BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian perusahaan pelayaran

Untuk mendukung pembahasan tentang kinerja staf operasional penulis membahas pengertian perusahaan pelayaran. Dasar hukum dari perusahaan pelayaran adalah Undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, sedangkan perusahaan pelayaran diselenggarakan atas dasar kepentingan umum agar terjamin penyelenggaraan pengapalan dan pembongkaran barang dalam kegiatan angkutan laut.

Menurut R.P. Suyono (2003: 21) "perusahaan pelayaran adalah perusahaan yang mengoperasikan kapal-kapal baik kapal sendiri maupun sewa". Menurut Sunarto (2003: 23), perusahaan pelayaran adalah badan hukum yang bergerak dalam bidang jasa angkutan laut yang memberikan jasa pengangkutan barang melalui laut dan memungut jasa dengan uang tambang atau *freight*.

2. Pengertian keagenan

Di dalam dunia pelayaran kita mengenal beberapa pokok istilah yang salah satunya adalah istilah keagenan kapal. Setiap kapal yang akan memasuki perairan pelabuhan membutuhkan jasa keagenan. Bagian keagenan merupakan salah satu bagian terpenting dalam perusahaan karena setiap kegiatan yang ada hubungannya dengan jalur pelayaran yaitu tentang kedatangan sampai keberangkatan kapal selalu melibatkan agen.

Keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian dimana salah satu pihak yang dinamakan "pemilik" *(principal)* dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang direncanakan kepadanya.

Menurut R.P. Suyono (2003: 101), pengertian keagenan adalah hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana kedua belah pihak sepakat untuk membuat perjanjian, dimana salah satu pihak dinamakan agen (*agent*) setuju untuk mewakili pihak lain yang dinamakan pemilik (*principal*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewengan yang dipercayakan kepadanya.

Secara garis besar dikenal tiga jenis agen, yaitu agen umum, sub-agen dan cabang agen. Agen umum adalah perusahaan pelayaran nasional yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing untuk melayani kapal-kapal milik perusahaan asing tersebut selama berlayar dan singgah di pelabuhan Indonesia. Dalam kasus tertentu agen umum itu tidak hanya mengkoordinasi agen-agen negara tertentu dimana agen umum tersebut berkedududukan, melainkan juga agen-agen yang berada di pelabuhan negara lain sekitarnya. Hal ini dapat terjadi apabila dimana agen umum berkedudukan terlalu kecil dan atau jumlah pelabuhannya terlalu sedikit, sehingga dianggap tidak perlu untuk mengangkat agen umum di setiap negara melainkan cukup satu untuk suatu wilayah tertentu yang melingkupi beberapa negara.

Keberadaan agen umum di suatu negara maritim, tidak dapat dilepaskan dari pertimbangan politis secara makro, mengacu kepada hubungan ekonomi dan politik antara dua negara, yaitu negara dari si *principal* dan negara-negara dimana agen umum berada. Sebuah perusahaan pelayaran untuk menunjuk agen umum tidak hanya mempertimbangkannya berdasarkan pertimbangan teknis ekonomi semata-mata, melainkan dipertimbangkan juga mengenai hubungan baik antara perusahaan yang diangkat dengan pihak pemerintah negara dimana agen umum berada, atau pendorong direkomendasikan oleh pemerintah negara tersebut. Perusahaan yang telah dipertimbangkan untuk diangkat sebagai agen umum, yaitu perusahaan nasional besar yang memiliki staf yang handal dan berpengalaman luas dalam semua hal tentang pelayaran, karena agen umum akan menjadi tempat bertanya bagi perusahaan-perusahaan atau agen yang lebih kecil. Oleh karena itu penguasaan masalah pelayaran oleh staf dan pimpinan perusahaan agen umum tersebut merupakan faktor utama sebelum mempertimbangkan faktor lain.

Cabang agen adalah cabang dari agen umum. Menurut R.P. Suyono (2003: 101), perusahaan yang telah ditunjuk menjadi agen umum oleh *principal* memerintahkan kepada cabangnya di pelabuhan tertentu untuk melayani keperluan kapal *principal* yang singgah di pelabuhan tersebut.

Sub-agen adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh agen umum untuk melayani kebutuhan-kebutuhan kapal di pelabuhan tertentu.

