kelurahan Karang Mumus
Samarinda
- c. Telp. :+62 541733148
- d. Fax. :+62 541733148
- e. *E-mail* :smd-portservices@benline.co.id

B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pendekatan

Pada penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (prespektif subjek) lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori

dimanfaatkan sebagai pepadu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan.

Data yang penulis gunakan berasal dari data premier dan data sekunder :

a. Data premier

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dengan cara melakukan observasi.

b. Data sekunder

Yaitu data langsung yang diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku dan referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam skripsi ini, sehingga di peroleh beberapa pengertian secara teori maupun pengalaman dilapangan.

Berdasarkan pengalaman maupun pengamatan agar pemecahan masalah di dalam skripsi ini dapat dilakukan dengan baik dan sistematis serta untuk lebih memudahkan pembahasan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka penulis menggunakan beberapa metode pendekatan masalah yang dianggap sesuai dengan masalah di dalam skripsi ini. Berikut ini adalah beberapa metode pendekatan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian yang meliputi :

a. Studi Kasus

Metode pendekatan studi kasus adalah suatu metode pendekatan dengan mempelajari masalah-masalah yang sedang dihadapi. Artinya, masalah-masalah yang ada dipelajari terlebih dahulu dengan mengacu kepada prosedur kerja atau dokumen-dokumen yang dapat membantu dalam pemecahan masalah yang sedang dialami peneliti.

Selama penulis melakukan praktek darat di Kementerian Perhubungan penulis melakukan pendekatan pemecahan masalah-masalah apa saja yang mungkin terjadi dan bagaimana cara pemecahan terhadap masalah tersebut.

b. Mengatasi Masalah

Metode pendekatan dengan cara problem solving adalah lanjutan dari pendekatan studi kasus yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh peneliti

yang mana telah dijelaskan diatas, sehingga problem solving adalah suatu proses menemukan masalah dan memecahkan berdasarkan data dan informasi yang akurat, sehingga dapat diambil kesimpulan yang tepat.

c. Deskriptif Kualitatif

Pendekatan deskriptif kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena pada masalah yang terjadi. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami masalah, untuk mengembangkan teori dan untuk memastikan kebenaran data.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Metode penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan secara langsung dari objek penelitian. Dalam memperoleh data tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa observasi. Observasi adalah pengumpulan data informasi berdasarkan pengamatan langsung oleh penulis yang dilakukan selama melaksanakan praktek darat (prada di PT Bahari Eka Nusantara)

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan landasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan dengan menggunakan sumber tulis seperti literature, jurnal ilmiah, serta materi kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) yang berkaitan dengan permasalahan dan penelitian skripsi ini guna memudahkan penulis dalam penyusunan.

c. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara membaca dan mengintip dari buku-buku referensi-referensi yang dapat dijadikan masukan atau pertimbangan atau perbandingan mengenai apa yang dilihat dari teori yang ada.

C. SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian adalah subjek (orang, benda atau peristiwa) yang dituju untuk diteliti (menjadi pusat perhatian penelitian). Maka dalam hal ini peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah karyawan pada PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda serta kondisi dari keadaan kantor PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penulisan skripsi ini teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat). Menurut Freddy Rangkuty (2046:18) : “Analisis SWOT yaitu identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan Kekuatan (Strengths) dan Peluang (Opportunities), namun

secara bersamaan dapat meminimalkan Kelemahan (Weaknesses) dan Ancaman (Threats)”. Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan dan strategis dan kebijakan perusahaan.

Keterangan :

1. Strength

Kekuatan adalah situasi internal organisasi yang berupa kompetensi atau sumber daya yang dimiliki organisasi yang dapat digunakan sebagai alternative untuk menangani peluang ancaman.

2. Weakness

Kelemahan adalah situasi internal suatu organisasi dimana kompetensi atau sumber daya yang dimiliki organisasi sulit digunakan untuk menangani keselamatan dan ancaman.

3. Opportunity

Peluang adalah situasi eksternal organisasi yang berpotensi menguntungkan. Organisasi yang berada dalam suatu industri yang sama secara umum akan merasa diuntungkan bila dihadapkan dalam kondisi tersebut.

