



SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL KEAGENAN KAPAL PADA PT. ANUGERAH MAHADAYA NUSANTARA

Irnita Rosaria Santi¹, Hadiansyah², Amelia Puspita³
Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima
01/09/2023
Disetujui
25/09/2023
Dipublikasikan
30/09/2023

Kata Kunci:
Sistem, Manajemen
Operasional, POAC

Abstrak

Sistem adalah suatu elemen atau komponen-komponen yang saling berinteraksi dan berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan yang sama agar terbentuk suatu struktur yang terintegritas. Manajemen Operasional (MO) merupakan rangkaian kegiatan atau aktifitas yang menciptakan nilai produk baik berupa barang maupun jasa melalui proses transformasi input menjadi output. Manajemen operasional merupakan bagian manajemen yang erat kaitannya dengan mengawasi, merancang, dan mengendalikan kegiatan produksi. Selain itu, manajemen ini bertugas mengendalikan kegiatan produksi dan proses perbaikan strategi kegiatan bisnis dalam hal produksi barang dan jasa. Manajemen operasional yang dimiliki PT. Anugerah Mahadaya Nusantara adalah mengendalikan dalam jasa pelayanan keagenan kapal untuk menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam manajemen operasional yaitu menerapkan sistem (POAC) planning, organizing, actuating, dan controlling dalam manajemen operasional, pada PT. Anugerah Mahadaya Nusantara di dapatkan informasi yang sama mengenai sistem manajemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan.

Metode penelitian Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif yaitu, penelitian yang tidak menggunakan perhitungan atau diistilahkan dengan penelitian ilmiah yang menekankan pada karakter alamiah sumber data. Sedangkan penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan pemahaman berdasarkan tradisi metodologis berbeda dari penyelidikan yang mengeksplorasi masalah sosial atau manusia. Peneliti membuat gambaran yang kompleks dan holistic, menganalisis kata, melaporkan tampilan informasi secara detail, dan melakukan penelitian dalam suasana alami. Peneliti menggunakan beberapa metode tertentu dalam pengumpulan data yang tersusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian seperti teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan melihat kasus yang harus diteliti secara langsung di lapangan mengenai hal yang terjadi pada objek penelitian.

Hasil pembahasan mengatasi masalah, dengan implementasi POAC pada manajemen PT. Anugerah mahadaya nusantara setiap masalah baik internal maupun eksternal dapat diselesaikan dengan baik karena adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab baik di top manajemen, middle manajemen, dan low manajemen, sehingga tercipta efisien waktu dan biaya yang kemudian berujung pada tercapainya tingkat kepuasan konsumen serta kepercayaan yang tinggi terhadap PT. Anugerah Mahadaya Nusantara. Dengan implementasi POAC terbukti mampu meningkatkan produktivitas perusahaan, baik dari aspek operasional, pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan. Dengan berbagai rencana yang menjadi tujuan dalam sistem manajemen operasional keagenan kapal baik pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan

Abstract

A system is an element or components that interact and relate to each other to achieve the same goal to form an integrated structure. Operational Management (MO) is a series of activities or activities that create product value in the form of goods and services through the process of

transforming input into output. Operational management is a part of management that is closely related to supervising, designing and controlling production activities. Apart from that, this management is tasked with controlling production activities and the process of improving business activity strategies in terms of the production of goods and services. Operational management owned by PT. Anugerah Mahadaya Nusantara is in control of ship agency services to handle ship arrivals and departures. There are several things that must be considered in operational management, namely implementing the (POAC) planning, organizing, actuating and controlling system in operational management, at PT. Anugerah Mahadaya Nusantara received the same information regarding management systems that are interconnected with each other to achieve a goal.

Research method The approach used in this research is a qualitative approach, qualitative research, that is, research that does not use calculations or is termed scientific research which emphasizes the natural character of the data source. Meanwhile, qualitative research is a process of investigating understanding based on methodological traditions different from investigations that explore social or human problems. Researchers create complex and holistic images, analyze words, report information displays in detail, and conduct research in a natural setting. Researchers use certain methods in collecting data which are arranged systematically in accordance with the research objectives, such as data collection techniques by observing and looking at cases that must be examined directly in the field regarding things that happen to the research object.