Sub-agen ini sebenarnya memiliki fungsi sebagai wakil atau agen dari agen umum. Hal ini terjadi karena agen umum tidak memiliki cabang agen di pelabuhan tertentu, kemudian agen umum akan menunjuk sebuah perusaahan pelayaran lain untuk mewakilinya melayani kebutuhan-kebutuhan kapal di pelabuhan tersebut.

3. Pengertian manajemen operasional

Di dalam perusahan pelayaran ada bagian yang langsung berhubungan dengan pihak kapal yaitu bagian operasional. Bagian operasional membutuhkan manajemen yang baik untuk mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kapal. Manajemen berasal dari kata "*manage*" yang berarti mengatur penggunaan. Jika disandingkan dengan kata operasional, artinya adalah pengaturan pada masalah produksi atau operasional baik dalam bidang barang atau jasa. Pengertian manajemen operasional secara umum adalah bentuk pengelolaan secara menyeluruh dan optimal pada masalah tenaga kerja, barang-barang seperti mesin, peralatan, bahan-bahan mentah, atau produk apa saja yang bisa dijadikan sebuah produk barang dan jasa yang biasa diperjualbelikan.

Menurut Sofjan Assauri (2004: 12) " Manajemen produksi dan operasi merupakan proses pencapaian dan pengutilisasian sumber-sumber daya untuk memproduksi atau menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang berguna sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi"

4. Pengertian staf operasional

Di dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan peranan dari staf atau biasa disebut dengan karyawan. Malayu S.P Hasibuan (2007: 13) mendefenisikan karyawan operasional adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan

5. Pengertian sumber daya manusia

Malayu S.P Hasibuan (2003: 244) mendefinisikan Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimikiki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber Daya Manusia atau *man power* (SDM) terdiri dari daya fikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa lahir (modal dasar), sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan tolok ukurnya *Intelegence Quotient* (IQ) dan *Emotion Quality* (EQ)".

Menurut Taliziduhu Ndraha (2002: 7), sumber daya manusia atau *human resources* adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi. Agar dapat tercapai tujuan yang diharapkan perusahaan, maka dibutuhkan manajemen sumber daya manusia untuk mengawasi sumber daya manusia lain yang ada dalam perusahaan.

Malayu S.P. Hasibuan (2007: 13) mendefenisikan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Bambang Tri Cahyono (1996: 1), manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan tiga prinsip dasar yaitu:

a. Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi tersebut.
b. Keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis.
c. Kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Karena itu, kultur ini harus ditegakkan, dari upaya yang terus-menerus mulai dari puncak, sangat diperlukan agar kultur tersebut dapat diterima dan dipatuhi.

6. Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010: 71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005: 165).

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009: 67) mengemukakan bahwa: ”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

7. Matriks USG

Alat pertama yang dapat digunakan untuk menentukan permasalahan prioritas dan spesefikasi yang pokok adalah dengan menggunakan metode matriks USG. Kepner dan Tregoe (1985) menyatakan pentingnya suatu masalah dibandingkan masalah lainnya dapat dilihat dari tiga aspek yaitu gawatnya masalah, mendesaknya, serta perkembangan masalah. Pada penggunaan Matriks USG, untuk menentukan suatu masalah yang prioritas, terdapat tiga faktor yang perlu dipertimbangkan. Ketiga faktor tersebut adalah *urgency*, *seriuosness*, dan *growth*.

a. *Urgency* berkaitan dengan mendesaknya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Semakin mendesak suatu masalah maka pemecahan serta solusi penanganannya lebih di di prioritaskan untuk diselesaikan dan semakin tinggi tingkat urgensi masalah tersebut.

b. *Seriousness* berkaitan dengan dampak dari adanya masalah tersebut terhadap organisasi. Dampak ini terutama yang menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti dampaknya terhadap produktivitas, keselamatan jiwa manusia, sumber daya atau sumber dana. Semakin tinggi dampak masalah tersebut terhadap organisasi maka semakin serius masalah tersebut.

c. *Growth* berkaitan dengan pertumbuhan masalah. Semakin cepat berkembang masalah tersebut maka semakin tinggi tingkat pertumbuhannya.

