

## Strategi Konseptual Dalam Manajemen Aktivitas Personalia Pada

### Perusahaan Agen Pelayaran Peti Kemas

Kholid Mawardi<sup>1\*</sup>, Gembong Satria Negara<sup>2</sup>, Suryo Guritno<sup>3</sup>, Yulianto<sup>4</sup>, Wahyudi Santoso<sup>5</sup>, Faresh Emha<sup>6</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Maritim AMNI

Alamat : Jl. Arteri Soekarno-Hatta No. 180 Semarang

\*Korepondensi penulis: [mawardikholid66@gmail.com](mailto:mawardikholid66@gmail.com)

**Abstract.** *The authors of the article have chosen a company acting as an agent for a container shipping line because the company seeks to decrease its service failures and reduce the chaotic nature of its activities by systematizing them from a scientific point of view and refining its operations at the managerial level. Employees of the company are responsible for activities such as a search for customers, price offers, contacting clients, the conclusion of contracts, coordination of cargo transportation, document control, invoicing and payment control. Proper execution of these operations ensures the quality of services provided by the container line agent. The learning organization concept, situational management theory and total quality management theory are applicable to the management of the personnel activity process in the line. In terms of management functions, planning is more suitable for activities such as searching for customers, price offers, conclusion of contracts and invoicing; organizing is more required when searching for customers, contacting them and concluding contracts; leading is more suitable for activities such as contact with clients, conclusion of contracts and payment control; control is more required when contacting customers, coordinating cargo transportation, invoicing and controlling payment. A conceptual approach that theoretically reveals the principles and possibilities of the company's activities in the container shipping line can serve as the basis for future empirical research to identify problems in its personnel activity management.*

**Keywords:** *Personnel Management, Shipping Agency, Management Functions.*

**Abstrak.** Penulis artikel telah memilih perusahaan yang bertindak sebagai agen untuk jalur pelayaran kontainer karena perusahaan berusaha untuk mengurangi kegagalan layanannya dan mengurangi sifat kacau dari kegiatannya dengan mensistematisasikannya dari sudut pandang ilmiah dan menyempurnakan operasinya di tingkat manajerial. Karyawan perusahaan bertanggung jawab atas kegiatan seperti pencarian pelanggan, penawaran harga, menghubungi klien, kesimpulan kontrak, koordinasi transportasi kargo, kontrol dokumen, faktur dan kontrol pembayaran. Eksekusi yang tepat dari operasi ini memastikan kualitas layanan yang diberikan oleh agen jalur peti kemas. Konsep organisasi pembelajaran, teori manajemen situasional dan teori manajemen mutu total berlaku untuk pengelolaan proses kegiatan personalia di lini tersebut. Dalam hal fungsi manajemen, perencanaan lebih cocok untuk kegiatan seperti mencari pelanggan, penawaran harga, kesimpulan kontrak dan faktur; pengorganisasian lebih diperlukan untuk ketikamencari pelanggan, menghubungi mereka dan menyimpulkan kontrak; memimpin lebih cocok untuk kegiatan seperti kontak dengan klien, kesimpulan kontrak dan kontrol pembayaran; kontrol lebih diperlukan saat menghubungi pelanggan, mengoordinasikan transportasi kargo, faktur dan pengendalian pembayaran. Pendekatan konseptual yang secara teoritis mengungkapkan prinsip dan kemungkinan kegiatan perusahaan di jalur pelayaran peti kemas dapat berfungsi sebagai dasar penelitian empiris di masa depan untuk mengidentifikasi masalah dalam manajemen aktivitas personalianya.

**Kata kunci:** Manajemen Personalia, Agen Pelayaran, Fungsi Manajemen.

## 1. LATAR BELAKANG

Manajemen personalia merupakan elemen krusial dalam mendukung kinerja dan efisiensi operasional perusahaan, terutama pada sektor yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi seperti perusahaan agen jalur pelayaran peti kemas. Perusahaan jenis ini memegang peran strategis dalam rantai logistik internasional dengan mengoordinasikan aktivitas

bongkar muat, penjadwalan kapal, dokumentasi, dan layanan pelanggan (Ma, 2021). Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi faktor penentu kelancaran dan keberhasilan operasional harian.

Aktivitas personalia di perusahaan agen pelayaran melibatkan beragam peran mulai dari tenaga administratif, operator lapangan, staf pengatur jadwal, hingga tenaga ahli di bidang peraturan pelayaran dan bea cukai. Kompleksitas ini menuntut adanya pendekatan manajerial yang tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga konseptual, sehingga setiap elemen organisasi dapat bergerak selaras menuju tujuan strategis perusahaan (Fungsi Manajemen Personalia, 2022).

Saat ini, sebagian besar perusahaan agen pelayaran masih menggunakan pendekatan konvensional dalam pengelolaan personalia yang cenderung reaktif dan terfokus pada pemenuhan tugas administratif semata. Minimnya integrasi antara perencanaan strategis SDM dan kebutuhan operasional sering kali menyebabkan ketidakseimbangan antara beban kerja dan ketersediaan tenaga kerja, sehingga berdampak pada kualitas layanan kepada klien (Tehci & Senbursa, 2021).

Seiring dengan meningkatnya volume perdagangan global dan kemajuan teknologi informasi, perusahaan agen pelayaran peti kemas menghadapi tekanan untuk meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas operasional (Tijan et al., 2021). Tantangan ini mencakup pengelolaan shift kerja, pelatihan berbasis kebutuhan aktual, pemantauan kinerja, serta adaptasi terhadap regulasi baru di industri pelayaran (Notteboom et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan konseptual yang berbasis data dalam merancang strategi manajemen personalia yang adaptif dan berorientasi pada hasil.

Pendekatan konseptual di sini merujuk pada kerangka berpikir sistematis yang mengintegrasikan teori manajemen SDM dengan praktik spesifik industri pelayaran peti kemas (Diskiené, 2013). Tujuannya adalah menciptakan model yang tidak hanya teoretis, tetapi juga aplikatif dan kontekstual sesuai karakteristik unik perusahaan agen pelayaran. Dengan demikian, pendekatan ini diharapkan membantu pengambil keputusan merumuskan kebijakan dan strategi personalia yang efektif serta berdaya saing.