4. Threats

Ancaman adalah suatu keadaan eksternal yang berpotensi menimbulkan kesulitan. Organisasi-organisasi yang berada dalam suatu industri yang sama secara umum akan merasa dirugikan atau terancam apabila dihadapkan dalam kondisi eksternal tersebut.

Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, dan Threat*)

Faktor Internal

a. *Strenght* (Kekuatan)

- PT. Bahari Eka Nusantara mempunyai jaringan yang luas di asia dengan total lebih dari 120 kantor yang ada di 17 negara
- PT. Bahari Eka Nusantara menerima informasi dengan cepat berdasarkan informasi dari kantor di Negara lain
- PT. Bahari Eka Nusantara bekerja sama dengan Libra Shipping yang aktif memakai jasa agen PT Bahari Eka Nusantara.

b. *Weakness* (Kelemahan)

- Biaya yang dipatok tergolong mahal untuk perusahaan – perusahaan yang baru merintis
- Kurangnya pemahaman tentang ilmu transportasi laut khususnya di cabang Samarinda
- Kurangnya sarana dan pra sarana yang ada di kantor, khususnya di cabang Samarinda

Faktor Eksternal

a. *Opportunities* (Peluang)

b. *Threat* (Ancaman)

- Beralihnya pengguna jasa menggunakan jasa agen perusahaan lain
- Kurangnya kepercayaan pengguna jasa kepada PT. Bahari Eka Nusantara
- Tidak stabilnya kunjungan kapal yang ditangani PT. Bahari Eka Nusantara akibat persaingan dari perusahaan lain.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

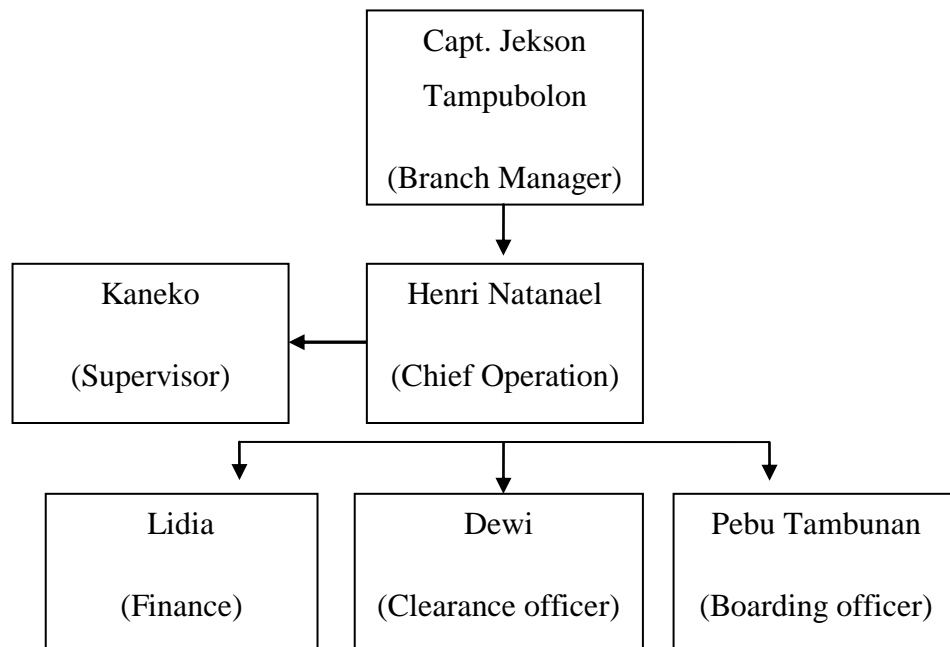
A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Singkat Perusahaan

Perusahaan PT Bahari Eka Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keagenan kapal. Perusahaan ini berdiri di Samarinda pada tahun 2009 sebagai kantor cabang dari PT Bahari Eka Nusantara yang berada di Jakarta, PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda bertindak selaku agen lokal yang menangani kegiatan jasa keagenan pada kapal di Samarinda. Berikut dibawah ini struktur organisasi PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda :

Bagan 4.1.

Struktur Organisasi PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda



Sumber : PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda

2. Data Mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda.

Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Tentunya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat mencapai keberhasilan perusahaan merupakan sumber daya manusia yang memiliki kualitas. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan). Berikut dibawah ini data Pendidikan Formal dan Non Formal karyawan di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda :

Tabel 4.1.

