

Analisis Sarana Prasarana dan Sdm Dalam Menunjang Kegiatan Pelayanan Jasa di PT. PRIMA LESTARI SEGERA ABADI CABANG CIREBON

Dani Haryanto¹⁾, Sitti Syamsiah²⁾, Jumriani³⁾

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Jln. Tentara Pelajar No. 173 Makassar, Kode Pos. 90172
Email: daniharyanto36@gmail.com¹⁾ sittisyamsiah@gmail.com²⁾
tamajumriani@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian mengetahui sarana prasarana dan SDM dalam menunjang kegiatan pelayanan jasa, Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Pelayaran PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon Mulai 19 Maret 2020 sampai 30 Januari 2021. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kurangnya motivasi kerja karyawan juga mengakibatkan rendahnya kinerja pelayanan keagenan. Kurangnya motivasi kerja tersebut di sebabkankarena belum maksimalnya *reward/ hadiah/penghargaan* yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan dan Terbatasnya Sarana dan prasarana perusahaan PT. Prima Lestari Segara Abadi berpengaruh menjadi penghambat proses *clereance in and out* yang dilakukan karyawan bagian operasional di dalam perusahaan.

Kata kunci: Sarana Prasarana, Karyawan, Kantor

1. PENDAHULUAN

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

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

dan darat.

Seiring berkembangnya zaman transportasi laut terbagi kedalam beberapa jenis sesuai dengan barang yang akan dimuat, antara lain ialah kapal curah atau *bulk cargo*, adalah transportasi laut yang didesain untuk memuat seperti jagung, gandum, batubara, beras, biji-biji besi, pakan peliharaan dan lainnya. Sehingga dapat mempercepat dalam proses pengiriman barang dari pelabuhan muat ke pelabuhan tujuan lebih cepat, tapi apabila kapal sudah sampai ke pelabuhan tujuankapal tidak langsung sandar ke dermaga melainkan kapal harus berlabuh jangkar terlebih dahulu didaerah dekat pelabuhandahulu hal inilah yang sering mengganggu dalam. Proses pembongkaran muatan di pelabuhan khususnya batu bara yang sering mengalami keterlambatan karena kapal tidak langsung sandar ke dermaga melainkan berlabuh jangkar terlebih dahulu dan menunggu perintah selanjutnya dari pihak pelabuhan sehingga hal inilah yang mengganggu dalam proses pembongkaran muatan batubara, maka dari itu apabila kapal sudah ingin sampai dipelabuhan tujuan pihak kapal harus koordinasi dengan pihak pelabuhan supaya apabila kapal sudah sampai dipelabuhan, kapal tidak berlabuh jangkar melainkan langsung sandar ke dermaga karena sudah berkoordinasi dengan pihak pelabuhan, hal ini di lakukan supaya pihak kapal terhindar dari kerugian baik waktu maupun materi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mempunyai beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

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

2. TINJAUAN PUSTAKA

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

bersama dengan produk yang berwujud (*tangible*) ketika melakukan transaksi pembelian produk.

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

- a. Mengutip dalam sebuah situs internet jasa ialah kegiatan perdagangan yang memiliki beberapa hubungan bersama pemakai/pelanggan, tetapi tidak mengarah pada relokasi kepemilikan.
- b. Mengutip dalam sebuah situ pengertian jasa menurut para ahli antara lain :
 - 1) Phillip Kotler
 - 2) Adrian Payne
 - 3) Christian Gronross

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

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

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

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

- a. Mengembangkan sistem operasi keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik itu pelayaran teratur ataupun tidak teratur.
- b. Mengawasi aktivitas kegiatan keagenan yang bersifat fisik ataupun aktivitas rencana kedatangan dan keberangkatan kapal.
- c. Mengontrol administrasi aktivitas agent.
- d. Melaporkan fakta dan penilaian tentang meningkatkan aktivitas agen.
- e. Mengusahakan aktivitas agen agar meningkatkan dorongan aktivitas perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini berdasarkan data yang telah didapatkan peneliti menganalisis data menggunakan metode deskriptif Kualitatif yang dianalisa berdasarkan hasil-hasil data lapangan yang telah dikumpulkan dan diperoleh yang didapatkan dari studi kepustakaan, hasil pengamatan atau observasi, dan juga dokumentasi. Dimana dari beberapa metode penelitian tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing maka dengan menggunakan beberapa metode penelitian penulisan ini dapat saling melengkapi.

Populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dari penelitian ini populasi data perbandingan kedatangan kapal yang di ageni oleh PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon. Di samping itu juga digunakan data dari bagian personalia PT. Prima Lestari Segara Abadi yaitu data pegawai dan latar belakang karyawan.

4. HASIL PENELITIAN

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

Gambar 1. Sarana dan Prasarana

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

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

Status kantor dan kerangka kerja yang ada sangat mendukung pelaksanaan organisasi, terutama dalam tugas-tugas fungsional, Keadaan dinas dan kerangka kerja yang baik merupakan hal yang wajar oleh masing-masing perwakilan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan mudah.