Penelitian ini bertujuan mengembangkan pendekatan konseptual sebagai acuan dalam mengelola aktivitas personalia di perusahaan agen pelayaran peti kemas. Model yang disusun mempertimbangkan variabel seperti struktur organisasi, beban kerja, kompetensi karyawan, serta dinamika pasar dan regulasi pelayaran (Lai et al., 2020). Melalui model konseptual yang holistik, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kepuasan

kerja karyawan, serta menjadi rujukan bagi perusahaan sejenis dalam mengembangkan strategi manajemen SDM yang tangguh dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis.

## **2. KAJIAN TEOROTIS**

### **2.1. Landasan Teori**

#### **a. Manajemen Personalia**

Manajemen personalia merupakan serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian terhadap seluruh aktivitas sumber daya manusia (Fungsi Manajemen Personalia, 2022). Dalam konteks industri pelayaran peti kemas, manajemen personalia menjadi faktor penentu efisiensi operasional karena melibatkan koordinasi lintas fungsi seperti pencarian pelanggan, penawaran harga, negosiasi kontrak, koordinasi transportasi kargo, pengendalian dokumen, hingga penagihan dan pengendalian pembayaran (Ma, 2021).

#### **b. Teori Manajemen Situasional**

Teori manajemen situasional menekankan bahwa efektivitas metode dan alat manajemen sangat bergantung pada kondisi yang dihadapi organisasi. Dalam praktiknya, strategi pengelolaan personalia harus disesuaikan dengan karakteristik operasional dan dinamika lingkungan bisnis (Diskiené, 2013). Penerapan teori ini pada perusahaan agen pelayaran memungkinkan penyesuaian fungsi manajemen sesuai perubahan pasar, permintaan pelanggan, dan regulasi pelayaran.

#### **c. Konsep Organisasi Pembelajaran**

Konsep organisasi pembelajaran (learning organization) menggarisbawahi pentingnya keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam proses identifikasi masalah, pertukaran informasi, dan pembelajaran berkelanjutan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan pasar (Tehci & Senbursa, 2021). Pada perusahaan pelayaran peti kemas, pembelajaran organisasi mencakup adaptasi terhadap sistem digitalisasi dokumen, penggunaan perangkat lunak pelacakan kontainer, serta penguatan kompetensi karyawan melalui pelatihan.

#### **d. Teori Manajemen Mutu Total**

Teori Manajemen Mutu Total (Total Quality Management/TQM) menekankan pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan melalui kerja tim, penetapan standar, dan fokus pada kepuasan pelanggan (Diskiené, 2013). Dalam konteks pelayaran, penerapan TQM mencakup peningkatan kualitas layanan transportasi, ketepatan pengiriman, dan keandalan komunikasi dengan pelanggan (Tepe & Arabelen, 2022).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Lai et al. (2020) menemukan bahwa kolaborasi dalam pengambilan keputusan berpengaruh positif terhadap kinerja layanan logistik pada perusahaan pengiriman peti kemas. Hasil ini menunjukkan bahwa keterlibatan berbagai pihak dalam perencanaan dan operasional dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian Mira et al. (2019) menunjukkan bahwa keterlibatan praktik sumber daya manusia yang terintegrasi dengan rantai pasok pelabuhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelabuhan di Arab Saudi. Temuan ini mendukung pentingnya integrasi fungsi manajemen personalia dengan proses operasional inti perusahaan pelayaran.

Tepe dan Arabelen (2022) mengidentifikasi bahwa strategi pemasaran hubungan berperan penting dalam mempertahankan pelanggan di industri pengiriman peti kemas. Hal ini relevan dengan fungsi kepemimpinan dalam manajemen personalia yang berfokus pada hubungan jangka panjang dengan klien.

Studi Christiansen et al. (2020) tentang desain jaringan pengiriman menunjukkan bahwa pengaturan rute dan distribusi kargo yang efisien memerlukan koordinasi yang baik antar departemen. Koordinasi ini tidak lepas dari fungsi pengorganisasian yang efektif dalam manajemen personalia.

Rojon et al. (2021) membahas dampak kebijakan penetapan harga karbon terhadap biaya transportasi laut, yang menuntut perusahaan untuk lebih adaptif dalam perencanaan biaya dan penawaran harga kepada pelanggan. Hal ini memperkuat relevansi fungsi perencanaan dalam konteks manajemen personalia di pelayaran.

Tijan et al. (2021) menyoroti pentingnya transformasi digital di sektor transportasi maritim sebagai upaya meningkatkan efisiensi operasional. Implementasi digitalisasi ini menuntut pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan, sejalan dengan konsep organisasi pembelajaran.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan teoritis-deskriptif dengan tujuan membangun model konseptual manajemen aktivitas personalia pada perusahaan agen jalur pelayaran peti kemas. Model ini disusun dengan mengacu pada teori manajemen modern yang relevan untuk membentuk dasar ilmiah dalam merancang strategi pengelolaan personalia yang adaptif terhadap perubahan pasar, kebutuhan pelatihan berkelanjutan, dan tuntutan peningkatan kualitas layanan (Diskienè, 2013).

