

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD merupakan perusahaan keagenan kapal yang mengageni kapal asing yang masuk ke Indonesia. Untuk dapat bersaing dan memberikan pelayanan yang prima, harus didukung dengan kinerja perusahaan yang baik. Kinerja perusahaan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sumber daya manusia. Namun kenyataannya kinerja karyawan di WSS dinilai masih kurang sehingga terjadi penurunan kinerja pelayanan yang kemungkinan berdampak pada jumlah pemakai jasa keagenan kapal. Rendahnya kinerja di Wilhelmsen Ships Service PTE LTD ditandai dengan rendahnya kepuasan *customer*, banyaknya *complaint* dari pelanggan mengenai pelayanan jasa keagenan WSS, pengiriman dokumen yang lama dari sub agen, dan sulitnya pengurusan dokumen yang dibutuhkan di instansi terkait.

Masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia merupakan pemeran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhannya karena sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001). Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai, sebaliknya tujuan organisasi susah atau bahkan tidak dapat tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Kinerja juga dapat dipandang sebagai proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri menunjukkan kinerja. Kinerja di dalam perusahaan dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja.

Wilhelmsen Ships Service PTE LTD menyadari bahwa dengan adanya usaha pengembangan sumber daya manusia, maka yang dilakukan perusahaan adalah diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan meningkatkan motivasi dan kompetensi kerja SDM di perusahaan. Agar organisasi dapat berkembang luas dengan segala kegiatan - kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya manusia yang telah tersedia, tidak kalah pentingnya dengan secara terus menerus pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan agar lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugasnya di organisasi.

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu (Rivai, 2009:837). Adanya interaksi yang baik antar kelompok dapat menyebabkan motivasi menjadi tinggi. Apabila motivasi tinggi, maka kinerja karyawan akan meningkat. Siwantara (2012) menyebutkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil kerja akan optimal kalau ada

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menyampaikan beberapa pengertian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis yang dikutip dari buku-buku yang sudah disusun oleh para ahli sebelumnya. Sehingga penulis dapat memaparkan pendapat – pendapat tersebut sebagai berikut

##### **1. Motivasi**

Dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan motivasi yang ada pada dirinya agar timbul suatu semangat untuk bekerja. Motivasi itu sendiri mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi seseorang agar bekerja secara *efektif* sehingga berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Motivasi berasal dari kata dasar Motif. Motivasi adalah keinginan bekerja untuk mencapai suatu tujuan, dimana keinginan tersebut dapat merangsang dan membuat seseorang mau melakukan pekerjaan atau apa yang mengakibatkan timbulnya motivasi kerja. Motivasi merupakan dorongan/ kekuatan yang dapat menimbulkan semangat untuk oleh seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Motivasi juga merupakan modal utama bagi setiap orang untuk dapat melaksanakan pekerjaannya. Tanpa motivasi sangat tidak mungkin, seseorang akan berhasil melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan baik. Sebagai konsekuensinya, maka apa yang menjadi harapannya tidak akan tercapai.

Menurut Malayu S.P Hasibuan dalam Danang Sunyoto (2012:191) motivasi adalah suatu perangsang keinginan (*want*) daya penggerak kemauan bekerja seseorang, setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sedangkan Suwanto dan Donni Juni Priansa (2011:171) secara singkat menyatakan motivasi berasal dari kata latin (*movere*) yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Motivasi mempersoalkan cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja secara produktif dalam mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Teori lain dari Wibowo (2010:379) mengemukakan motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan unsur yang dalam motivasi itu sendiri meliputi unsur pembangkitan, menjaga, mengarahkan, menunjukkan intensitas bersifat terus menerus dan adanya tujuan

Terence R. Mitchell dalam bukunya "*Motivation New Directions for Theory*", yang dikutip oleh Winardi dalam Trimo (2007), mengatakan bahwa motivasi adalah mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbul dan terjadinya kegiatan-kegiatan sukarela (*volunteer*) yang diarahkan ke tujuan tertentu (Winardi, 2001:1) dalam Triamo (2007)

John Campbell dalam bukunya "*Managerial Behaviour Performance and Effectiveness*" yang dikutip oleh Winardi dalam Triamo (2007), mendefinisikan motivasi meliputi pengarahan perilaku, berkaitan dengan perilaku dan kinerja, pengarahan kearah tujuan, faktor-faktor fisiologis, psikologikal dan lingkungan, sebagai faktor-faktor yang penting (Winardi, 2001:4) dalam Trimo (2007)

Proses motivasi kerja diawali dengan rasa kekurangan kebutuhan, yang menggerakkan untuk mendapatkan sehingga timbul suatu proses pencarian. Kemudian orang memilih rangkaian tindakan tertentu. Proses motivasi ini

sebuah model dari James C. Gibson dalam bukunya “*Organizations Behaviour Structure-Process*” yang dikutip oleh Winardi (2001:88) dalam Trimo (2007).

Maslow dalam Trimo (2007), berpendapat bahwa dalam setiap manusia terdapat suatu hirarki yang terdiri dari lima kebutuhan. Pemenuhan kelima kebutuhan tersebut dilakukan secara bertahap dari yang paling rendah basic physiological needs bergerak menuju *self-actualization*. Selanjutnya Maslow menerangkan lima tingkatan kebutuhan manusia itu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan-kebutuhan fisiologis (*Physiological needs*)
- b. Kebutuhan akan keselamatan (*Safety needs*)
- c. Kebutuhan akan rasa memiliki dan rasa cinta (*social affiliation needs*)
- d. Kebutuhan akan harga diri (*Esteen needs*)
- e. Kebutuhan akan perwujudan diri (*The needs of self-actualization*)

Tujuan motivasi menurut Malayu S.P Hasibuan (2011:146) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas ,kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
9. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Menurut Malayu S.P Hasibuan dalam Sandrawati (2012:30) motivasi dipengaruhi oleh :

### 1. Motif

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Suatu dorongan yang ada dalam diri setiap orang, tingkatan alasan atau motif- motif yang menggerakkan tersebut menggambarkan tingakat untuk menempuh sesuatu.

### 2. Harapan

Harapan merupakan kemungkinan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu. Seorang pegawai dimotivasi untuk mendapatkan tingkat upah yang tinggi bila pegawai meyakini upah tersebut akan menghantar ke suatu penilaian kinerja yang baik, suatu penilaian akan mendorong ganjaran-ganjaran organisasional seperti bonus, kenaikan gaji atau promosi dan ganjaran itu akan memuaskan tujuan pribadi pegawai.

### 3. Insentif

Insentif yang diberikan kepada karyawan sangat berpengaruh terhadap motivasi dan produktifitas kerja. Pimpinana perlu membuat perencanaan pemberian insentif dalam bentuk uang yang memadai agar karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi.

Asas motivasi mencangkup dari beberapa aspek yaitu ; asas mengikuti sertakan, komunikasi, pengakuan, wewenang yang dilegalisikan dan perhatian timbal balik (Hasibuan, 2011:146).

#### 1. Asas Mengikut Sertakan

Maksud asas ini para bawahan untuk ikut serta dalam berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan berbagai ide-ide, rekomendasi dan proses pengambilan keputusan.

## 2. Asas Komunikasi

Maksudnya dari asas ini adalah menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara mengerjakannya, dan kendala yang dihadapi.

## 3. Asas Pengakuan

Asas pengakuan maksudnya memberikan penghargaan dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapai.

## 4. Asas Wewenang yang di Delegalisasikan

Mendelegasikan sebagian wewenang serta kebebasan karyawan untuk mengambil keputusan dan berkreaitivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atasan.

## 5. Asas Perhatian Timbal Balik

Asas ini memotivasi bawahan dengan mengemukakan keinginan atau harapan perusahaan disamping berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuahn yang diharapkan dari perusahaan.

Adapun menurut Hasibuan (2011:150) motivasi memiliki beberapa proses yaitu:

### 1. Tujuan

Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para karyawan dimotivasi kearah tujuan itu.

### 2. Mengetahui Kepentingan

Mengatahui kepentingan karyawan adalah hal yang paling penting dalam proses motivasi dan tidak hanya dilihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.

### 3. Komunikasi Efektif

Dalam proses komunikasi dibutuhkan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa saja yang harus diperbolehkan dan syarat apa saja yang harus dipenuhi supaya insentif tersebut diperolehnya.

### 4. Integrasi Tujuan

Proses motivasi perlu untuk menyarukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan.

### 5. Fasilitas

Manajer penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan

**Berdasarkan uraian di atas dapat disintesis bahwa motivasi kerja adalah keinginan/ dorongan yang mewakili proses-proses psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang diawali dengan adanya rasa kekurangan akan kebutuhan, sehingga menggerakkan jasmani untuk berusaha/bertindak/bekerja mendapatkan sesuatu (kebutuhan) secara bertahap melalui proses pencarian sesuatu (barang dan jasa) dengan melakukan interaksi dan komunikasi sosial yang berakhir pada tercapainya kepuasan yang diukur melalui dimensi : 1) psikologis, dengan indikator : (a) ketenangan, (b) tekanan, (c) semangat, (d) konsentrasi; 2) fisiologis, dengan indikator : (a) kesehatan, (b) kebersihan, (c) penampilan, ; 3) lingkungan, dengan indikator : (a) interaksi sosial, (b) komunikasi sosial; 4) proses, dengan indikator : (a) usaha, (b) tahapan; 5) kepuasan, dengan indikator : (a) jasmani, (b) rohani**



## 2. Kompetensi Kerja

Menurut Wibowo (2010:324) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Menurut Spencer & Spencer, (2003:83), *Competency define as people based characteristic and implication on job effectiveness*. Kompetensi kerja dapat dibagi atas dua (2) kategori yaitu "*threshold*" dan "*differentiating*" menurut kinerja pegawai yang digunakan memprediksikan kinerja pegawai suatu pekerjaan. yaitu :

1. *Threshold competencies* adalah karakteristik utama (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca) yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya.
2. *Differentiting competencies* adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja pegawai tinggi dan rendah.

Terkait dengan peran strategis sumber daya manusia, kompetensi kerja dilakukan dengan pemahaman organisasi tentang peran sumber daya manusia yang semula *people issues* menjadi *people related business issues*.

Menurut Schuller and Jackson (2006:75) *people issues* didefinisikan sebagai isu bisnis yang hanya dikaitkan dengan orang bisnis saja, (*business competence is only business people*), sebagai implikasi kompetensi kerja karyawan atau eksekutif sumber daya manusia cenderung kurang diakui, maka pemahaman tersebut berubah menjadi *people related business issues (business competence*

*is for every business people in the organization included human resources management people or executives*). *People related business issues* didefinisikan sebagai persoalan bisnis yang selalu dikaitkan dengan peran serta aktif sumber daya manusia. Isu ini berkembang oleh karena adanya tendensi seperti : *people, service and profit, 100% customer service, challenge and opportunities, no lay off guaranteed for treatment, survey or feed back or action, promote for work, profit sharing and open door policy*). Tendensi-tendensi ini memiliki implikasi yang menuntut kontribusi aktif semua pihak, yang ada dalam organisasi, terutama karyawan sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia akan semakin dihargai terutama dalam hal kompetensi kerja sumber daya manusia, untuk pengelolaan bisnis. Penghargaan terhadap kompetensi kerja sumber daya manusia diperlukan karena akan mempengaruhi keefektifitasan kegiatan bisnis (Schuller dan Jackson, 2006:134).

Sumber daya manusia yang dihargai akan bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi. Melalui penelitian yang cukup mendalam Hart dalam Riyanto (2006:70) menemukan 15 unsur dalam kompetensi kerja para pegawai, yaitu:

1. Orientasi pencapaian prestasi (*The performace orientation*)
2. Pemikiran analitis (*The analitical thinking*)
3. Memiliki kemampuan dalam berhadapan dengan kondisi serba tidak pasti (*To have ability in an uncertainty condition*)
4. Pengambilan keputusan (*Decision making*)
5. Kepemimpinan (*Leadership*)
6. Kerja jejaring (*Networking*)
7. Komunikasi lisan (*Verbal communication*)
8. Dorongan pribadi dan inisiatif (*Self stimuli and inisiative*)
9. Kemampuan untuk membujuk (*Persuassive*)
10. Perencanaan dan pengorganisasian (*Planning and organizing*)
11. Kepedulian terhadap hal-hal yang bersifat politik
12. Kesadaran terhadap diri sendiri dan oengembangan diri