Data Pendidikan Formal Terakhir dan Pendidikan Non Formal Karyawan Di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN FORMAL	PENDIDIKAN NON FORMAL
1	Capt. Jekson Tampubolon	Branch Manager	Diploma dan ANT-1	-
2	Henri Natanael	Chief Operation	Diploma Hukum	-
3	Kaneko Simorangkir	Supervisor	Diploma Pelayaran	
3	Lidia Simanjuntak	Finance	Diploma Hukum	-
4	Dewi	Clearance Officer	Diploma Hukum	-
5	Pebu Tambunan	Boarding Officer	Diploma Hukum	-

Sumber : PT Bahari Eka Nusantara Jakarta Sub. Bagian HRD

3. Standar Operasional Prosedur Kerja Di PT Bahari Eka Nusantara

Dalam melakukan pekerjaannya PT Bahari Eka Nusantara memiliki standar operasional prosedur kerja yang ditetapkan sebagai standar untuk melakukan kegiatan jasa keagenan. Sistem operasional prosedur kerja PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda adalah sebagai berikut :

- a. Maksimal 2x24 jam memasukan Rencana Kedatangan Kapal (RKSP) kepada instansi pelabuhan sebelum kapal memasuki pelabuhan.
- b. Memberikan informasi terbaru mengenai kedatangan kapal kepada pemilik barang atau *shipper*.
- c. Memeriksa kesiapan muatan sampai kapal tiba di pelabuhan dan menginformasikan kepada kantor pusat di Jakarta yang akan melanjutkan informasi tersebut kepada *principal*.
- d. Segera membuat laporan kedatangan kapal apabila kapal telah sampai di pelabuhan atau *anchorage area*.
- e. Melaporkan 2 sampai 3 kali sehari urutan kejadian proses bongkar muat yang terjadi di kapal (Sesuai permintaan *shipper/principal*).
- f. Setelah melakukan pemuatan atau bongkar di pelabuhan, kapal harus segera diberangkatkan.
- g. Maksimal 3x24 jam *Bill Of Lading* atau BL harus sudah diterbitkan.

Dapat kita amati dari standar operasional kerja yang ditetapkan oleh perusahaan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa keagenannya bahwa perusahaan masih dapat mengoptimalkan dari standar operasional kerja. Seperti pada proses pemasukan RKSP dapat perusahaan lakukan setelah mendapatkan jadwal kedatangan sementara kapal, proses pemeriksaan kesiapan muatan dapat perusahaan lakukan sampai semua muatan siap untuk dimuat, serta perusahaan dapat melakukan optimalisasi terhadap proses penerbitan *Bill Of Lading* untuk menghindari keterlambatan dari penerbitan BL yang dapat mengakibatkan kapal mengalami *delay* di pelabuhan bongkar maka hendaknya perusahaan dapat secepatnya menerbitkan BL setelah kapal menyelesaikan urusannya di pelabuhan muat.

4. Data Kunjungan Kapal Yang Di Ageni Oleh PT Bahari Eka Nusantara

Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Bahari Eka Nusantara merupakan jasa keagenan kapal asing maupun dalam negeri. Jadi, pemasukan atau pendapatan perusahaan bergantung pada jumlah kunjungan kapal yang diageni. Dibawah ini data jumlah kunjungan kapal tiap bulan dari periode Juli 2014 sampai dengan Juli 2015 yang diageni oleh PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda :

Tabel 4.2.

Laporan Jumlah Kunjungan Kapal Periode Agustus 2016 sampai Agustus 2017

No	Bulan	Kunjungan Kapal		Ket
		Tahun 2016	Tahun 2017	
1	Agustus	10		
2	September	7		
3	Oktober	9		
4	November	6		
5	Desember	9		
6	Januari		8	
7	Februari		1	
8	Maret		5	
9	April		2	
10	Mei		5	
11	Juni		6	
12	Juli		5	
13	Agustus		5	
TOTAL		41	37	

Sumber : Data Yang Di Olah

B. ANALISIS DATA

Untuk uraian pembahasan tentang penggunaan teknik analisis Strength, Weakness, Oppurtunities, Threat (SWOT) sebagai teknik analisis perinciannya adalah :

a. Identifikasi Faktor Internal

Berdasarkan data yang ditemukan, faktor internal yang merupakan kekuatan dan kelemahan, yaitu :

1) Kekuatan (*strengths*)

- a) Komunikasi merebut pasar global luas, karena mempunyai cabang di 17 negara.
- b) Koordinasi yang baik karena tanggap dengan masalah yang dialami di lapangan.
- c) Mempunyai sifat transparan bagi karyawan, sehingga rasa saling percaya tinggi.

