

Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pelayaran: Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran, Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Pelayaran Dan Indikator Keselamatan Pelayaran

Eko Aditya Hidayat¹, Aris Jamaan²

¹Mahasiswa, Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, email: ekohidayat2003@gmail.com

²Dosen, Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, Email : aris@poltekpelsulut.ac.id

Corresponding author: Eko Aditya Hidayat¹

Abstrak:Perusahaan pelayaran termasuk usaha jasa yang melayani penyediaan ruangan untuk kapal laut dalam proses pengangkutan muatan barang dan penumpang dari Pelabuhan asal menuju Pelabuhan tujuan, baik itu mencakup pengiriman dalam negeri maupun luar negeri (KBBI). Artikel ini mereview faktor-faktor yang memengaruhi Perusahaan Pelayaran, yaitu Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran, Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran dan Indikator keselamatan pelayaran, suatu studi literatur akuntansi perpajakan. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel literature review ini adalah: 1) Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran; 2) Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran; dan 3) Indikator keselamatan pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran.

Keyword: *Perusahaan Pelayaran, Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran, Kualitas Pelayanan Jasa Perusahaan Pelayaran Dan Indikator Keselamatan Pelayaran*

LATAR BELAKANG

Perusahaan pelayaran merupakan sejenis industri yang bergelut di dunia logistik, bertugas untuk melayani proses pengiriman barang yang dilakukan antar pulau, dengan memanfaatkan transportasi laut.

Perusahaan pelayaran termasuk usaha jasa yang melayani penyediaan ruangan untuk kapal laut dalam proses pengangkutan muatan barang dan penumpang dari Pelabuhan asal menuju Pelabuhan tujuan, baik itu mencakup pengiriman dalam negeri maupun luar negeri.

Perusahaan pelayaran merupakan entitas yang krusial dalam industri transportasi laut global. Mereka bertanggung jawab atas pengangkutan barang dan penumpang melintasi berbagai jalur laut di seluruh dunia. Perusahaan-perusahaan ini memiliki peran penting dalam mendukung perdagangan internasional, pariwisata laut, dan distribusi barang secara efisien.

Perusahaan ini telah memberikan banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia terkait pengiriman barang menuju luar pulau. Mengingat Indonesia sebagai negara maritim, yang terdiri atas pulau-pulau dan semuanya masih belum menyediakan layanan transportasi darat agar tetap saling terhubung.

Perusahaan pelayaran banyak sekali membantu masyarakat sekitar dalam kegiatan sehari-hari baik dalam pekerjaan dan juga dalam transportasi .

Artikel ini membahas pengaruh **Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran**, **Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran**, dan **Indikator keselamatan pelayaran** terhadap **Perusahaan Pelayaran**, suatu studi literature review dalam bidang **auditing**.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah **Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran** berpengaruh terhadap **Perusahaan Pelayaran**?
2. Apakah **Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran** berpengaruh terhadap **Perusahaan Pelayaran**?
3. Apakah **Indikator keselamatan pelayaran** berpengaruh terhadap **Perusahaan Pelayaran**?

KAJIAN TEORI

Perusahaan Pelayaran

Suwarno (2011), Perusahaan pelayaran adalah badan usaha milik Negara atau swasta, berbentuk perusahaan Negara persero, perseroan terbatas (PT), perseroan comandier (CV), dan lain-lain yang melakukan usaha jasa dalam bidang penyediaan ruang kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang (orang) dan barang (dagangan) dari satu pelabuhan asal (muat) ke pelabuhan tujuan (bongkar) baik didalam negeri (interinsular) maupun luar negeri (ocean going shipping).

Stopford (2009) mengemukakan bahwa perusahaan pelayaran adalah komponen utama dari industri maritim yang mengelola transportasi laut, baik untuk barang maupun penumpang. Mereka memiliki fungsi strategis dalam memastikan rantai pasok internasional berjalan lancar dan efisien.

Gorton et al. (2009) menyatakan bahwa perusahaan pelayaran adalah entitas yang bertanggung jawab atas operasi kapal dan manajemen pengiriman kargo dari satu pelabuhan ke pelabuhan lain. Perusahaan pelayaran memainkan peran penting dalam perdagangan global dengan menghubungkan produsen dan konsumen di berbagai belahan dunia.

Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran

UNCTAD (2021) menekankan bahwa kualitas SDM menjadi semakin penting dalam menghadapi tantangan global, seperti perubahan iklim dan digitalisasi. SDM yang terampil dan adaptif sangat diperlukan untuk mengelola perubahan ini dan memastikan operasi yang berkelanjutan dan efisien.

(ICS, 2022) menyatakan bahwa SDM yang berkualitas adalah kunci untuk menjaga daya saing perusahaan pelayaran dalam pasar global yang semakin ketat. Pengembangan SDM yang berkelanjutan diperlukan untuk menghadapi inovasi teknologi dan perubahan regulasi.

McKinsey & Company (2022) menambahkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM yang berfokus pada keselamatan dapat menghasilkan manfaat jangka panjang bagi perusahaan pelayaran, termasuk pengurangan biaya operasional akibat kecelakaan dan peningkatan reputasi perusahaan.

Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran

Parasuraman et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa di industri pelayaran meliputi aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

Zeithaml et al. (2022) mengemukakan bahwa dalam konteks perusahaan pelayaran, kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan menjaga daya saing di pasar global.

McKinsey & Company (2022) menyatakan bahwa perusahaan pelayaran yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dapat melihat peningkatan signifikan dalam pangsa pasar dan profitabilitas jangka panjang. Investasi dalam pelayanan yang lebih baik menghasilkan pengembalian yang signifikan melalui retensi pelanggan dan pengurangan biaya operasional.

Indikator keselamatan pelayaran

IMO (International Maritime Organization, 2022) menyatakan bahwa indikator keselamatan pelayaran adalah metrik yang digunakan untuk mengukur dan memantau tingkat keselamatan operasional kapal dan aktivitas maritim. Indikator ini penting untuk mengidentifikasi potensi risiko, mencegah kecelakaan, dan memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan internasional.

Knapp and Franses (2023) mengemukakan bahwa indikator keselamatan memainkan peran kunci dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di sektor maritim. Dengan menggunakan indikator keselamatan yang tepat, perusahaan pelayaran dapat menilai dan memperbaiki kinerja keselamatan mereka secara berkelanjutan.

Tabel 1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Anton Pangihutan et al (2016)	Layanan keagenan serta perusahaan yang tersedia dinilai cukup baik	Layanan perusahaan pelayaran	-layanan keagenan dinilai cukup baik
2	Andri Hendrawan (2019)	Indikator keselamatan perusahaan pelayaran terhadap kapal niaga	Indikator keselamatan pelayaran	Indikator keselamatan perusahaan pelayaran terhadap kapal niaga
3	Indah Ayu Et Al (2022)	Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran	kualitas pelayanan jasa pada perusahaan pelayaran	Kualitas pelayanan jasa keagenan
.4	Celi (2019)	Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia	Analisis kualitas SDM perusahaan pelayaran	Analisis layanan keagenan di indonesia
.5	Dafid Ginting (2023)	Dampak pelaksanaan internasional safety maritim code (ISM) terhadap perusahaan pelayaran	Dampak pelaksanaan INTERNASIONAL SAFETY MARITIM (ISM) terhadap perusahaan pelayaran	-
6	Yuniati (2021)	Analisa makro ekonomi pada perusahaan pelayaran di indonesia	Analisa makro ekonomi pada perusahaan pelayaran di indonesia	-

METODE PENULISAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (*library research*). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *off line* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

PEMBAHASAN

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review ini* dalam konsentrasi **Manajemen Sumber Daya Manusia** adalah:

1. Pengaruh **Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran** terhadap **Perusahaan Pelayaran**

UNCTAD (2021) menekankan bahwa kualitas SDM adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja operasional dan keberhasilan perusahaan pelayaran. SDM yang terampil dan berpengalaman dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi risiko, dan memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan regulasi internasional.

ICS (International Chamber of Shipping, 2022) menyatakan bahwa SDM yang berkualitas tinggi sangat penting untuk menjaga daya saing di pasar global yang semakin kompetitif. Keterampilan teknis dan manajerial yang baik dari SDM dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan pelayaran.

Dalam konteks perusahaan pelayaran, SDM yang berkualitas tinggi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk mengelola operasi kapal dengan efisien dan aman (Becker, 1964).

SDM yang berkualitas dapat menjadi agen yang efektif dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan pelayaran melalui komitmen, inovasi, dan penerapan praktik terbaik (Jensen & Meckling, 1976).