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian pada saat melakukan Praktek Kerja Nyata Praktek Darat (PRADA) selama 13 bulan terhitung mulai bulan Agustus 2016 sampai dengan September 2017. Berawal di bulan Agustus 2016 sampai bulan Juli 2017, penulis melaksanakan praktek darat di PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta. Pada bulan Juli 2017 sampai dengan September 2017, penulis melaksanakan praktek darat di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan Kantor Pusat Kementrian Perhubungan. Penulis menggunakan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta sebagai tempat penelitian.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan penulis di PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta. Berikut data dari tempat penelitian :

Nama Perusahaan	: PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD
Alamat	: Pondok Indah Office Tower Lt. 17 Unit M-62 Jl. Sultan Iskandar Muda V, Jakarta 12310
Telp.	: (021) 2965 9058
Fax	: (021) 2965 9059
Email	: wss.jakarta.shipsagency@wilhelmsen.

## **B. METODOLOGI PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Metode Pendekatan**

Menurut Sugiyono (2013 : 2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Jadi pemecahan masalahnya didominasi oleh peran statistik. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka menurut penulis metode pendekatan yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini berfungsi untuk memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam dengan menggunakan pengembangan deskriptif, artinya penulis mencoba menggambarkan potret permasalahan yang ada di lapangan dan hal yang dapat dilakukan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan secara sistematis.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2013 : 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penyusunan skripsi ini adalah mendapatkan data.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengumpulkan informasi data dan informasi yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

#### **1) Wawancara**

Teknik pengumpulan data ini digunakan apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2014:224). Dalam wawancara penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berwenang di PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD tersebut.

Keterangan yang diberikan dapat dijadikan data dan kemudian dicatat secara garis besar sekaligus dipergunakan sebagai pedoman selama berlangsungnya wawancara.

2) Pengamatan (*Observasi*)

*Observasi* dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan sehari-hari yang dilakukan karyawan yaitu berupa perilaku karyawan, semangat kerja, tingkat kedisiplinan, absensi, tingkat penyelesaian pekerjaan yang penulis gunakan untuk mengukur gejala tinggi rendahnya motivasi dan kompetensi kerja terhadap kinerja SDM di PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta.

3) Studi Pustaka (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2010 : 15) teknik pengumpulan data dengan mencari data-data dari kepustakaan buku, informasi-informasi berdasarkan data-data yang dibutuhkan penulis berupa data primer. Data yang didapat dari buku-buku pustaka maupun *searching* mengenai motivasi, kompetensi kerja dan kinerja suatu perusahaan

4) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2010 : 15) teknik pengumpulan data lapangan dengan membuat daftar pertanyaan yang berisikan sejumlah alternative jawaban yang bersifat tertutup. Responden hanya tinggal memilih salah satu dari alternative jawaban yang mereka anggap paling tepat dan cepat, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 20 karyawan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD. Dalam setiap kuesioner yang disebarkan kepada para responden dua bagian pertanyaan yaitu :

- a. Bagian pertama berisikan 15 pertanyaan mengenai motivasi
- b. Bagian kedua berisikan 15 pertanyaan mengenai kompetensi kerja
- c. Bagian ketiga berisikan 15 pertanyaan mengenai kinerja

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi PT. Wilhelmsen Ship Service Jakarta**

Adapun tugas dan tanggung jawab setiap divisi di atas sebagai berikut :

###### *1) Chief Representative*

- a) Meningkatkan keefektifan manajemen dengan cara merekrut, memilih, mengorientasikan, mengarahkan, melatih, mengonsultasikan, dan mendisiplinkan manajer; nilai-nilai komunikasi, strategi-strategi, dan tujuan-tujuan; memberikan tanggung jawab; merencanakan, memantau, dan menilai hasil kerja; mengembangkan insentif; menciptakan iklim yang baik untuk penyampaian informasi dan pendapat; menyediakan kesempatan menempuh pendidikan yang lebih baik
- b) Membangun rencana strategis dengan mempelajari kesempatan teknologi dan keuangan; menyampaikan asumsi; merekomendasikan tujuan
- c) Mencapai tujuan-tujuan sekunder dengan membuat rencana-rencana anggaran dan perhitungan hasil; alokasi sumber bahan; meninjau kinerja; membuat perbaikan di pertengahan masa kerja
- d) Mengoordinasikan usaha-usaha dengan cara menetapkan pengadaan, produksi, pemasaran, kondisi lapangan, dan kebijakan dan praktek layanan teknikal; mengoordinasikan pekerjaan dengan staf perusahaan