2) Kelemahan (*weakness*)

- a) Kurangnya pelatihan pada karyawan.
- b) Tidak adanya reward dan promosi jabatan.
- c) Waktu kebersamaan di luar pekerjaan kurang, sehingga motivasi kerja karyawan rendah.

b. Identifikasi Faktor Eksternal

Berdasarkan data yang ada ditemukan, faktor eksternal yang merupakan peluang dan ancaman, yaitu sebagai berikut :

1) Peluang (*Opportunity*)

- a) Pelatihan yang dilakukan perusahaan membuat SDM yang ada di perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain.
- b) Memperhatikan kesejahteraan karyawan agar memotivasi mereka untuk lebih bekerja dengan baik dan maksimal.

2) Ancaman (*Threat*)

- a) Kurangnya pelatihan dapat menyebabkan tidak maksimalnya kerja dari karyawan yang menyebabkan tidak percayanya pengguna jasa.
- b) Persaingan di dunia keagenan semakin berkembang dengan adanya globalisasi, yang menyebabkan perusahaan harus selalu mengikuti perubahan globalisasi.

Tabel 4.3.
Formulasi Strategi SWOT

Faktor Internal	
Kekuatan	Kelemahan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi merebut pasar global luas, karena mempunyai cabang di 17 negara. 2. Koordinasi yang baik karena tanggap dengan masalah yang dialami di lapangan. 3. Mempunyai sifat transparan bagi karyawan, sehingga rasa saling percaya tinggi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya pelatihan pada karyawan. 2. Tidak adanya reward dan promosi jabatan. 3. Waktu kebersamaan di luar pekerjaan kurang, sehingga motivasi kerja karyawan rendah.
Faktor Eksternal	
Peluang (Opportunities)	Ancaman (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan yang dilakukan perusahaan membuat SDM yang ada di perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain. 2. Memperhatikan kesejahteraan karyawan agar memotivasi mereka untuk lebih bekerja dengan baik dan maksimal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya pelatihan dapat menyebabkan tidak maksimalnya kerja dari karyawan yang menyebabkan tidak percayanya pengguna jasa. 2. Persaingan di dunia keagenan semakin berkembang dengan adanya globalisasi, yang menyebabkan perusahaan harus selalu mengikuti perubahan

	globalisasi.
--	--------------

Tabel 4.4.
IFAS (Internal Strategic Factor Analysis Summary)

Faktor Internal	Bobot (%)	Rating	Bobot x Rating	Keterangan
<p>Strength (Kekuatan)</p> <p>1. Komunikasi merebut pasar global luas, karena mempunyai cabang di 17 negara.</p> <p>2. Koordinasi yang baik karena tanggap dengan masalah yang dialami di lapangan.</p> <p>3. Mempunyai sifat transparan bagi karyawan, sehingga rasa saling percaya tinggi.</p>	<p>0,20</p> <p>0,10</p> <p>0,10</p>	<p>4</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>0,80</p> <p>0,20</p> <p>0,30</p>	<p>Faktor Kekuatan yang dominan adalah : Komunikasi merebut pasar global luas karena mempunyai cabang di 17 negara.</p>

Weakness (Kelemahan)				
1. Kurangnya pelatihan pada karyawan.	0,20	4	0,80	Faktor kelemahan yang dominan adalah : Kurangnya pelatihan pada karyawan
2. Tidak adanya reward dan promosi jabatan.	0,20	3	0,45	
3. Waktu kebersamaan di luar pekerjaan kurang, sehingga motivasi kerja karyawan rendah.	0,20	2	0,40	
TOTAL	1,00		2,95	

Tabel 4.5.

EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analysis Sumary*)

Faktor Eksternal	Bobot (%)	Rating	Bobot x Rating	Keterangan
Peluang (<i>Opportunity</i>)				
1. Pelatihan yang dilakukan perusahaan membuat SDM yang ada di perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain.	0,15	3	0,45	Faktor kekuatan yang dominan adalah : Memperhatikan kesejahteraan karyawan agar memotivasi mereka untuk lebih bekerja dengan baik dan maksimal.
2. Memperhatikan kesejahteraan karyawan agar memotivasi mereka untuk lebih bekerja dengan baik dan maksimal.	0,20	4	0,80	

<p>Ancaman (<i>Threatness</i>)</p> <p>1. Kurangnya pelatihan dapat menyebabkan tidak maksimalnya kerja dari karyawan yang menyebabkan tidak percayanya pengguna jasa.</p> <p>2. Persaingan di dunia keagenan semakin berkembang dengan adanya globalisasi, yang menyebabkan perusahaan harus selalu mengikuti perubahan globalisasi.</p>	<p>0,15</p> <p>0,20</p>	<p>3</p> <p>4</p>	<p>0,45</p> <p>0,80</p>	<p>Faktor kelemahan yang dominan adalah :</p> <p>Persaingan di dunia keagenan semakin berkembang dengan adanya globalisasi, yang menyebabkan perusahaan harus selalu mengikuti perubahan globalisasi.</p>
<p>TOTAL</p>	<p>0,70</p>		<p>2,50</p>	

Dari metode analisis SWOT serta faktor-faktor yang menjadi indikasi didalamnya, penulis menyimpulkan bahwa untuk menganalisa pelayanan kapal dan sumber daya manusia dalam perusahaan. Dalam hal ini penulis menggunakan tabel matrik SWOT sebagai teknik analisis dalam menganalisa data.

Tabel 4.6.
ANALIS SWOT (Strenght, Weakness, Oppurtunity, Theat)
Indikasi Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan

<p style="text-align: center;">Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi yang baik karena tanggap dengan masalah yang dialami di lapangan. 2. Mempunyai sifat transparan bagi karyawan, sehingga rasa saling percaya tinggi. 	<p style="text-align: center;">Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya pelatihan pada karyawan. 2. Tidak adanya reward dan promosi jabatan.
<p style="text-align: center;">Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan yang dilakukan perusahaan membuat SDM yang ada di perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain. 2. Memperhatikan kesejahteraan karyawan agar memotivasi mereka untuk lebih bekerja 	<p style="text-align: center;">Ancaman (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya pelatihan dapat menyebabkan tidak maksimalnya kerja dari karyawan yang menyebabkan tidak percayanya pengguna jasa. 2. Persaingan di dunia keagenan semakin berkembang dengan adanya globalisasi, yang menyebabkan perusahaan

dengan baik dan maksimal.	harus selalu mengikuti perubahan globalisasi.
---------------------------	---

Dari analisa yang penulis dapatkan dalam mengatasi kurangnya pelatihan pada karyawan dan persaingan yang semakin ketat yaitu dengan memaksimalkan manajemen yang ada diperusahaan seperti perusahaan yang transparan dan mempunyai komunikasi yang baik antara cabang dan pusat untuk membuat motivasi kerja karyawan meningkat yang nantinya akan menjadi faktor penunjang kekuatan perusahaan (*strength*). Perusahaan dalam mengantisipasi kurangnya pelatihan pada karyawan yang menyebabkan kalah bersaing di pasar global adalah merupakan factor ancaman (*threat*). Dan setelah dilakukan tinjauan menggunakan analisis SWOT, faktor yang perlu diperhatikan dalam analisis pelayanan kapal adalah kelemahan (*weakness*) terutama dalam bidang kurangnya pelatihan pada karyawan.

Namun kelemahan yang ada pada perusahaan dapat kita antisipasi melalui peluang (*Opportunities*) yang dapat dilakukan perusahaan seperti pelatihan yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan skill dan pengetahuan karyawan.