Persiapan adalah gerakan untuk menguasai informasi dan kemampuan dalam bidang tertentu yang sengaja diberikan melalui sistem yang efisien dan terkoordinasi untuk menyelesaikan pekerjaan yang layak dan berkualitas. Sementara itu, perbaikan adalah upaya yang efisien dan terkoordinasi yang dilakukan oleh organisasi untuk bekerja pada kapasitas perwakilan yang khusus, hipotetis, masuk akal, dan moral sesuai dengan kebutuhan pertunjukan atau posisi untuk mencapai tujuan bersama yang normal. Program persiapan dan peningkatan dimaksudkan untuk lebih mengembangkan pelaksanaan pekerjaan, mengurangi ketidakhadiran dan turnover, dan lebih mengembangkan pemenuhan pekerjaan.

Tabel 1. Identifikasi Masalah

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

Permasalahan yang dihadapi Adapun permasalahan yaitu sebagai berikut:

- a. SDM yang berkurang
- b. Kurangnya motivasi dalam bekerja
- c. Kurangnya sarana dan prasarana
- d. Kurangnya tenaga kerja

Alternatif Pemecah Masalah, Dari analisis masalah di atas, peneliti mencoba memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah yang

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

a. Dari sisi SDM yang kurang.

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

b. Rekrutmen karyawan baru

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

c. Pelatihan karyawan

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

- 1) Memberikan pelatihan keagenan kapal kepada karyawan yang bukan lulusan dari pelayaran untuk meningkatkan pelayanan keagenan kapal di perusahaan.
- 2) Memberikan pelatihan bahasa Inggris dan keterampilan menggunakan komputer karena perusahaan juga mengageni kapal asing dan mudah dalam pengetikan dokumen.

d. Untuk permasalahan kurangnya sarana dan prasarana PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon, diajukan alternatif pemecahan masalah seperti:

- 1) Memfokuskan biaya anggaran pada penyelenggaraan fasilitas operasional Melakukan penyaluran dana yang lebih untuk

keperluan pengadaan fasilitas operasional di pelabuhan guna penambahan sarana fasilitas operasional seperti transportasi untuk keperluan pengantaran dokumen dan beberapa perangkat komputer baru untuk membantu mendata kegiatan bongkar muat di pelabuhan.

- 2) Menggunakan anggaran tambahan tersebut untuk menyewa/membeli sarana fasilitas untuk di kantor dari anggaran tersebut digunakan untuk menyewa sarana fasilitas operasional agar diharapkan dapat lebih menghemat pengeluaran perusahaan serta penggunaannya dapat membantu memudahkan kegiatan operasional.
- e. Untuk permasalahan kurangnya motivasi Karyawan PT. Prima Lestari Segara Abadi cabang Cirebon, diajukan alternatif pemecahan masalah sebagai berikut:
- 1) Memberikan kenaikan gaji kepada karyawan
Kenaikan gaji sangat perlu kita lakukan untuk menambah motivasi karyawan, jika karyawan diberikan kenaikan gaji mereka bertambah semangat untuk melaksanakan pekerjaan yang mereka lakukan
 - 2) Memberikan hukuman kepada karyawan
Dengan memberikan hukuman kepada setiap karyawan yang melakukan kesalahan akan membuat mereka takut melakukan kesalahan.

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

- a. Untuk mengatasi kurangnya motivasi karyawan yang menyebabkan rendahnya tingkat semangat kerja. Maka diajukan pemecahan masalah seperti pemberian SP (Surat Peringatan) agar dapat membuat karyawan merasa jera dan akan membuat para tenaga kerja lebih bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan tersebut. Pihak perusahaan juga bisa menaikkan gaji dari pihak karyawan agar

kedepannya bisa menimbulkan kesadaran dalam hal tanggung jawab terhadap pekerjaan yang ditanggung masing-masing pegawai yang ada di perusahaan tersebut.

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

5. PENUTUP

a. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dikemukakan peneliti pada Bab IV, maka kesimpulan penelitian ini, yakni:

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

b. Saran

Setelah dilakukan penelitian mengenai rendahnya kinerja pelayanan keagenan di PT. Prima Lestari Segara Abadi Cabang Cirebon, maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan dan karyawan agar PT. Prima Lestari Segara Abadi menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) karyawan dapat bekerja dengan porsinya masing-masing tanpa harus bekerja ganda, sekalipun jumlah kunjungan kapal sedang meningkat, sehingga karyawan dapat bekerja dengan efektif dan di harapkan PT. Prima Lestari Segara Abadi juga dapat memperbaiki dan menambah jumlah sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan

operasional. Agar pergerakan dari satu tempat-ketempat lain dapat dilakukan dengan cepat dan segala bentuk pekerjaan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hasibuan, S.P. Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [2] Ivancevich, Konopske Dan Matteson. 2006. *Perilaku Manajemen Dan Organisasi. Alih Bahasa Gina Gania*. Jakarta: Erlangga.
- [3] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63./Kep/M. Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [4] Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- [5] Nugroho, Bambang. 2006. *Reward And Punishment*. Buletin Cipta Karya, Departemen Pekerjaan Umum Edisi No 6/lv/Juni 2006.
- [6] Peter G. Northouse 2013. *Kepemimpinan*. Jakarta Pt. Indeks Permata Puri Media.
- [7] Slameto. 2003. *Belajar Dan Faktor Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [8] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Suyono, R.P. 2005. *Shipping*. Jakarta: Penerbit Ppm.
- [10] Syamsiah, S., & Alfiani, D. (2019). Analisis Proses Pelaksanaan Charter Kapal Crew Boat Berdasarkan Waktu (Time Charter) di PT. ORELA BAHARI. *Jurnal Karya Ilmiah Taruna Andromeda*, 3(8), 227-234.