Wang et al. (2022) menunjukkan bahwa perusahaan pelayaran yang menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pengembangan keterampilan teknis dan kepemimpinan SDM cenderung memiliki kinerja operasional yang lebih baik dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

2. Pengaruh **Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran** terhadap **Perusahaan Pelayaran**

Zeithaml et al. (2023), kualitas pelayanan jasa di industri pelayaran mencakup berbagai aspek, termasuk keandalan pengiriman, responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, jaminan kualitas layanan, empati terhadap pelanggan, dan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga membangun reputasi positif perusahaan di pasar.

UNCTAD (2021), kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan pelayaran. Efisiensi operasional, tingkat kepuasan pelanggan, dan kemampuan untuk mempertahankan pangsa pasar yang stabil dapat tercapai melalui investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

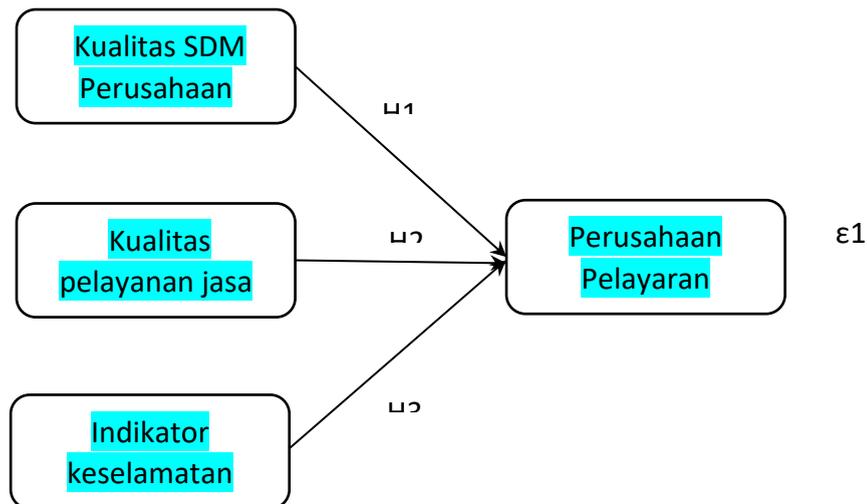
3. Pengaruh **Indikator keselamatan pelayaran** terhadap **Perusahaan Pelayaran**

IMO (2021) mencatat bahwa perusahaan pelayaran yang memantau dan meningkatkan indikator keselamatan cenderung memiliki tingkat kecelakaan yang lebih rendah dan kinerja operasional yang lebih baik. Hal ini dapat mengurangi biaya insiden, meningkatkan efisiensi operasional, dan menjaga reputasi perusahaan.

Lloyd's Register (2021) menambahkan bahwa penggunaan indikator keselamatan yang efektif dapat membantu perusahaan pelayaran dalam memperbaiki manajemen risiko, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan memastikan kepatuhan terhadap standar internasional.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka di perolah rerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran, Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran, dan Indikator keselamatan pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang memengaruhi Perusahaan Pelayaran, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

- A. Indikasi pelayanan kinerja keagenan pada perusahaan pelayaran : **Anton Pangihutang (2016)**
- B. Indikator keselamatan perusahaan pelayaran terhadap kapal niaga : **Andri Hendrawan (2019)**
- C. Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran : **Indah Ayu Et al (2022)**
- D. Analisis kualitas SDM dan layanan keagenan perusahaan pelayaran nasional di indonesia **Celi(2019)**
- E. Dampak pelaksanaan internasional safety maritin internasional code (ISM) terhadap perusahaan pelayaran **Dafid Ginting (2023)**
- F. Analisa makro ekonomi pada perusahaan pelayaran di indonesia **Yunati (2021)**

KESIMPULAN

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

1. Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran.
2. Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran.
3. Indikator keselamatan pelayaran berpengaruh terhadap Perusahaan Pelayaran.

SARAN

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Perusahaan Pelayaran, selain dari Kualitas SDM Perusahaan Pelayaran, Kualitas pelayanan jasa perusahaan pelayaran, dan Indikator keselamatan pelayaran pada semua tipe dan level organisasi atau perusahaan, oleh karena itu masih di perlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi Perusahaan Pelayaran selain yang variabel yang di teliti pada artikel ini