Suatu masalah yang cepat berkembang dan sangat berpengaruh dengan masalah yang lainnya tentunya makin prioritas untuk diatasi permasalahan tersebut.

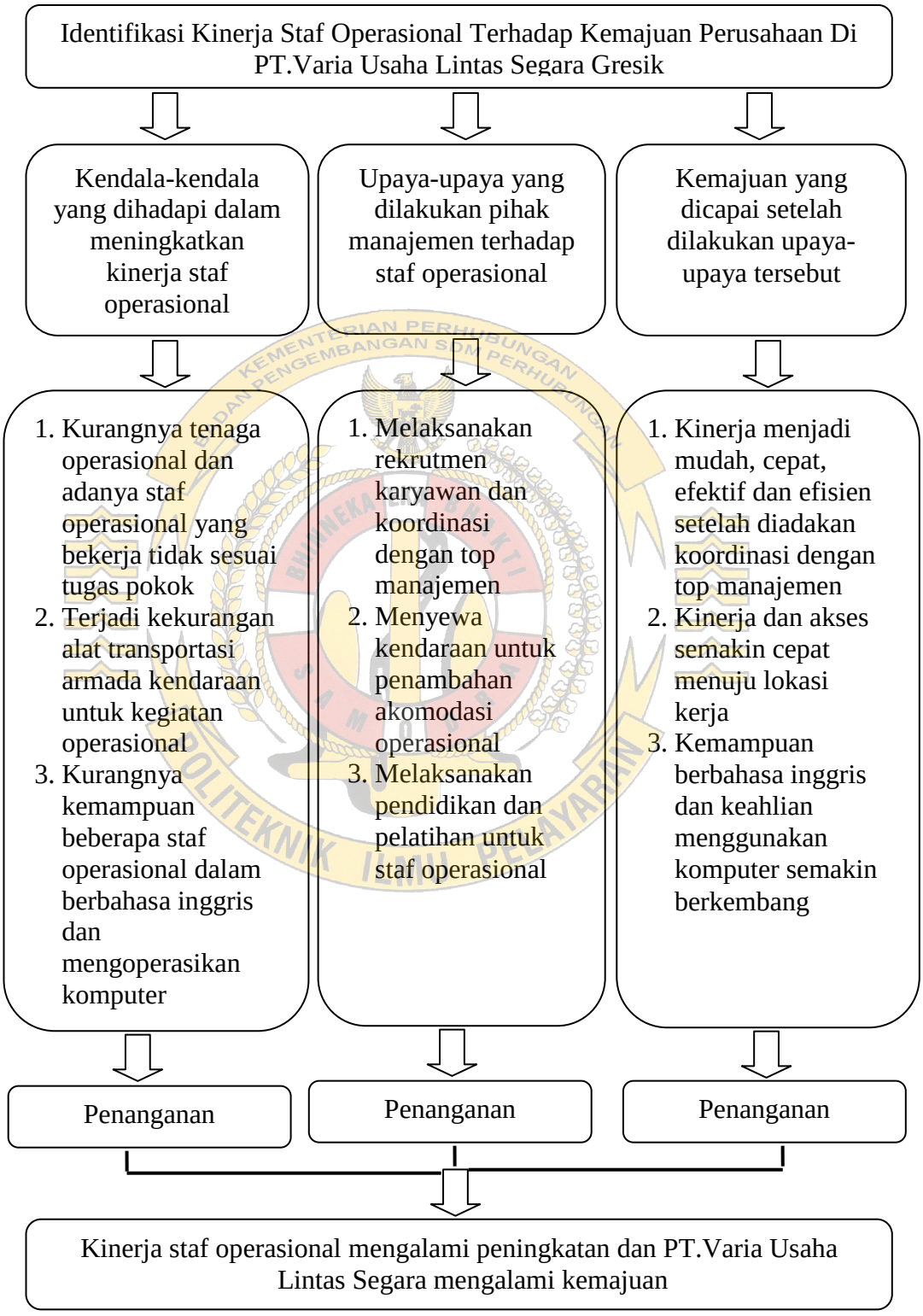
Untuk mengurangi tingkat subyektivitas dalam menentukan masalah prioritas, maka perlu menetapkan kriteria untuk masing-masing unsur USG tersebut. Umumnya digunakan skor dengan skala tertentu. Misalnya penggunaan skor skala 1-5. Semakin tinggi tingkat urgensi, serius, atau pertumbuhan masalah tersebut, maka semakin tinggi skor untuk masing-masing unsur tersebut.