The results of the discussion overcome the problem, by implementing POAC in management PT. Anugerah Mahadaya Nusantara every problem, both internal and external, can be resolved well because there is clarity of duties and responsibilities in both top management, middle management and low management, thereby creating time and cost efficiency which then leads to achieving a high level of customer satisfaction and trust in PT. Anugerah Mahadaya Nusantara. With the implementation of POAC, it has been proven to be able to increase company productivity, both from operational, marketing, human resources and financial aspects. With various plans that become objectives in the ship agency's operational management system, including planning, organizing, implementing and supervising.

PENDAHULUAN

Bisnis keagenan kapal merupakan bisnis trust sehingga proses untuk mendapatkan penunjukan dari principal, awalnya sangat tergantung pada pendekatan direktur utama yang sekaligus pemilik perusahaan dengan para principal, baik itu dengan pemilik perusahaan maupun dengan orang-orang yang memang diberi kepercayaan oleh principal untuk mengambil keputusan bisnis. Menghadapi lingkungan bisnis yang ada dengan hambatan hambatannya, merupakan tantangan perusahaan yang perlu dihadapi sehingga perlu adanya strategi bersaing untuk dapat memposisikan diri dan manajemen yang baik agar bisa bertahan serta mengoptimalkan bisnis pelayaran yang dijalaninya. PT. Anugerah Mahadaya Nusantara meningkatkan pelayanan khususnya untuk kapal-kapal asing yang singgah baik untuk bongkar maupun muat sebagai perusahaan yang menjalankan usaha keagenan. Pengaruh kondisi ekonomi dan persaingan dalam industri pelayaran di Indonesia, sangat mempengaruhi kinerja industri pelayaran khususnya PT. Anugerah Mahadaya Nusantara. Pada tahun 2016 persaingan dalam usaha keagenan kapal ini semakin ketat karena adanya perubahan kebijakan pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Laut nomor 11 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal di mana dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa untuk mendirikan perusahaan keagenan kapal, tidak harus memiliki kapal milik dengan ijin Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL), sehingga semakin memberikan kemudahan untuk mendirikan perusahaan sejenis dan akan semakin banyak pemain baru untuk bersaing dengan pasar yang tersedia, untuk memenangkan dan mempertahankan persaingan, PT. Anugerah Mahadaya Nusantara perlu mempunyai strategi dan pengelolaan manajemen operasional yang tepat guna mengantisipasi kalah bersaing dalam mempertahankan dan merebut pasar yang tersedia agar bisa terus bersaing dan pada akhirnya memenangkan persaingan.

Keagenan kapal yang tugas dan tanggung jawab untuk mengurus dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh kapal, dalam pengurusan dokumen-dokumen dengan berbagai instansi di Pelabuhan, pembuatan dokumen-dokumen yang di butuhkan dalam proses clearance in dan clearance out kapal, agen sering kali mengalami kesulitan karena beberapa faktor, seperti contohnya Aspek geografis perusahaan dan cabang perusahaan yang jauh dari pelabuhan dan memerlukan waktu dan transportasi yang memadai untuk ke kapal, kurang optimalnya pelayanan yang di lakukan oleh instansi instansi terkait. Maka dari itu di perlukan manajemen operasional yang baik untuk mengatur dan mengontrol bagaimana agar sebuah perusahaan keagenan dapat

menjalankan usahanya, untuk menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, maka dari itu penulis bermaksud untuk menganalisa sistem manajemen operasional keagenan kapal PT. Anugerah Mahadaya Nusantara sehingga dapat mengetahui dengan jelas bagaimana sistem yang di terapkan dalam manajemen operasional perusahaan keagenan PT. Anugerah Mahadaya Nusantara.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif yaitu, penelitian yang tidak menggunakan perhitungan atau diistilahkan dengan penelitian ilmiah yang menekankan pada karakter alamiah sumber data. Sedangkan penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan pemahaman berdasarkan tradisi metodologis berbeda dari penyelidikan yang mengeksplorasi masalah sosial atau manusia. Peneliti membuat gambaran yang kompleks dan holistic, menganalisis kata, melaporkan tampilan informasi secara detail, dan melakukan penelitian dalam suasana alami. Peneliti menggunakan beberapa metode tertentu dalam pengumpulan data yang tersusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian seperti teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan melihat kasus yang harus di teliti secara langsung di lapangan mengenai hal yang terjadi pada objek penelitian. Penulis melihat dan mengamati secara langsung, serta dengan metode wawancara untuk mendapatkan data dan keterangan dengan cara menanyakan secara langsung dengan orang yang bersangkutan, yaitu direktur utama, manajer operasional, sttaf operasional. yang berwenang dengan hal tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Manajemen Operasional PT. Anugerah Mahadaya Nusantara