- e) Membangun citra perusahaan dengan berkolaborasi dengan customer, pemerintah, komunitas organisasi, dan pekerja; menciptakan praktek bisnis yang etis
- f) Berkontribusi dalam kerja tim dengan mencapai hasil yang dibutuhkan

## 2) *Finance/HR Department*

- a) Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia
- b) Membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, deskripsi pekerjaan, pelatihan dan sistem pengembangan, dan lain lain
- c) Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi
- d) Melakukan seleksi, promosi, *transferring* dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu
- e) Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan
- f) Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan
- g) Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja
- h) Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan

## 3) *Product Department*

Tujuan : Mempromosikan, menjual *marine product* kepada perusahaan pemilik kapal

Tanggung jawab :

- a) Mempromosikan *marine product 'Unitor'* kepada perusahaan pemilik kapal di Indonesia
- b) Mengecek alat keselamatan kapal di kapal yang menjadi pelanggan *marine product WSS*
- c) Menjual *marine product* ke setiap perusahaan pemilik kapal
- d) Bertanggung jawab mengenai pembayaran *marine product* setiap perusahaan pemilik kapal

4) *Ships Agency Department*

Tujuan : untuk mengatur operasional agensi kapal-kapal dan kantor *local agent* di daerah yang bersangkutan

Otoritas Resmi : secara langsung bertanggung jawab untuk manajemen harian daripada Agensi kapal di dalam cakupan daerah yang bersangkutan

Tanggung Jawab Utama :

- a) Mengawasi pelayanan agen pada *ships calling ports*
- b) Mengawasi kantor-kantor agen, termasuk verifikasi kinerja dan mengontrol kualitas pekerjaan para staff
- c) Menjalinkan komunikasi yang baik dengan pasar, klien, pihak-pihak berwajib, pemegang saham dan pemasok
- d) Memeriksa tingkat pemasukkan pada waktu tertentu
- e) Memperhatikan penawaran klien
- f) Memeriksa dan menyetujui bukti barang
- g) Memastikan pelayanan sesuai dengan sistem kualitas GIMS
- h) Memelihara dan mengkoordinasikan persyaratan QA untuk departemen yang berhubungan dengan General Manager
- i) Mengimplementasikan kegiatan AOP dan laporan progress kerja yang berhubungan dengan General Manager



- j) Memelihara pengawasan menyeluruh tentang kondisi pasar yang baik dan secara aktif mengidentifikasi dan menindaklanjuti kesempatan-kesempatan baru yang berhubungan dengan General Manager
- k) Mengurus *Husbandary Activities* yang meliputi (*Crew change, provisions, CTM, Emergency*)
- l) Pengaplikasikan standar kerja yang setara + dan mengembangkan metode kerja
- m) Permasalahan mengenai bendera dan melakukan tindak lanjut melalui pemberitahuan pengembangan rutin
- n) Memastikan seluruh tindakan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang disetujui setiap waktu, izin dan sertifikasi untuk seluruh produk dan jasa sesuai dengan sistem kualitas QHSEE, prosedur dan praktek bisnis organisasi
- o) Dapat dihubungi selama 24 jam

#### 5) *Tanker Department*

Tujuan : untuk mengatur operasional agensi kapal-kapal tanker dan kantor *local agent* di daerah yang bersangkutan

Otoritas Resmi : secara langsung bertanggung jawab untuk manajemen harian daripada Agensi kapal tanker di dalam cakupan daerah yang bersangkutan

Tanggung Jawab :

- a) Mengawasi pelayanan agen pada *ships calling ports*
- b) Mengawasi kantor-kantor agen, termasuk verifikasi kinerja dan mengontrol kualitas pekerjaan para staff
- c) Menjalin komunikasi yang baik dengan pasar, klien, pihak-pihak berwajib, pemegang saham dan pemasok
- d) Memeriksa tingkat pemasukkan pada waktu tertentu
- e) Memperhatikan penawaran klien