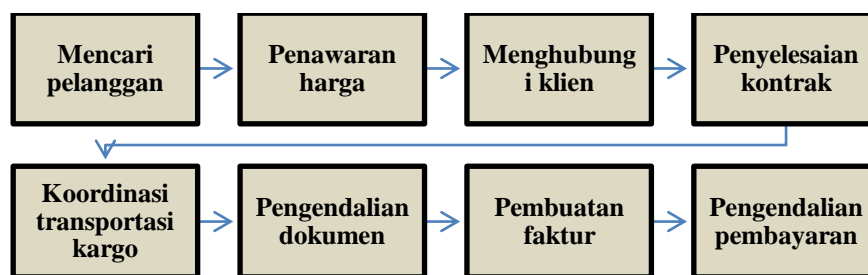
Dasar teoretis penelitian ini mencakup tiga konsep utama. Pertama, Teori Manajemen Situasional, yang menegaskan bahwa efektivitas metode dan alat manajemen bergantung pada kondisi dan situasi yang dihadapi organisasi. Penerapan teori ini memungkinkan perusahaan menyesuaikan strategi personalia sesuai dinamika pasar dan karakteristik internal (Ma, 2021). Kedua, Konsep Organisasi Pembelajaran yang menekankan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam identifikasi masalah, pertukaran informasi, dan pembelajaran berkelanjutan untuk mendukung adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi dan pasar (Tehci & Senbursa, 2021). Ketiga, Teori Manajemen Mutu Total (TQM) yang mengedepankan peningkatan kualitas secara berkesinambungan melalui kerja tim, penetapan standar kualitas, dan fokus pada kepuasan pelanggan (Tepe & Arabelen, 2022).

Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur terhadap publikasi ilmiah terkait manajemen personalia, industri pelayaran, dan fungsi manajemen. Data dikumpulkan dari jurnal internasional bereputasi, buku akademik, dan sumber resmi industri maritim. Seluruh literatur dianalisis untuk mengidentifikasi praktik terbaik (best practices) dalam pengelolaan aktivitas personalia dan kesesuaiannya dengan kerangka teori yang digunakan (Notteboom et al., 2022).

## **4. HASIL PENELITIAN**

### **4.1. Proses kegiatan personel di jalur pelayaran peti kemas**

Sumber daya manusia diperlukan bagi perusahaan untuk bertindak sebagai agen jalur pelayaran. Semua organisasi yang sukses bergantung pada kinerja karyawan mereka (Mira et al., 2019). Dimungkinkan untuk berhasil mengatur kegiatan perusahaan dengan staf yang tepat dan manajemen yang tepat. Proses kegiatan keagenan jalur pelayaran, yang operasinya sistematis sesuai dengan kegiatan berbagai departemen perusahaan, ditunjukkan (Gambar. 1).



**Gambar 1. Proses kegiatan personel di jalur pelayaran peti kemas.**

Pencarian pelanggan adalah operasi penting yang bertujuan untuk menarik pelanggan baru dan membuat mereka tertarik dengan layanan yang diberikan. Perusahaan yang ingin tetap kompetitif di pasar perkapalan saat ini perlu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan mereka (Tepe & Arabelen, 2022). Pertama-tama, untuk menarik calon pelanggan, perusahaan perlu menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan mereka. Faktor-faktor berikut penting bagi pelanggan: faktor keuangan (harga transportasi, layanan tambahan dan pajak); faktor ekonomi (penurunan harga karena penolakan layanan tertentu atau tergantung pada jumlah yang diangkut); faktor strategis (kemungkinan geografis, perencanaan rute dan waktunya); faktor pemasaran (kepuasan pelanggan lain karena layanan dalam hal komunikasi, kemampuan beradaptasi, keandalan, dan keragaman rute dan tujuan); faktor operasional (penyediaan layanan yang berbeda, distribusi dan koordinasi kapal dalam skala global) (Theotokas, 2018).

Penting untuk mengetahui cara-cara di mana pelanggan dapat tertarik. Ini membutuhkan iklan yang dirancang untuk memengaruhi orang sehingga perilaku mereka sejalan dengan keinginan pengiklan. Iklan yang efektif bekerja sebagai berikut: menarik perhatian dan minat dan objek yang diiklankan menjadi diinginkan dan diperoleh (Trehan, 2020). Untuk menemukan pelanggan potensial, perusahaan harus menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan keunggulan kompetitif kepada perusahaan.

Biaya transportasi terdiri dari transportasi dari tempat penjemputan ke tempat tujuan. Biaya angkutan laut ditentukan oleh faktor-faktor berikut: eografis dan geopolitik (jarak geografis, posisi dalam jaringan pelayaran global, pembajakan, dll.); biaya operasi kapal (pemeliharaan saat ini dan berkala, biaya pelayaran dan penanganan kargo); barang yang diangkut; pasar; infrastruktur pelabuhan dan produktivitasnya (Rojon et al., 2021).

Pengiriman kapal menyediakan layanan reguler yang telah diumumkan sebelumnya antara pelabuhan tertentu, membawa kargo dengan tarif pengiriman tetap. Diskon dapat diterapkan dan hanya ditawarkan kepada pelanggan reguler. Mempertimbangkan faktor-

faktor biaya transportasi yang disebutkan di atas dan setelah mengklarifikasi kebutuhan transportasi, harga ditawarkan kepada calon pelanggan.

Perusahaan berusaha untuk menjaga hubungan yang baik dan jangka panjang . Mereka mencari cara untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan. Prinsip dasar komunikasi adalah kejelasan, kekhususan, konsistensi dan efektivitas (Tehci & Senbursa, 2021). Berdasarkan prinsip-prinsip ini, kontak dengan klien menjadi efektif, hasil yang diinginkan dengan cepat tercapai, hubungan dengan klien jangka panjang dipertahankan dan hubungan dengan klien baru tercipta. Pelanggan dihubungi untuk informasi tentang kondisi transportasi kargo, harga layanan, konfirmasi layanan jika terjadi peristiwa yang tidak direncanakan, dan ketentuan pembayaran (Chaurasiya & Baxi, 2021).

Biasanya, pelanggan berganti penyedia layanan karena komunikasi yang buruk. Penting bagi perusahaan untuk berkomunikasi secara efektif dan menjaga hubungan jangka panjang. Sikap karyawan perusahaan yang tepat terhadap kebutuhan pelanggan dan respons cepat mereka terhadap permintaan adalah elemen penting yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi laut (Tepe & Arabelen, 2022). Teknologi informasi membantu karyawan bereaksi dengan cepat. Jejaring sosial dan aplikasi seluler adalah cara yang andal dan cepat untuk berkomunikasi. Panggilan telepon dan email adalah salah satu alat utama. Harga layanan biasanya dibahas melalui email dan masalah yang muncul dibahas melalui panggilan telepon (Chaurasiya & Baxi, 2021).

Dalam pengiriman liner, kontrak pengangkutan antara pemilik kargo dan jalur pelayaran disebut bill of lading. Kontrak pengangkutan menentukan tanggung jawab, kewajiban, dan ketentuan pengangkut dan pengirim, yang disusun dan dicetak oleh agen perusahaan pelayaran. Dokumen ini disiapkan berdasarkan aturan internasional Den Haag dan Rotterdam. Bill of lading biasanya berisi informasi berikut: deskripsi barang, jumlahnya, tanggal pengiriman, ketentuan kontrak, informasi tentang pengirim dan operator dan informasi tentang pelabuhan transshipment dan tujuan (Ma, 2021). Beberapa jalur pelayaran menawarkan layanan pengiriman dari pintu ke pintu. Dalam hal ini, ketentuan kontrak berubah. Kontrak untuk kontainer atau kontrak non-pembayaran untuk layanan yang diterima ditandatangani dengan jalur pelayaran yang menyediakan lebih banyak layanan. Penting untuk menyimpulkan kontrak secara bertanggung jawab dan tepat agar tidak ada ketidaksepakatan tentang tanggung jawab dan kewajiban.

Pelayaran jalur terdiri dari rute siklus di mana kapal bernavigasi. Untuk memanfaatkan kapal besar secara efisien, kargo ditransfer ke kapal yang lebih kecil di pelabuhan hub regional yang lebih besar dan diangkut lebih jauh (Christiansen et al., 2020). Perusahaan yang

bertindak sebagai agen untuk jalur pelayaran harus mengoordinasikan semua transportasi kargo, tergantung pada layanan mana yang telah dipesan pelanggan, yaitu "port-to-port" atau "door-to-door". Operasi transportasi kargo berikut dikoordinasikan: pembuatan atau perubahan jadwal rute kapal; penanganan dan distribusi kargo; distribusi kontainer kosong perusahaan; memasukkan informasi yang diperlukan ke dalam program komputer; mencari pengangkut; persiapan dan kontrol dokumen dan penentuan harga (Theotokas, 2018). Operasi ini disesuaikan, diawasi, dan dikelola oleh perusahaan jalur pelayaran. Masalah dan inkonsistensi dapat terjadi selama pengangkutan kargo. Untuk menghindari hal ini, perlu untuk merencanakan dan melaksanakan semuanya tepat waktu agar pengiriman kargo berjalan lancar (Huang et al., 2019).

Dokumen kargo adalah dokumen yang terkait dengan pengiriman kargo, misalnya berisi informasi tentang jumlah, berat, nilai, dll. Perusahaan yang bertindak sebagai agen untuk jalur pelayaran harus mengontrol dokumen-dokumen yang disebutkan di atas (Notteboom et al., 2022). Dokumen terpenting yang mengatur hubungan komersial dan hukum antara para pihak adalah kontrak pengangkutan, yaitu bill of lading. Dokumen lain, seperti pesanan pengiriman (yang memberikan instruksi dari pemilik barang tentang cara mengirimkannya ke tujuan) dan manifes kargo (daftar barang) sangat penting saat mengangkut barang melalui laut (Voudouris & Plomaritou, 2020). Beberapa dokumen kertas masih digunakan di sektor transportasi. Menyalin, menyortir, dan menukarnya membutuhkan banyak waktu bagi karyawan perusahaan. Namun, untuk meningkatkan kondisi kerja dan mengoptimalkan proses operasional, banyak dokumen yang menjadi elektronik. Dengan cara ini, kontrol mereka dilakukan dengan lebih sederhana dan efisien (Tijan et al., 2019).

Dokumen kargo dikeluarkan dengan mempertimbangkan jenis kargo dan tempat pengiriman. Oleh karena itu, pengiriman yang berbeda memerlukan dokumen yang berbeda, bertindak sebagai agen untuk jalur pelayaran harus mengontrol dokumen-dokumen yang disebutkan di atas (Notteboom et al., 2022). Dokumen terpenting yang mengatur hubungan komersial dan hukum antara para pihak adalah kontrak pengangkutan, yaitu bill of lading. Dokumen lain, seperti pesanan pengiriman (yang memberikan instruksi dari pemilik barang tentang cara mengirimkannya ke tujuan) dan manifes kargo (daftar barang) sangat penting saat mengangkut barang melalui laut (Voudouris & Plomaritou, 2020). Beberapa dokumen kertas masih digunakan di sektor transportasi. Menyalin, menyortir, dan menukarnya membutuhkan banyak waktu bagi karyawan perusahaan. Namun, untuk meningkatkan kondisi kerja dan mengoptimalkan proses operasional, banyak dokumen yang menjadi



elektronik. Dengan cara ini, kontrol mereka dilakukan dengan lebih sederhana dan efisien (Tijan et al., 2019).

Dokumen kargo dikeluarkan dengan mempertimbangkan jenis kargo dan tempat pengiriman. Oleh karena itu, pengiriman yang berbeda memerlukan dokumen yang berbeda, seperti sertifikat asal, faktur komersial, manifes kargo (daftar barang) dan berbagai dokumen khusus (deklarasi barang berbahaya, sertifikat asal Perjanjian Perdagangan Bebas Amerika Utara, dll.) (Voudouris & Plomaritou, 2020). Kontrol dokumen kargo memungkinkan pelanggan untuk menghindari pengeluaran yang tidak direncanakan karena, tanpa dokumen yang diperlukan, transportasi kargo dapat menyebabkan masalah atau tidak dilakukan.

Faktur bisa berupa elektronik atau kertas. Dalam faktur PPN (pajak pertambahan nilai), perlu memberikan informasi yang terdiri dari tanggal penerbitan, nomor seri unik yang mengidentifikasi faktur, kode pembayar PPN pelanggan, nama dan alamat penyedia layanan dan pelanggan, deskripsi jumlah dan jenis barang yang dipasok atau jenis dan jumlah layanan yang diberikan, tanggal transaksi atau pembayaran, tarif PPN yang berlaku, jumlah PPN yang terutang, pembagian jumlah PPN yang terutang sesuai dengan tarif PPN atau pembebasan pajak dan harga satuan barang atau jasa tidak termasuk pajak dan diskon (Aturan Faktur PPN, 2023).

Faktur menunjukkan tarif dasar, biaya tambahan, dan diskon. Tarif dasar merupakan bagian utama dari biaya layanan pengiriman barang dengan kapal, yang ditentukan berdasarkan rute pengiriman. Biaya tambahan dipungut oleh perusahaan pelayaran untuk menutupi biaya tambahan yang terkait dengan pengangkutan kargo, seperti kemacetan di pelabuhan. Diskon adalah pengurangan tarif pengiriman yang ditawarkan oleh perusahaan pelayaran kepada beberapa pelanggan. Diskon diberikan untuk meningkatkan arus pelanggan dalam pasar yang kompetitif. (Ma, 2021).

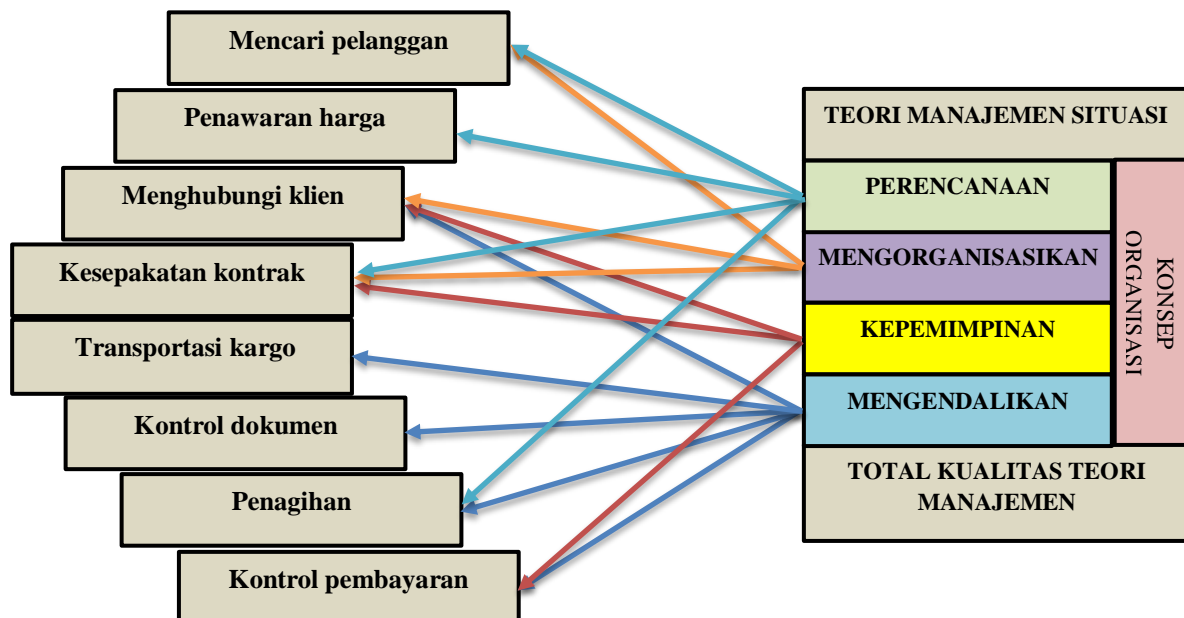
Penerimaan pembayaran untuk layanan yang dilakukan berarti bahwa kontrak telah dipenuhi dan kedua belah pihak telah mencapai apa yang ditandatangani dalam kontrak. Kontrol dilakukan dengan memeriksa apakah pembayaran telah diterima. Perusahaan yang mengangkut barang dan menyediakan layanan lain menyertakan klausul tentang non-pembayaran untuk layanan dalam kontrak mereka. Ini menyederhanakan proses jika ada masalah dan layanan tidak dibayar (Notteboom et al., 2022).

Klien harus membayar layanan yang diterima pada saat dan sesuai dengan prosedur yang ditentukan dalam kontrak. Jika kontrak tidak dapat dipenuhi karena kesalahan klien, maka harga yang ditentukan harus dibayarkan. Jika kerugian terjadi selama penyediaan layanan yang tidak bertanggung jawab oleh penyedia layanan, pelanggan juga harus memberi

kompensasi. Saat menyediakan layanan pengiriman liner kepada beberapa pelanggan selama satu pengiriman, pelanggan ikut juga bertanggung jawab atas semua kasus tak terduga (Undang-Undang tentang Persetujuan, 2000). Dengan demikian, pengendalian pembayaran adalah operasi yang jelas dan singkat yang pelaksanaannya menunjukkan apakah pelanggan memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam kontrak.

#### 4.2 Pengelolaan kegiatan personel di jalur pelayaran peti kemas

Pengelolaan kegiatan kepegawaian di jalur pelayaran peti kemas dapat dipahami sebagai distribusi sumber daya manusia dan sumberdaya masyarakat organisasi sesuai dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian untuk memberikan layanan yang diminta oleh pelanggan. Manajemen proses melibatkan bekerja dengan personel dalam lingkungan bisnis maritim yang terus berubah (Fungsi manajemen personalia, 2022). Proses kegiatan personalia di jalur pelayaran peti kemas terkait dengan fungsi manajemen dan teori manajemen (Gbr. 2).



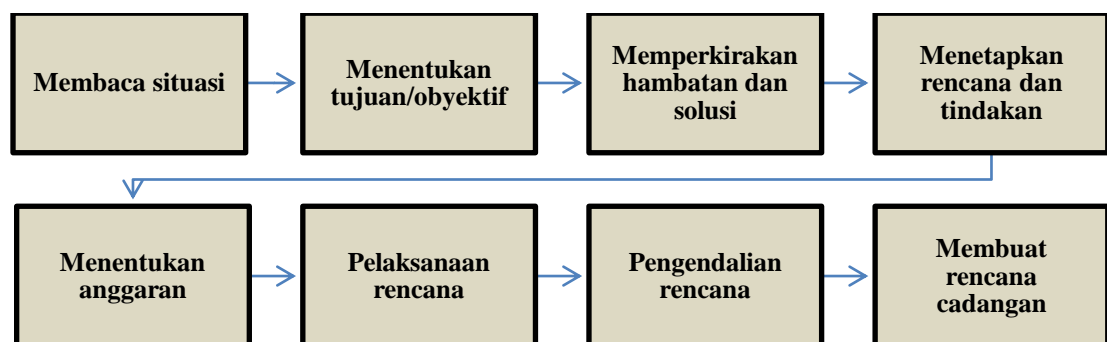
**Gambar 2.** Hubungan antara aktivitas agen jalur pelayaran peti kemas, fungsi manajemen dan teori manajemen.

Fungsi manajemen diterapkan pada operasi agen jalur pelayaran yang berbeda, yang dapat didasarkan secara relevan pada teori manajemen situasional, konsep organisasi pembelajaran, dan teori manajemen kualitas total.

Perencanaan penting untuk mendapatkan proses agensi dengan benar. Selama proses perencanaan kegiatan personel di jalur pelayaran kontainer, perlu untuk merencanakan terutama empat operasi:

1. Cari pelanggan (ada cara dan sarana yang diantisipasi untuk menjangkau pelanggan).
2. Penawaran harga (pasar, layanan pesaing, kelebihan dan kekurangan perusahaan dianalisis; harga yang tepat ditentukan dan kemampuan untuk bernegosiasi untuk keuntungan yang lebih besar bagi perusahaan harus tersedia).
3. Kesimpulan kontrak (ketentuan yang sesuai disediakan bagi mereka yang ingin menandatangani kontrak).
4. Faktur (perlu untuk memberikan tarif dasar yang disepakati, premi, diskon, dan waktu yang tepat untuk mengirim faktur).

Perencanaan adalah alat manajemen yang memberikan dinamisme kepada perusahaan pelayaran sebagai respons terhadap perubahan eksternal dan internal. Layanan pelanggan adalah pekerjaan inti bagi agen jalur pelayaran. Jika pekerjaan dilakukan dengan benar, dimungkinkan untuk menemukan pelanggan jangka panjang, memenuhi kebutuhan mereka, dan mendapatkan keunggulan kompetitif (Tehci & Senbursa, 2021). Saat merencanakan operasi, perlu untuk menentukan tahapan yang, jika dilakukan dengan benar, akan memastikan bahwa perencanaan diselesaikan dengan baik (Gbr. 3).



**Gambar 3.** Prosedur perencanaan

Perusahaan dapat menerapkan tahapan perencanaan ini secara individual untuk kegiatan mereka. Untuk beberapa kegiatan, mereka tidak diperlukan. Tetapi untuk perusahaan yang, misalnya, berfokus pada pembelajaran, penting untuk melakukannya. Dalam beberapa kasus, tidak perlu melakukan semua tahap perencanaan. Misalnya, faktur tidak memerlukan semua tahapan, tetapi aktivitas ini tetap direncanakan. Untuk memfasilitasi perencanaan kegiatan

personel di jalur pelayaran peti kemas, alat elektronik baru sedang dikembangkan untuk memecahkan berbagai tantangan. Untuk mengotomatiskan operasi pemesanan dan faktur, investasi dilakukan dalam perangkat lunak untuk pelacakan kontainer waktu nyata. Perencanaan adalah fungsi manajemen utama dan perusahaan bertujuan untuk menyederhanakannya sebanyak mungkin agar tidak terlalu menantang (Tijan et al., 2021).

Pengorganisasian mencakup distribusi tugas dan pendelegasian tanggung jawab terkait, serta alokasi sumber daya di seluruh organisasi untuk mencapai tujuan bersama (Fungsi manajemen personalia, 2022). Agar perusahaan menjadi kompetitif di pasar pengiriman saat ini, perlu untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Tehci & Senbursa, 2021). Oleh karena itu, ketika mengatur pencarian pelanggan, menghubungi pelanggan dan membuat kontrak, penting untuk memilih alat yang tepat dan menggunakannya dengan sengaja, memperhatikan kebutuhan pelanggan dan memenuhinya selama operasi yang disebutkan di atas. Tujuan pengorganisasian sebagai fungsi manajemen adalah untuk mengoptimalkan proses aktivitas organisasi dan menciptakan kondisi untuk meningkatkan efisiensi proses ini dengan memilih metode kerja, karyawan, sumber daya, tempat dan waktu dengan benar (Tepe & Arabelen, 2022). Penting untuk mengatur hubungan dengan pelanggan untuk menjaga hubungan yang tepat. Oleh karena itu, email dan panggilan telepon harus diatur sedemikian rupa sehingga informasi penting sampai ke pelanggan tepat waktu dan aktivitas lain dapat dilakukan setelahnya (Chaurasiya & Baxi, 2021). Respons karyawan yang cepat terhadap permintaan dan sikapnya yang tepat terhadap kebutuhan pelanggan memengaruhi kualitas layanan transportasi maritim (Tepe & Arabelen, 2022).

Saat mengatur kesimpulan kontrak, elemen utamanya adalah memiliki kondisi yang tepat. Kontrak tersebut menetapkan tanggung jawab dan kewajiban serta memberikan informasi penting tentang layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penyelenggaraan operasi tersebut merupakan proses yang panjang dan bertanggung jawab karena layanan akan diberikan sesuai dengan ketentuan yang disepakati (Ma, 2021). Saat mengatur kegiatan, karyawan terus-menerus menciptakan, memperoleh, dan mentransfer pengetahuan, yang membantu perusahaan beradaptasi ketika situasi tak terduga terjadi. Jika perusahaan memilih karyawan dengan kompetensi yang tepat, maka akan lebih mudah untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Untuk meningkatkan kinerja dan keterlibatan karyawan, pertemuan mereka dengan manajer dapat diatur, di mana masalah didiskusikan dan diselesaikan dan kerja tim didorong. Umpan balik yang diterima dari karyawan adalah penting, atas dasar manajemen perusahaan dapat meningkatkan dengan mengatur kegiatannya dengan benar dalam layanan pelanggan (Mira et al., 2019).