Tabel 4.7

Matrik SWOT

SWOT- analisi		Analisis Internal	
		Kekuatan (<i>Strenght</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
Analisis	Peluang (<i>opportunities</i>)	S-O-Strategies: Kekuatan dan peluang yang ada apabila dikelola dengan baik oleh perusahaan sehingga dapat menghasilkan strategi SO	W-O-Strategies: Kelemahan yang dimiliki perusahaan dapat diminimalisir dengan memanfaatkan peluang sehingga dapat menghasilkan strategi WO
Eksternal	Ancaman (<i>Threats</i>)	S-T-Strategies : Ancaman dari faktor eksternal dapat dihadapi oleh perusahaan dengan menggunakan kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga dapat menghasilkan strategi ST.	W-T-Strategies: Perusahaan dapat mengatasi kelemahan yang mungkin terjadi sasaran ancaman dari luar dari perusahaan, sehingga dapat menghasilkan strategi WT.

Tabel 4.8.

Analisis Matrik SWOT

<div style="text-align: center;"> IFAS EFAS </div>	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
	1. Koordinasi yang baik karena tanggap dengan masalah yang dialami di lapangan. 2. Mempunyai sifat transparan bagi karyawan, sehingga rasa saling percaya tinggi.	1. Kurangnya pelatihan pada karyawan. 2. Tidak adanya reward dan promosi jabatan.
Peluang (O)	Strategi (SO)	Strategi (WO)
1. Pelatihan yang dilakukan perusahaan membuat SDM yang ada di perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain. 2. Memperhatikan kesejahteraan karyawan agar memotivasi mereka untuk	1. Koordinasi antara kantor pusat dan kantor cabang mengenai pelatihan yang harus di dapatkan oleh karyawan perusahaan cabang agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. 2. PT. BEN melakukan transparansi dalam perusahaan yang membuat karyawan percaya dengan	1. Kurangnya pelatihan dapat diatasi dengan cara perusahaan memberikan diklat atau pelatihan lanjutan untuk karyawan perusahaan agar tidak kalah saing dengan perusahaan lain. 2. Kesejahteraan karyawan dapat diukur dengan promosi jabatan atau kenaikan jabatan ataupun hadiah yang diberikan perusahaan atas pencapaian karyawan.

lebih bekerja dengan baik dan maksimal.	perusahaan dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih maksimal demi kesejahteraan mereka.	
Ancaman (T)	Strategi (ST)	Strategi (WT)
<p>1. Kurangnya pelatihan dapat menyebabkan tidak maksimalnya kerja dari karyawan yang menyebabkan tidak percayanya pengguna jasa.</p> <p>2. Persaingan di dunia keagenan semakin berkembang dengan adanya globalisasi, yang menyebabkan perusahaan harus selalu mengikuti perubahan globalisasi.</p>	<p>1. Kurangnya pelatihan pada karyawan dapat diatasi dengan komunikasi yang baik dengan perusahaan agar mendapat pelatihan dari perusahaan.</p> <p>2. Rasa saling percaya antara karyawan dan perusahaan yang membuat karyawan mau untuk belajar lebih agar tidak kalah saing dengan perusahaan lain.</p>	<p>1. Memberikan pelatihan pada karyawan untuk memaksimalkan pekerjaan karyawan tersebut.</p> <p>2. Reward dan promosi yang diberikan dimaksudkan menjadikan persaingan di dalam perusahaan antara karyawan untuk menjadi lebih baik yang berakibat juga untuk kemajuan perusahaan</p>

1. Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada apabila dikelola dengan baik oleh perusahaan.

2. Strategi ST

Strategi ini adalah untuk mengatasi ancaman dari faktor eksternal dapat dihadapi oleh perusahaan dengan menggunakan kekuatan-kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan.

3. Strategi WO

Strategi ini adalah untuk mengatasi kelemahan yang dimiliki perusahaan yang dapat diminimalisir dengan memanfaatkan peluang.

4. Strategi WT

Strategi ini diterapkan perusahaan agar dapat mengatasi kelemahan yang mungkin terjadi sasaran ancaman dari luar dari perusahaan.

B. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Setelah melakukan analisa terhadap permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan suatu pemecahan yang terbaik. Alternatif pemecahan masalah merupakan suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam pemecahan masalah peneliti menggunakan pengetahuan, pertimbangan, dan pengalaman untuk memutuskan alternatif mana yang paling baik digunakan untuk memecahkan masalah. Adapun alternatif pemecahan masalah yang dapat peneliti uraikan adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi sumber daya manusia yang ahli dibidang transportasi laut di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

Dalam mengatasi masalah untuk meningkatkan kompetensi pada bidang transportasi laut maka penulis memberikan pemecahan masalah seperti dibawah ini :

- a. Perusahaan hendaknya menempatkan pegawai pada bidang keahliannya masing-masing sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai akan berjalan dengan optimal serta dalam melakukan proses seleksi penerimaan calon pegawai diperlukan tahap seleksi yang lebih baik dari sebelumnya yang tidak hanya dilakukan seleksi wawancara saja. Tentunya hal tersebut dilakukan agar calon karyawan memenuhi kualitas yang di harapkan oleh perusahaan. Tahapan proses seleksi karyawan yang baik dan benar meliputi tes psikotes, tes-tes pengetahuan, *performance* tes dan wawancara yang merupakan percakapan formal dan mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasi hal dapat diterimanya atau tidak seorang pelamar.
 - b. Setelah melakukan proses seleksi dan mendapatkan karyawan baru yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Maka, tahap yang perlu dilakukan selanjutnya adalah orientasi. Masa orientasi pada karyawan baru sangatlah penting untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan atau keadaan kerja serta dapat mengetahui uraian jabatan atau pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka.
 - c. PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda harus melakukan suatu pendidikan pelatihan yang berkaitan dengan *Shipping Agent*, Kepelabuhanan, Perdagangan International, Export dan Import, serta pelatihan terhadap sistem baru yang ada digunakan dalam pengurusan pelayanan bagi para karyawannya.
2. Bagaimana perhatian perusahaan terhadap karyawan – karyawan yang bekerja di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.
- a. Pimpinan pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda harus dapat memenuhi tujuan dari motivasi yakni menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik. Maka dari itu dalam memberikan suatu perintah hendaknya pimpinan harus dapat menyampaikan kepada bawahan dengan tutur kata sopan dan halus agar dapat merangsang semangat bekerja bawahannya.
 - b. Dalam segala pencapaian yang telah berhasil dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan hendaknya mendapatkan perhatian dari perusahaan. Seperti adanya penghargaan dan pengakuan yang diberikan oleh pihak perusahaan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda kepada pegawai

yang telah memberikan kinerja yang optimal kepada perusahaan. Penghargaan tersebut dapat berupa promosi jabatan maupun pemberian bonus.

- c. Baiknya PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda mengadakan suatu kegiatan non formal yang diadakan di luar perusahaan seperti liburan bersama para karyawan, acara outbound untuk para karyawan, acara makan bersama di suatu tempat tertentu dengan para karyawan dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat memenuhi kesenangan karyawan sehingga dapat menumbuhkan motivasi karyawan.

C. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Setiap alternatif yang diajukan harus dievaluasi dari segi kelemahan dan kekuatan, kekurangan dan kelebihan, kerugian dan keuntungan dan sebagainya untuk memudahkan pengambilan keputusan dalam memilih pemecahan masalah yang tepat, berikut dibawah ini evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah adalah :

1. Evaluasi terhadap pemecahan masalah kompetensi sumber daya manusia yang ahli dibidang transportasi laut di PT. Bahari Eka Nusantara.
 - a. Untuk mengatasi kompetenso sumber daya manusia yang terampil diperlukan pembenahan tahap proses seleksi dan pelaksanaan masa orientasi dapat dilakukan hanya apabila perusahaan melaksanakan penerimaan karyawan baru.
 - b. Dalam melakukan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan untuk mengatasi kurangnya sumber daya manusia terampil dapat perusahaan lakukan kapan saja. Meskipun program latihan dan pengembangan memakan waktu dan dana, hampir semua organisasi melakukannya, dan menyebut biaya-biaya untuk berbagai program tersebut sebagai investasi dalam sumber daya manusia.
2. Evaluasi terhadap pemecahan masalah perhatian perusahaan terhadap karyawan – karyawan di PT. Bahari Eka Nusantara.

- a. Upaya untuk memperbaiki hubungan antara atasan dengan bawahan dapat dilakukan oleh atasan dengan memperhatikan kritik dan saran dari para karyawan kepada atasan. Selain itu dapat dilakukan juga rapat koordinasi pada awal bulan atau setiap awal minggu.
- b. Dalam mengatasi kurangnya motivasi kerja karyawan dengan melakukan pemberian penghargaan terhadap kinerja yang dicapai oleh karyawan merupakan cara efektif, baik serasi tepat sasaran. Cara tersebut dapat langsung dirasakan oleh para karyawan.
- c. Mengadakan acara non formal yang dilakukan oleh perusahaan seperti liburan dan sebagainya untuk menumbuhkan motivasi kerja karyawan harus dilakukan dengan perencanaan yang baik yang disesuaikan dengan jadwal kerja dari para karyawan.

E. PEMECAHAN MASALAH YANG DIPILIH

Setelah melakukan evaluasi terhadap setiap alternatif pemecahan masalah ditentukan alternatif mana yang paling tepat untuk dipilih sebagai pemecahan masalah yang dipilih sebagai berikut :

1. Dalam mengatasi masalah potensi sumber daya manusia yang terampil dibidang transportasi laut di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda, penulis menentukan pemecahan masalah yang terbaik dan dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu perusahaan dapat melakukan suatu pendidikan pelatihan guna menambah mutu para pegawai, baik pengetahuan, kemampuan, keterampilan, bakat maupun mentalnya. Pendidikan pelatihan tersebut sejalan dengan bidang yang di jalankan oleh perusahaan seperti pelatihan *Shipping Agent*, Kepelabuhanan, Perdagangan International, Export dan Import, serta pelatihan terhadap sistem baru yang ada digunakan dalam pengurusan pelayanan bagi para karyawannya. Pelatihan pendidikan tersebut dapat mengatasi kurangnya sumber daya manusia yang terampil di PT Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.
2. Perhatian perusahaan terhadap karyawan – karyawan di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Samarinda dapat diatasi secara efektif dan baik dengan cara

pemberian penghargaan oleh perusahaan kepada hasil kinerja yang dicapai para karyawan. Penghargaan tersebut dapat berupa pemberian bonus kepada karyawan serta promosi kenaikan jabatan karyawan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Seperti yang diuraikan pada analisis data untuk meningkatkan pelayanan jasa keagenan yang dilakukan terjadi karena :

1. Sumber Daya manusia yang kurang ahli dibidang transportasi laut yang disebabkan kurangnya pelatihan sehingga berdampak karyawan PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda tidak memiliki kompetensi yang cukup untuk bersaing dengan Perusahaan lain.
2. Kesejahteraan karyawan yang kurang diperhatikan oleh perusahaan dan tidak adanya promosi jabatan atau reward yang diberikan sehingga membuat kurangnya motivasi kerja karyawan di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Samarinda.

B. SARAN

Penulis memberikan saran untuk perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan terhadap masalah yang timbul adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang terampil, maka perusahaan dapat melakukan hal-hal seperti dibawah ini :
 - a) Melakukan tahap seleksi penerimaan calon pegawai yang baik dan benar meliputi tes psikotes, tes pengetahuan, *performance* tes dan wawancara.
 - b) Menerapkan masa orientasi pegawai untuk karyawan baru, misalnya selama 3 bulan atau 6 bulan.
 - c) Mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk pegawai seperti pelatihan *Shipping Agent*, Kepelabuhanan, Perdagangan International, *Export* dan *Import*, serta pelatihan terhadap sistem baru yang ada digunakan dalam pengurusan pelayanan.

2. Demi terciptanya motivasi kerja di antara para pegawai langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah sebagai berikut :
- a) Atasan dengan bawahan di perusahaan hendaknya menciptakan suasana lingkungan kerja yang harmonis, dengan cara melakukan komunikasi dua arah yang baik.
 - b) Perusahaan dapat memberikan penghargaan terhadap kinerja pegawai berupa bonus uang maupun promosi jabatan.
 - c) Membuat kegiatan acara non formal seperti liburan bersama dan lain sebagainya untuk para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Handoko, Hani T. 1987. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Askara

Kosasih, Engkos dan Hananto Soewodo. 2007. *Manajemen Perusahaan pelayaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Pengertian pelayanan <http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>

Pengertian Sumber Daya Manusia. www.psychologymania.com.

Pengertian Deskriptif Kualitatif. <http://www.bimbingan.org>.

Suyono, RP. 2007. *Shipping Edisi Keempat*. Jakarta: PPM

Wursanto, IG. 1988. *Manajemen Kepegawaian 1*. Yogyakarta: Kanisius