- f) Memeriksa dan menyetujui bukti barang
- g) Memastikan pelayanan sesuai dengan sistem kualitas GIMS
- h) Memelihara dan mengkoordinasikan persyaratan QA untuk departemen yang berhubungan dengan General Manager
- i) Mengimplementasikan kegiatan AOP dan laporan progress kerja yang berhubungan dengan General Manager
- j) Memelihara pengawasan menyeluruh tentang kondisi pasar yang baik dan secara aktif mengidentifikasi dan menindaklanjuti kesempatan-kesempatan baru yang berhubungan dengan General Manager
- k) Pengaplikasikan standar kerja yang setara + dan mengembangkan metode kerja
- l) Permasalahan mengenai bendera dan melakukan tindak lanjut melalui pemberitahuan pengembangan rutin
- m) Dapat dihubungi selama 24 jam

6) *Voss Department*

Tujuan : Mengatur operasional pelayanan Agen kapal, secara terus menerus mengutamakan kualitas dan keefektifitasan pekerjaan. Secara aktif mengatur sumber daya dan kinerja yang berhubungan dengan layanan agensi yang disediakan oleh WSS di pelabuhan-pelabuhan terkait

Otoritas Resmi : Bertanggung jawab atas Final Disbursement dan sesuai dengan grafik otoritas

Tanggung jawab :

- a) Kinerja Agen Kapal & Kualitas pelayanan sesuai dengan Standard Operasional
- b) Memastikan standar prosedur pelayanan secara terus menerus dipertahankan, contoh : format, isi dan frekuensi laporan

- c) Proaktif mengidentifikasi metode baru dalam penghematan, termasuk potongan harga untuk *vendor*, atas nama kepala perusahaan
- d) Memastikan jumlah *pre—fund* yang diterima sudah dalam jumlah yang benar
- e) Memastikan efisiensi produksi *Disbursement Account* & memelihara kerjasama yang baik dengan manajemen keuangan lokal
- f) Memastikan pengerjaan Revised DA & perubahan status ke *Completed Revised* dalam jangka waktu 72 jam setelah keberangkatan kapal
- g) Mempromosikan dengan aktif penggunaan & peninjauan Log IP, melaporkan hasil pekerjaan, pengembangan & memberikan saran
- h) Mengoperasikan sistem VOSS
- i) Mengontrol KPI Voss WSS Indonesia

#### 7) *IT Department*

Tujuan : Mengelola IT Support dan pekerjaan yang berhubungan dengan Teknologi Informasi dalam operasional sehari-hari dalam lingkup perusahaan

Tanggung jawab :

- a) Bertanggung jawab terhadap sistem teknologi di ruang lingkup perusahaan
- b) Bertanggung jawab pada kesiapan dan ketersediaan sistem komputer/ laptop/Voss dalam ruang lingkup perusahaan
- c) Merancang, mengelola dan mengawasi serta meng-evaluasi operasional dari sistem informasi (software dan aplikasi) dan pendukungnya (hardware, infrastruktur, telekomunikasi)
- d) Memberikan orientasi kepada pegawai baru mengenai aplikasi atau sistem yang digunakan saat ini dan rencana atau strategi TI secara umum

- e) Memberikan arahan pada bawahan mengenai penggunaan dan solusi teknologi
- f) Mengelola IT Support

## **2. Aktivitas Usaha Pokok**

- 1) Menangani sandar dan labuhnya kapal-kapal asing di pelabuhan-pelabuhan yang tersebar di seluruh Indonesia yang diageni oleh WSS
- 2) Menangani kedatangan dan keberangkatan *crew* kapal yang bekerja di kapal yang diageni oleh WSS
- 3) Pendataan port disbursement dan melaporkannya kepada kantor pusat WSS Asia di Kuala Lumpur

## **3. Identitas Responden**

Penulis dalam melakukan penelitian ini mengambil sample sebanyak 20 orang responden, diharapkan dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili populasi yang ada pada perusahaan yang dijadikan objek penelitian ini

Kuesioner dibagikan kepada 20 orang responden, lebih jelasnya berikut ini merupakan pembahasan dari analisis variabel  $X_1$  (Motivasi),  $X_2$  (Kompetensi Kerja) serta variabel Y ( Kinerja SDM) berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditentukan yaitu kuesioner yang dibagikan kepada para responden (20 orang responden) yang terdiri dari karyawan perusahaan keagenan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta

Adapun pembahasan mengenai pengaruh motivasi dan kompetensi kerja terhadap kinerja SDM, maka penulis mengevaluasi dengan mengadakan kuesioner. Data seluruh responden dapat dilihat pada uraian dibawah ini.

**Tabel 4.1**  
**Profil Responden**

NO	PROFIL RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN
1	Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan	10 10
2	Usia Responden : a. Kurang dari 20 Tahun b. 20 – 30 Tahun c. 31 – 40 Tahun d. 41 – 50 Tahun e. Lebih dari 51 Tahun	- 9 9 2
3	Pendidikan terakhir a. S3 b. S2 c. S1 d. D4 e. D3 f. SMA	- 4 12 4 - -

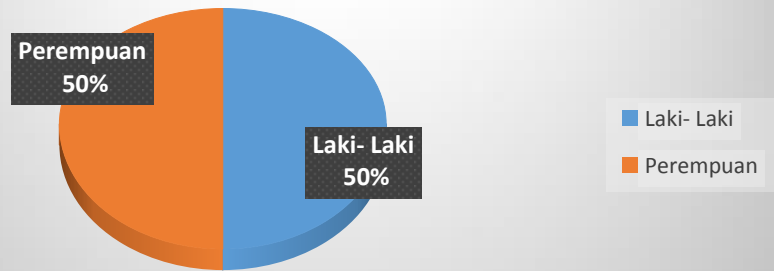
*Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner*

**Tabel 4.2**  
**Data responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	10	50 %
2	Perempuan	10	50 %
	Total	20	100 %

*Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner*

### Data responden berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan tabel 4.2 yakni data responden berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang atau 50%, dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 10 orang atau 50 %.

**Tabel 4.3**

### Data responden berdasarkan usia

No	Usia responden	Jumlah	Persentase
1	<20 Tahun	-	-
2	20-30 Tahun	9	45 %
3	31-40 Tahun	9	45 %
4	41-50 Tahun	2	10 %
5	>51 Tahun	-	-
6	Total	20	100 %

*Sumber : Hasil pengolahan Kuesioner*

### Data responden berdasarkan usia



Berdasarkan tabel 4.3 yakni data responden berdasarkan usia yang menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 9 orang

atau 45%, usia 31-40 tahun berjumlah 9 orang atau 35% dan yang berumur 41- 40 tahun berjumlah 2 orang atau 20%

**Tabel 4.4**

**Data responden berdasarkan pendidikan terakhir**

No	Pendidikan terakhir responden	Jumlah	Persentase
1	D4	4	20%
2	S1	12	60 %
3	S2	4	20%
	Total	20	100%

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*



Berdasarkan tabel 4.4 yakni data responden berdasarkan pendidikan terakhir yang menunjukkan bahwa responden yang memiliki latar belakang, pendidikan terakhir D4 berjumlah 4 orang atau 20%, pendidikan terakhir S1 berjumlah 12 orang atau 60% dan yang mempunyai gelar S2 berjumlah 4 orang atau 20%.

#### **4. Deskripsi tanggapan responden mengenai pengaruh motivasi dan kompetensi kerja terhadap kinerja SDM di perusahaan keagenan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta**

Deskripsi penelitian ini adalah tanggapan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar, mengenai pengaruh motivasi dan kompetensi kerja terhadap kinerja SDM di perusahaan keagenan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD Jakarta

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh motivasi dan kompetensi kerja terhadap kinerja sumber daya manusia di perusahaan keagenan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTE Jakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana  $t$  hitung untuk  $X_1$  sebesar 3,160 lebih besar dari  $t$  tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel motivasi mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD. Sehingga  $H_1$  yang menyatakan motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia diterima.
2. Kompetensi kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana  $t$  hitung untuk  $X_1$  sebesar 12,425 lebih besar dari  $t$  tabel 2,101 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Variabel kompetensi kerja mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada perusahaan PT. Wilhelmsen Ships Service PTE LTD. Sehingga  $H_2$  yang menyatakan kompetensi kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia diterima.