Memimpin adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan mempengaruhi orang untuk mencapai tujuan organisasi. Semua tugas dalam organisasi dimulai oleh proses terkemuka. Manajer memberikan informasi kepada karyawan agar tujuan dan sasaran yang diinginkan tercapai. Para manajer, setelah memahami prinsip-prinsip kepemimpinan, harus menerapkannya secara efektif. Memimpin adalah tentang menggalang orang dan memotivasi tim untuk bekerja dengan sukarela dan efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Memimpin bukan hanya tentang memberi perintah tetapi juga tentang menerima dan melaksanakannya. Untuk memastikan hal tersebut, diperlukan motivasi kelompok dan individu. Jika tidak, efisiensinya mungkin lebih rendah dari yang diinginkan (Fungsi manajemen personalia, 2022).

Perusahaan yang menyediakan layanan harus memulai kontak dengan pelanggan. Hal ini untuk mewujudkan tujuan perusahaan, seperti menciptakan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan calon pelanggan (Tehci & Senbursa, 2021). Dengan memulai kontak dengan pelanggan, operasi personel lainnya bisa lebih efisien. Selama kesimpulan kontrak, tujuannya adalah untuk membuat kondisi sebermanfaat mungkin bagi perusahaan. Berbagai penawaran, layanan tambahan dan diskon untuk pelanggan jangka panjang disediakan. Tujuannya adalah untuk mempengaruhi pelanggan agar mereka tertarik (Ma, 2021). Memimpin sebagai fungsi manajemen penting bagi kontrol pembayaran untuk memahami apakah pelanggan memenuhi ketentuan kontrak. Pengendalian, fungsi manajemen lainnya, dilakukan dengan memeriksa apakah pembayaran telah diterima. Operasi ini penting untuk menyimpulkan kontrak berikutnya dengan pelanggan yang sama karena jika ada masalah atau tidak dibayarnya tagihan, perusahaan dapat menolak untuk memberikan layanan lain kepada pelanggan (Notteboom et al., 2022).

Faktor-faktor yang dapat membantu meningkatkan fungsi kepemimpinan antara lain memahami tujuan perusahaan, mengkomunikasikan harapan dengan jelas, memastikan bahwa metode evaluasi kinerja jelas dan akurat, menjadikan pengembangan karyawan sebagai prioritas, menggunakan teknologi secara efektif, melatih karyawan untuk melakukan tugasnya dengan baik, dan mengintegrasikan perubahan (Kapur, 2022). Ketika memimpin dilakukan dengan baik, itu dapat berkontribusi pada kesejahteraan karyawan dan organisasi secara keseluruhan.

Mengontrol berarti memeriksa apakah semuanya berjalan sesuai rencana, mengikuti instruksi dan menetapkan aturan. Jika hasilnya tidak memuaskan, mereka diatur dan diperbaiki (Fungsi manajemen personalia, 2022). Pengendalian membantu mengevaluasi bagaimana perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan telah dilakukan. Pengendalian

dapat dipenuhi setelah semua fungsi manajemen lainnya telah dilakukan, tetapi dari segi waktu, pengendalian dapat bersifat kontinu, berkala atau acak, yaitu:

1. Kontrol terus menerus dilakukan sepanjang waktu; Selama itu, data dikumpulkan dan diproses tanpa gangguan.
2. Kontrol berkala terjadi pada momen yang ditentukan dan berulang dalam urutan tertentu.
3. Kontrol acak adalah pengumpulan data pada saat acak, secara tidak terduga, yaitu, tanpa sepengetahuan subjek yang dikendalikan (Tien, 2019).

Saat menghubungi pelanggan, perlu untuk memeriksa kesesuaian operasi ini. Kejelasan, kekhususan, konsistensi, dan efektivitas adalah kunci untuk mempertahankan kontak dan menarik pelanggan jangka panjang (Tehci & Senbursa, 2021). Saat mengoordinasikan transportasi kargo, yang paling penting adalah memeriksa jadwal rute kapal, pemuatan kargo, distribusi kontainer kosong perusahaan, serta informasi dalam program dan dokumen komputer (Theotokas, 2018). Jika ditemukan ketidaksesuaian, penting untuk memperbaikinya agar tidak terjadi kesalahan atau gangguan dalam pengangkutan barang.

Selama kontrol dokumen kargo, penting untuk memeriksa semua dokumen yang diperlukan, dengan mempertimbangkan jenis kargo dan tempat transportasi yang dimaksudkan (Voudouris & Plomaritou, 2020). Setelah menyelesaikan operasi yang disebutkan, ini menghindari masalah dan pengeluaran yang tidak direncanakan, tanpa dokumen yang diperlukan, pengiriman dapat menyebabkan masalah atau mungkin tidak dilakukan, menyebabkan kerusakan pada perusahaan dan pelanggan.

Faktur berisi tarif dasar, premi, dan diskon. Ini adalah dokumen penting yang menunjukkan jumlah pasti yang harus dibayarkan oleh pelanggan untuk layanan yang diterima. Oleh karena itu, selama kontrol faktur, penting untuk memeriksa jumlah dan layanan yang ditunjukkan yang telah diberikan kepada pelanggan (Ma, 2021). Kontrol pembayaran dilakukan pada waktu yang ditentukan dalam kontrak, di mana pembayaran harus diterima. Kontrol dilakukan dengan meninjau transfer bank yang diterima di rekening perusahaan. Menerima pembayaran untuk layanan yang diberikan berarti bahwa kontrak telah dipenuhi dan kedua belah pihak telah mencapai apa yang ditandatangani dalam kontrak (Notteboom et al., 2022).