Manajemen operasional yang dimiliki PT. Anugerah Mahadaya Nusantara adalah mengendalikan dalam jasa pelayanan keagenan kapal untuk menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam manajemen operasional yaitu menerapkan sistem (POAC) planning, organizing, actuating, dan controlling dalam manajemen operasional, pada PT. Anugerah Mahadaya Nusantara di dapatkan informasi yang sama mengenai sistem manajemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan. Penerapan sistem POAC dalam manajemen operasional PT. Anugerah Mahadaya Nusantara adalah sebagai berikut :

Dalam penerapan perencanaan melibatkan penetapan serangkaian tindakan yang tepat guna mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan yang meliputi pada jangkauan masa depan yang jauh (visi), dan ditetapkan sebagai keputusan pimpinan tertinggi (keputusan yang bersifat mendasar agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (misi), dan mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal serta mengukur dan menetapkan kelemahan dan kekuatan internal dan menetapkan tujuan jangka panjang.

PT. Anugerah Mahadaya Nusantara, menerapkan bahwa: “Dalam sebuah perusahaan pasti ada yang namanya strategi atau perencanaan, karena dengan adanya strategi atau perencanaan yang diterapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan usaha. Adapun perencanaan strategi yang diterapkan guna untuk mendapatkan kepercayaan dari prinsipal dan pelanggan. Dalam hal ini bagaimana cara kita bisa menerapkan strategi atau perencanaan yang dijelaskan dalam visi dan misi kita, karena dalam mempertahankan pelanggan itu lebih sulit daripada mencari pelanggan yang baru”.

Meningkatkan kepercayaan dari prinsipal dan pelanggan, perusahaan perlu menerapkan strategi atau perencanaan sesuai yang dijelaskan dalam visi dan misi. Karena operasional manajer perusahaan tersebut mengatakan bahwa mempertahankan pelanggan lebih sulit daripada mencari pelanggan yang baru.

a. Perencanaan (planning)

Berikut ini adalah beberapa implementasi perencanaan (planning) oleh PT. Anugerah Mahadaya Nusantara :

1. Perencanaan Bidang Operasional / Jasa

Proses perencanaan terkait operasional di PT. Anugerah Mahadaya Nusantara adalah untuk pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal dimana PT. Anugerah Mahadaya Nusantara menargetkan untuk kecepatan dan ketepatan serta efisiensi waktu dan biaya dalam proses tersebut sehingga akan menjadi daya tarik bagi klien, Oleh karena itu manajemen usaha keagenan kapal di perusahaan di kelola secara optimal agar tidak terjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan.

2. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Setiap perusahaan melakukan suatu perencanaan dalam setiap kegiatan perusahaannya. Perencanaan (planning) merupakan proses dasar bagi perusahaan untuk memilih sasaran dan menetapkan bagaimana cara mencapai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sebelum melakukan proses-proses perencanaan. PT. Anugerah Mahadaya Nusantara memiliki tujuan yang jelas, yaitu ingin menjadi keagenan yang

mampu bersaing secara nasional dan mandiri. PT. Anugerah Mahadaya Nusantara selalu memberikan yang terbaik dan selalu berinovasi agar pengguna jasa pelayanan keagenan kapal percaya terhadap kualitas dan kinerja perusahaan ini. Untuk memberikan kualitas dan kinerja PT. Anugerah Mahadaya Nusantara, melakukan perencanaan pada sumber daya manusia yang ahli dibidang pelayaran. Mengutamakan Sumber Daya Manusia lulusan dari Akademi Maritim yang ahli dalam bidang tata laksana pelayaran niaga dan kepelabuhanan, karena banyaknya perusahaan keagenan yang tidak memiliki sumber daya manusia yang ahli dibidangnya. Hal ini memberikan nilai lebih terhadap PT. Anugerah Mahadaya Nusantara untuk menjadikan perusahaan yang berkualitas dan berdaya saing.

3. Perencanaan Pemasaraan

Aktivitas pemasaran yang menjadi target atau tujuan perusahaan PT. Anugerah Mahadaya Nusantara untuk dimiliki, yaitu sebagai keagenan lokal nasional yang berupa penetapan segmentasi pasar, targetting, positioning, dan promosi, yang mana segmentasi pasar PT. Anugerah Mahadaya Nusantara yaitu, lebih membaca brand perusahaan, mengetahui selera ataupun kemauan para klien, dan selalu mengikuti tren yang ada. Melatih dan memperlengkapi sumber daya manusianya dengan cara memfasilitasi karyawannya mengikuti pelatihan-pelatihan khusus nya tentang keagenan. Selain itu, salah satu cara untuk mencapai perencanaan perusahaan ialah dengan membangun citra baik perusahaan, dengan cara selalu berusaha dinamis dalam berinovasi. Hal ini juga sudah dibuktikan PT. Anugerah Mahadaya Nusantara dalam menghadapi pandemik covid-19, dengan cepat dan sigap perusahaan ini mampu mengubah metode perusahaan sebelumnya dan menggantikannya dengan metode digital company, dan dalam situasi seperti ini, perusahaan harus benar-benar mampu berinovasi dan merubah sistem agar tidak tertinggal ataupun tergilas oleh situasi dan jaman. perusahaan terus berinovasi dan dinamis. PT. Anugerah Mahadaya Nusantara meningkatkan bisnisnya dengan meningkatkan bisnis para kliennya di berbagai industri. Mereka membangun merek menjadi bisnis yang menguntungkan dengan memberikan dampak yang berarti dalam segala hal yang dapat dilakukan.

Pada promosi PT. Anugerah Mahadaya Nusantara adalah menggunakan media promosi melalui internet dan email. menggunakan media internet karena dapat memberikan informasi keseluruh dunia. Ini menjadikan lebih efisien dalam hal kecepatan penerimaan berita dan kecepatan dalam pemberian tanggapan. Calon pengguna jasa dapat dengan mudah mengakses internet guna mendapatkan informasi yang diinginkan melalui website PT. Anugerah Mahadaya Nusantara, dan juga media

promosi melalui email dengan mengirim penawaran harga keagenan kapal kepada perusahaan lain. PT. Anugerah Mahadaya Nusantara melakukan promosi dengan memfokuskan mengembangkan hubungan baik dengan pelanggan. Bukan hanya sekedar strategi promosi namun dengan interaksi antara individu, saling bertemu muka yang bertujuan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, dan mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan yang dapat membangun transaksi ulangan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Faktor-faktor yang perlu di perhatikan dalam perencanaan, yaitu: Specific (spesifik), Measurable (terukur), Achievable (dapat tercapai), Realistic (realistis) dan Time (waktu).

b. Pengorganisasian (Organizing)

Dalam pengorganisasian (Organizing) perusahaan, dengan cara menggabungkan seluruh potensi yang ada dari seluruh bagian perusahaan untuk bekerja secara bersama-sama guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perusahaan juga menanamkan kepada seluruh karyawannya untuk memahami dengan jelas tujuan, visi dan misi perusahaan. Salah satu bentuk implementasi perusahaan dalam pengorganisasian (Organizing) ialah dalam merekrut karyawannya, perusahaan menetapkan syarat yaitu setiap karyawannya harus memiliki sikap yang baik (good attitude) dan memiliki pendidikan yang baik juga (good education) hampir 95% karyawan PT. Anugerah Mahadaya Nusantara adalah karyawan dengan kompetensi khusus yakni lulusan D-III/ D-IV Akademi Maritim. Dua hal ini yang menjadi syarat utama perusahaan dalam merekrut anggotanya dan setiap anggota harus memiliki sikap seperti ini. Hal ini juga dikarenakan dalam perusahaan ini. Anggota perusahaan di percaya untuk menangani dan menjadi perpanjangan tangan perusahaan terhadap klien, oleh sebab itu anggota perusahaan harus memiliki sikap dan pendidikan yang baik, memiliki sikap yang jujur dan memiliki integritas yang tinggi. Nilai-nilai inti dari perusahaan ini ialah bersemangat, kreativitas, rasa hormat, integritas, dan progresif.

c. Pelaksanaan (Actuating)

Perusahaan memberangkatkan karyawannya secara gratis untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dengan tujuan untuk lebih meningkatkan sumber daya manusianya. Selain itu perusahaan juga memberikan bonus memberikan kepada anggota yang memiliki kinerja yang baik, memberikan bonus setiap kali event telah berlangsung, dan menyiapkan makan siang, serta cemilan ringan dikantor. Pemimpin perusahaan membangun hubungan baiknya dengan seluruh karyawannya. Pimpinan

mampu menggerakkan bawahannya untuk bersama-sama bekerja menuju suatu tujuan yang diinginkan oleh semua pihak atau tujuan perusahaan .

Gaya kepeimpinan ini telah disesuaikan dengan situasi yang akan dihadapi. Pimpinan juga hadir sebagai teman, sahabat dan rekan sekerja bagi karyawannya, mereka memiliki slogan semua kebaikan akan datang saat mereka bersatu. Karena hal inilah hubungan antara atasan dan bawahan lebih dekat layaknya keluarga tetapi diantaranya memiliki rasa saling menghormati. PT. Anugerah Mahadaya Nusantara, dalam pelaksanaan pelayanan keagenan kapal, semua tim dari perusahaan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas, fungsi dan peran masing- masing, merea juga saling berkoordinasi antar sesama tim juga klien dan setiap pihak yang terlibat dalam proyek keagenan yang dilaksanakan yaitu menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. Hal ini menambah kepercayaan para klien untuk selalu menggunakan jasa keagenan PT. Anugerah Mahadaya Nusantara.

d. Pengawasan (Controlling)

Dalam Pengendalian atau Pengawasan (Controlling) perusahaan PT. Anugerah Mahadaya Nusantara sudah mengimplementasikannya dengan cara selalu mengendalikan dan mengawasi setiap kinerja karyawannya, berhubungan langsung dengan para klien atau konsumen perusahaan. Biasanya karyawan yang menjadi perpanjangan tangan perusahaan kepada klien sudah memiliki pengalaman bekerja sama dan dapat dipercaya. Setelah berhubungan dengan konsumen atau klien, karyawan biasanya langsung memberitahu hasil dari tugas yang telah dilaksanakan. Perusahaan juga melakukan pengawasan yang efektif untuk membantu usaha-usaha dalam mengatur pekerjaan yang direncanakan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut berlangsung sesuai dengan rencana. Pengawasan dari segi waktu, segi obyek, dan segi subyek juga sudah dilakukan dalam perusahaan ini. Perusahaan juga mengimplementasikannya dengan cara melakukan pengawasan langsung ditempat dan juga mengawasi melalui laporan keuangan dan laporan lisan dari grup whatsapp.

Laporan secara intern juga selalu dilaksanakan, setiap satu minggu sekali dan disetiap bulan sekali, perusahaan selalu melakukan briefing dan evaluasi secara menyeluruh apakah setiap kegiatan dan tugas-tugas sudah efektif dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Apabila ada kegiatan atau pekerjaan yang melenceng atau tidak sesuai dengan target yang diharapkan, perusahaan selalu mencari apa faktor penyebabnya dan melakukan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan dapat berupa

mengadakan perubahan terhadap satu atau beberapa aktivitas dalam operasi atau terhadap standar yang telah ditetapkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam hal mengatasi masalah, dengan implementasi POAC pada manajemen PT. Anugerah mahadaya nusantara setiap masalah baik internal maupun eksternal dapat diselesaikan dengan baik karena adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab baik di top manajemen, middle manajemen, dan low manajemen, sehingga terciptaefisien waktu dan biaya yang kemudian berujung pada tercapainya tingkat kepuasan konsumen serta kepercayaan yang tinggi terhadap PT. Anugerah Mahadaya Nusantara. Dengan implementasi POAC terbukti mampu meningkatkan produktivitas perusahaan, baik dari aspek operasional, pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal, Nomor PM 11 Tahun 2016.