B. Kerangka pikir penelitian

Kerangka pikir penelitian adalah bagan yang memiliki pola dari suatu alur pemikiran seorang terhadap apa yang sedang dipahaminya di dalam penelitian untuk dijadikan sebagai acuan dalam memecahkan suatu permasalahan yang sedang diteliti secara logis dan sistematika. Setiap bagan atau kerangka pikir yang dibuat mempuyai kedudukan atau tingkatan secara vertikal dan horizontal yang dilandasi dengan teori–teori yang *relevan* agar permasalahan dalam penelitian tersebut dapat terpecahkan. Kerangka pemikiran yang disusun dalam upaya memudahkan penulis dalam pembuatan pembahasan serta sebagai panduan laporan penelitian terapan yang dirangkum menjadi skripsi dengan mengambil pembahasan tentang identifikasi kinerja staf operasional terhadap kemajuan perusahaan di PT. Varia Usaha Lintas Segara Gresik.

Berikut adalah kerangka pikir dalam penelitian ini :

Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir di atas maka penulis memberikan penjelasan mengenai kendala- kendala yang di hadapi staf operasional PT. Varia Usaha Lintas Segara terhadap pelayanan kapal di Pelabuhan Gresik. Staf operasional PT. Varia Usaha Lintas Segara dalam menjalankan tugasnya membutuhkan tenaga kerja yang mencukupi dan mumpuni serta didukung oleh sarana pendukung kegiatan operasional seperti alat transportasi. Jumlah tenaga staf operasional juga berpengaruh dalam kinerja staf opersional dan juga harus di didukung dengan kemampuan tenaga kerja yang trampil dan ulet. Apabila staf operasional dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien maka kegiatan kapal akan dapat berjalan dengan lancar, seluruh kebutuhan awak kapal akan dapat terpenuhi dan pemilik kapal dapat memperoleh informasi mengenai kegiatan kapal tepat waktu dan dari hal itu pula otomatis perusahaan semakin berkembang dan maju. Apabila staf operasional tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien, maka akan terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen-dokumen, kebutuhan para awak kapal tidak dapat terpenuhi seluruhnya dan kurang akuratnya informasi yang diberikan agen kepada instansi terkait. Hal tersebut akan mempengaruhi perusahaan, perusahaan akan mengalami kemunduran dan sulit untuk berkembang. Hal itu dapat terjadi karena kurangnya sarana penunjang kegiatan operasional, kurangnya komunikasi koordinasi antara staf operasional dengan pihak kapal, terjadi kekurangan armada kendaraan untuk kegiatan opersional serta kurangnya kemampuan beberapa staf operasional

dalam berbahasa inggris dan mengoperasikan komputer. Untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi staf operasional tersebut maka manajer operasional menambah sarana penunjang kegiatan operasional dan meningkatkan keahlian para staf operasional. Langkah-langkah tersebut mutlak dilakukan untuk menunjang kinerja staf operasional agar menjadi lebih baik. Upaya penambahan armada transportasi yang dilakukan untuk memperlancar kegiatan operasional, membuat laporan kegiatan operasional serta membagi jam kerja staf operasional di lapangan dan staf di kantor secara bergantian agar seimbang sehingga diharapkan perusahaan semakin berkembang dan maju.

C. Definisi Operasional

Definisi opersional adalah definisi praktis (bukan definisi teoritis) tentang istilah lain dalam penelitian yang dipandang penting. Definisi ini dimaksudkan untuk menyamakan persepsi terhadap variabel yang digunakan serta memudahkan pengumpulan dan penganalisaan data.

1. HRD (*Human Resources Development*) yaitu bagian atau unit yang biasanya mengurusi kepegawaian.
2. SDM (Sumber daya Manusia) adalah manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.
3. Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) adalah instansi yang melayani lalu lintas, keselamatan / penjagaan angkutan laut serta sertifikasi badan hukum di bawah Kementrian Perhubungan.