## **5. KESIMPULAN**

Proses keagenan jalur pelayaran kontainer berhubungan langsung dengan karyawan perusahaan, kualifikasi mereka, dan cara mereka mendekati pelanggan. Karyawan perusahaan bertanggung jawab atas operasi seperti mencari pelanggan, penawaran harga, menghubungi klien, kesimpulan kontrak, koordinasi transportasi kargo, kontrol dokumen, faktur, dan kontrol pembayaran. Eksekusi yang tepat dari operasi ini memastikan kualitas layanan yang diberikan oleh agen jalur peti kemas. Konsep organisasi pembelajaran, teori manajemen situasional dan teori manajemen mutu total berlaku untuk pengelolaan proses kegiatan personalialia di lini tersebut.

Dalam hal fungsi manajemen, perencanaan lebih cocok untuk kegiatan seperti mencari pelanggan, penawaran harga, kesimpulan kontrak dan faktur; pengorganisasian lebih diperlukan saat mencari pelanggan, menghubungi mereka dan menyimpulkan kontrak; memimpin lebih cocok untuk kegiatan seperti kontak dengan klien, kesimpulan kontrak dan kontrol pembayaran; kontrol lebih diperlukan saat menghubungi pelanggan, mengoordinasikan transportasi kargo, faktur dan pengendalian pembayaran. Pendekatan konseptual yang secara teoritis mengungkapkan prinsip dan kemungkinan kegiatan perusahaan di jalur pelayaran peti kemas dapat berfungsi sebagai dasar penelitian empiris di masa depan untuk mengidentifikasi masalah dalam manajemen aktivitas personalialianya.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Chaurasiya, H., Baxi, B.O.: Sebuah studi tentang pendekatan pelanggan oleh perusahaan pelayaran sejalan dengan manajemen hubungan. *Jurnal Internasional Pemikiran Penelitian Kreatif*, 9 (6), 253–267. (2021).
- Christiansen, M., Hellsten, E., Pisinger, D., Sacramento, D., Vilhelmsen, C.: Desain jaringan pengiriman pelayaran. *Jurnal Riset Operasional Eropa*, 286 (1), 1–20. (2020).
- Diskienė, D.: Teori Manajemen. *Ensiklopedia Lituania Universal*, XXIV, 496–497. Vilnius: Konferensi Penerbitan Sains dan Ensiklopedia. (2013).
- Fungsi manajemen personalialia: Fungsi manajerial, operatif dan umum. *Diskusi Ekonomi*. (2022). <https://www.economicsdiscussion.net/personnelmanagement/functions-of-personnel-managementmanagerial-operative-and-general-functions/31456>
- Huang, Q., Ohmori, S., Yoshimoto, K.: Memperkenalkan model pengiriman gelandangan dan liner ke perencanaan produksi. *Prosiding Konferensi Internasional ke-9 tentang Operasi dan Manajemen Rantai Pasokan*, 1–7. Universitas RMIT. (2019).

- Kapur, R.: Perencanaan tenaga kerja sebagai cara mengarah pada pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal Internasional Informasi, Bisnis dan Manajemen*, 14 (1), 149–158. (2022).
- Lai, PL, Su, DT., H.H., Yang, CC: Dampak pengambilan keputusan kolaboratif terhadap kinerja layanan logistik untuk layanan pengiriman peti kemas. *Tinjauan Bisnis Maritim* , 5 (2), 175–191. (2020).
- Undang-Undang tentang Persetujuan, Berlakunya dan Implementasi KUH Perdata Republik Lituania: KUH Perdata, VIII-1864. Vilnius: Seimas dari Republik Lituania. (2000).
- Ma, S.: *Ekonomi Bisnis Maritim*. London, New York: Routledge. (2021).
- Mira, MS, Choong Y.V., Thim, C.K.: Peran mediasi integrasi rantai pasokan pelabuhan antara keterlibatan praktik sumber daya manusia dan kinerja pelabuhan di Kerajaan Arab Saudi. *Manajemen Rantai Pasokan yang Tidak Pasti*, 7, 507–516. (2019).
- Notteboom, T., Pallis, A., Rodrigue, JP: *Ekonomi Pelabuhan , Manajemen dan Kebijakan*. London, New York: Routledge. (2022).
- Rojon, I., Lazarou, N.J., Rehmatulla, N., Smith, T.: Dampak penetapan harga karbon pada biaya transportasi laut dan implikasinya terhadap ekonomi berkembang. *Kebijakan Kelautan*, 132, 1–11. (2021).
- Tehci, A., Senbursa, N.: Orientasi pemasaran hubungan dan kinerja organisasi karyawan yang dirasakan oleh karyawan: Kasus organisasi bisnis maritim. *Jurnal Penelitian Ilmiah Internasional*, 6 (3), 261–270. (2021).
- Tepe, R., Arabelen, G.: Strategi pemasaran hubungan dalam industri pengiriman peti kemas: Pendekatan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Universitas Maritim Szczecin*, 69 (141), 76–88. (2022).
- Theotokas, I.: *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. London, New York: Routledge. (2018).
- Tien, N.H.: *Ekonomi Internasional, Strategi Bisnis dan Manajemen*. Delhi: Publikasi Akademik. (2019).
- Tijan, E., Jovic, M., Jardas, M., Gulic, M.: Konsep jendela tunggal dalam perdagangan internasional, transportasi, dan pelabuhan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Maritim*, 33, 130–139. (2019).
- Tijan, E., Jovic, M., Aksentijevic, S., Pucihar, A.: Transformasi digital di sektor transportasi maritim. *Peramalan Teknologi dan Perubahan Sosial*, 170, 1–15. (2021).
- Trehan, K.: Pengertian si Target penonton. *Periklanan dan Hubungan Masyarakat*, 42–67. Delhi: Universitas Terbuka Nasional Indira Gandhi. (2020).



- Aturan Faktur PPN: Komisi Eropa. (2023). [https://taxation-customs.ec.europa.eu/vat-invoicingrules\\_en](https://taxation-customs.ec.europa.eu/vat-invoicingrules_en).
- Voudouris, I., Plomaritou, E.: Dokumen transportasi pengiriman: Asal-usul sejarah, validitas hukum & praktik komersial. *Jurnal Teknik Perkapalan dan Kelautan*, 10, 47–56. (2020).