

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam suatu perusahaan perlu adanya memaksimalkan kualitas pelayanan atau produk yang dihasilkan perusahaan itu sendiri. Tercapainya tujuan suatu perusahaan, adalah cita-cita bagi perusahaan itu sendiri. Dengan cara bagaimana seorang pemimpin harus mengoptimalkan kinerja karyawan atau produk yang dihasilkan. Optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (desain, sistem atau keputusan) menjadi lebih sempurna. Untuk menunjang pertumbuhan itu, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang cukup baik dalam menunjang kegiatan perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing, banyak perusahaan memusatkan perhatian pada strategi eksternal, dari meningkatkan promosi hingga terobosan-terobosan pemasaran lainnya dilakukan untuk mendongkrak penjualan. Tentu saja dengan biaya tidak kecil. Strategi internal, seperti administrasi perusahaan dalam perusahaan jarang sekali menjadi pilihan. Padahal justru dengan membenahi manajemen perusahaan akan memberikan hasil yang signifikan. Dalam hal ini, bukan berarti strategi internal tidak perlu tetapi strategi internal dapat menjadi jurus-jurus jitu dalam upaya meningkatkan keunggulan perusahaan.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan, oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

*Crewing Departement* (departemen pengawakan) PT. Pertamina Perkapalan mengetahui bahwa pengoperasian sebuah perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia. Untuk itu perusahaan perlu mengambil suatu kebijakan strategi yang dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Namun yang terlihat dalam lapangan, kinerja yang dimiliki oleh pegawai administrasi belum optimal. Ini terlihat dari tidak tercapainya kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai administrasi. Belum optimalnya pada pegawai administrasi bagian penerbitan PKL (Perjanjian Kerja laut). Pada sub fungsi bagian administrasi tersebut memiliki banyak kendala seperti tertundanya proses keberangkatan anak buah kapal, ketidakpastian keberangkatan crew. Hal ini terjadi karena rumitnya proses pembuatan PKL (Perjanjian Kerja Laut) hanya ditangani dua pegawai saja. Sedangkan pegawai tersebut harus menangani kurang lebih 1360 anak buah kapal. Sehubungan dengan uraian diatas, dalam penelitian ini akan mengkaji

“Optimalisasi Pegawai Administrasi Bagian PKL Terhadap Kualitas Pelayanan Proses Keberangkatan ABK di PT. Pertamina Perkapalan”, karena penulis ingin memaparkan apa dan bagaimana upaya *crewing departement* PT. Pertamina Perkapalan dalam mengoptimalisasi kinerja para pegawai administrasi bagian PKL tersebut.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian di atas yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, jumlah pegawai administrasi bagian PKL yang dibandingkan tugas yang ditangani dalam pembuatan perjanjian kerja laut anak buah kapal (ABK) yang ditangani, mengakibatkan adanya terhambatnya proses keberangkatan ABK. Maka dari itu penyusun akan membahas permasalahan tersebut. Dalam sebuah karya tulis ini dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kendala apa saja yang dialami oleh pegawai administrasi bagian PKL dalam proses keberangkatan ABK di PT. Pertamina Perkapalan?
2. Bagaimana tindakan perusahaan untuk mengoptimalkan pegawai administrasi bagian PKL terhadap kualitas pelayanan proses keberangkatan ABK di PT. Pertamina Perkapalan?

## **C. Batasan Masalah**

Mengingat begitu luasnya permasalahan dalam penyusunan skripsi ini masalah akan dibatasi sesuai dengan judul pembahasan yang akan ditekankan pada “Optimalisasi pegawai administrasi bagian PKL terhadap kualitas pelayanan proses keberangkatan ABK di PT. Pertamina perkapalan.

#### D. Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi memiliki beberapa tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh pegawai administrasi bagian PKL dalam proses keberangkatan ABK di PT. Pertamina Perkapalan.
2. Mengetahui langkah-langkah yang dilaksanakan oleh *crewing departement* dalam rangka mengoptimalkan pegawai administrasi bagian PKL terhadap kualitas pelayanan proses keberangkatan ABK di PT. Pertamina Perkapalan.

#### E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini disamping memiliki tujuan, tentu ada manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat di rasakan. Adapun kegunaan atau manfaat yakni:

1. Bagi taruna

Memberikan sumbangan pemikiran pada taruna-taruni khususnya dibidang ilmu ketatalaksanaan dan kepelabuhanan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah anak buah kapal dan menambah wawasan akan keadaan dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi instansi

Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam upaya mengoptimalkan pelayanan terhadap anak buah kapal.

### 3. Bagi dunia maritim

Untuk dapat merapatkan teori yang diperoleh dan membandingkan serta menambah pengetahuan bagi penulis tentang peranan departemen terhadap kualitas awak kapal disutau perusahaan.

## F. Sistematika Penulisan

Didalam penulisan ini, penulis membagi atas lima bab dan bagian-bagian dimana satu sama lain saling berkaitan. Adapun perincian dari tiap-tiap bab tersebut adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai uraian yang melatarbelakangi pemilihan judul, perumusan masalah yang diambil, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori atau pemikiran- pemikiran yang melandasi judul penelitian yang disusun sedemikian rupa sehingga merupakan satu kesatuam utuh yang dijadikan landasan penyusunan kerangka pemikiran, dan istilah lain dalam penelitian dianggap penting.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai jenis metode penelitian,

waktu dan tempat penelitian, sumber data, teknik analisis data, dan prosedur penelitian.

#### BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan uraian hasil penelitian dan pemecahan masalah tentang optimalisasi pegawai administrasi terhadap kualitas pelayanan proses keberangkatan ABK.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bagian akhir dari penulisan skripsi ini, maka akan ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan masalah. Dalam bab ini, penulis juga akan menyumbangkan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan fungsi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP