

**PENGARUH PENDIDIKAN PELATIHAN TERHADAP PELAYANAN SYAHBANDAR  
KEPADA PEMAKAI JASA DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

**OLEH  
AGUSTINA MASSORA**

**ABSTRACT**

In each : every company of sumberdaya of human being represent the very important asset. Because its role is very determining for success or failure of company in reaching its target. Others efficacy from an company also very influenced by ability and willingness from each: every employees in working his/its. But, problem faced by each; every company in this time is still to the number of employees have the low wducation background and skill which less be adequate, so that difficult to coordinate the existing target as basic for improve the work productivity. Ti increase service, public company have to change the position and role (revitalisasi) in giving service. Resource represent the fundamental key which must be paid attention to with all its requirement. As fundamental key, human resource will deter,ime the efficacy of execution of institution/organization activity.

**ABSTRAK**

Dalam setiap perusahaan sumberdaya manusia merupakan asset yang sangat penting. Karena peranannya sangat menentukan bagi berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Selain itu keberhasilan dari suatu perusahaan juga sangat dipcngaruhi oleh kemampuan dan kemauan dari setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun, masalah yang dihadapi oleh setiap perusahaan saat ini adalah masih banyaknya karyawan mempunyai latar belakang pendidikan yang rendah dan keterampilan yang kurang memadai, sehingga sulit untuk mengkoordinir tujuan-tujuan yang ada sebagai dasar untuk meningkatkan produktivitas kerja. Untuk meningkatkan pelayanan, perusahaan publik harus merubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Sumber daya merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan instansi/organisast.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam setiap perusahaan sumberdaya manusia merupakan asset yang sangat penting. Peranannya sangat menentukan bagi berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Selain itu keberhasilan dari suatu perusahaan juga sangat dipengaruhi oleh , kemampuan dan kemauan dari setiap . karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun, masalah yang dihadapi oleh setiap perusahaan saat ini adalah masih banyaknya karyawan mempunyai latar belakang pendidikan yang rendah dan keterampilan yang kurang memadai, sehingga sulit untuk mengkoordinir tujuan-tujuan yang ada sebagai dasar untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Aktivitas pengembangan sumber daya manusia tidak bisa terlepas dari fak-tor pelatihan, dimana pendidikan pelatihan merupakan bagian penting dalam perkembangan kemampuan seseorang yang mengarah pada peningkatan produktivitas kerjanya. Pendidikan pelatihan yang baik akan memudahkan karyawan untuk berhasil mengembangkan potensi yang dimilikinya, sehingga peserta yang melakukan pendidikan pelatihan akan mudah mengembangkan potensi yang dimiliki untuk belajar dan berlatih, karena belajar dan berlatih adalah suatu kebutuhan karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan membentuk pelayanan terpadu, yaitu sistem ' pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara terpadu antara perusahaan terkait, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Sistem itu sangat efektif dan cepat untuk melayani masyarakat, karena data yang dikeluarkan - oleh pemberi izin dapat diakses oleh perusahaan lain yang sedang memproses izin.

Untuk meningkatkan pelayanan, perusahaan publik harus merubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani

dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang sesuai, kolaboritas dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Aturan dan tata cara untuk mendapatkan pelayanan telah diatur dalam tata cara sistematika yang sudah baku. Dari berbagai informasi yang diperoleh tata cara tersebut secara teknis masih banyak menyimpang dalam pelaksanaannya. Citra buruk pelayanan publik biasanya muncul dalam proses pelaksanaan teknis di lapangan. Secara umum peraturan dan tata cara yang disusun sudah baik tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak yang tidak sesuai. Berdasarkan hal tersebut maka penulis merasa tertarik untuk meneliti "Pengaruh Pendidikan Pelatihan Terdapat Pelayanan Syahbandar Kepada Pemakai Jasa Di Pelabuhan Tanjung Priok".

## PEMBAHASAN

### Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manusia sebagai faktor penggerak dalam lembaga terdiri dari individu-individu yang masing-masing mempunyai pola pemikiran, tingkah laku serta kepentingan yang berbeda satu sama lain, untuk itu diperlukan sesuatu guna menggerakkan agar terbentuk suatu kesatuan kerja yang efektif , dan efisien sesuai dengan kepentingan perusahaan.

Manajemen personalia adalah salah satu cabang ilmu manajemen yang menitikberatkan perhatiannya kepada soal-soal kekaryawanan dalam suatu perusahaan tertentu. Kesadaran pihak manajemen untuk suatu sumber daya manusia dengan baik sudah besar. Ungkapan seperti berikut :

1. Mustahil bila berbicara mengenai peningkatan produktivitas dan mutu' tanpa mcningkatkan imbalan dan pemberian insentif kepada pimpinan.
2. Sumber daya manusia harus dikelola secara profesional demi kemajuan perusahaan.

3. Perusahaan harus mengembangkan manusia-manusia yang pancasila dan bermotivasi tinggi sesuai dengan konsep Hubungan Industrial Pancasila.

Masalah ini akan terjadi di perusahaannya masih banyak pihak manajemen yang belum menguasai dengan baik dan benar pengetahuan tentang bagaimana sumberdaya manusia sebagai salah satu faktor produksi dalam suatu perusahaan hendaknya dipengaruhi oleh hubungan baik didalam suatu pekerjaan, seperti dikemukakan oleh Edwin B. Flippo (2001: 37) personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, penghargaan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompetensi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumberdaya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, perusahaan dan karyawan.

Selain hubungan yang baik akan tercipta melalui sentuhan "seni dan ilmu", seperti pendapat yang dikemukakan oleh Manulang (2004:11) bahwa Manajemen Personalia adalah seni dan ilmu perencanaan, pelaksanaan dan pengontrolan tenaga kerja untuk tercapainya tujuan telah ditentukan terlebih dahulu dengan adanya kepuasan hati pada diri sendiri.

Dengan demikian manajemen personalia adalah paduan seni dan ilmu dalam melaksanakan penarikan, seleksi, pengembangan dan pendayagunaan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan perorangan atau perusahaan.

Pengembangan menurut Bennet N.B Silalahi (2000:7), bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu upaya terus menerus untuk memperoleh mutu yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan mempunyai dua aspek teknologi dan manusia.

Dengan demikian maka dilaksanakan pengembangan sumber daya manusia oleh suatu perusahaan, lembaga dapat ditelaah Ikiprahnya dalam proses pengadaan karyawan, penilaian prestasi kerja, pendidikan dan latihan serta pengembangan karier.

Agus Sunyoto (2000: 15), mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat suku kata, yaitu : Manajemen, sumber, daya dan manusia. Keempat suku kata tersebut tidak sulit untuk dipahami apa artinya. Secara sederhana yang dimaksud dengan manajemen sumber daya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2001 : 52), Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengorganisasian penggunaan (penggerakan) dan penilaian sumber daya manusia sedemikian rupa sehingga di satu pihak sumber daya manusia dapat memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya kepada masyarakat (makro) dan organisasi (mikro) serta di pihak lain sumber daya manusia merasa perlu \_ diperlakukan seadil-adilnya sebagai manusia sehingga kualitas hidup dan matinya layak dihormati setinggi-tingginya. Istilah penilaian digunakan sebagai pengganti istilah kontrol, karena kontrol jauh lebih luas ketimbang evaluasi. Sebagian isi kontrol yaitu ..supervisi, pengendalian (directing) dilakukan bersama-sama dengan actuating. Di kalangan Manajemen Sumber Daya Manusia istilah evaluasi (appraising) jauh lebih populer ketimbang kontrol.

Dalam dimensi yang lebih luas, Umar (2000 : 4) dalam bukunya "Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi", mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan pada sumber daya manusia. Adalah tugas manajemen sumber daya manusia untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas dari pekerjaannya. Dengan demikian kita dapat mengelompokkan tugas manajemen sumber daya manusia atas tiga fungsi, yaitu: fungsi manajerial : (a) Perencanaan, (b) Pengorganisasian, (c) Pengarahan dan (d) Pengendalian, fungsi operasional : (a) Pengadaan, (b) Pengembangan, (c) Kompensasi, (d) Pengintegrasian, (e)

Pemeliharaan dan (f) Pemutusan Hubungan Kerja dan kedudukan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi secara terpadu.

Salah satu faktor yang mendorong seseorang bekerja pada suatu organisasi adalah adanya kesempatan untuk bekerja pada suatu organisasi dan kesempatan untuk i maju sudah menjadi sifat dasar manusia untuk menjadi lebih baik, lebih maju dari LOiposisi atau jabatan yang dimilikinya saat ini. leh karena itu, seorang pegawai yang menginginkan suatu kemajuan dalam hidupnya sehingga tingkat kesejahteraan hidup yang mereka dapatkan meningkat pula.

Menurut Moekijat (2000 : 101) pengembangan SDM adalah kemajuan seorang pegawai pada suatu yang lebih baik, lebih baik dipandang dari sudut tanggungjawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik dan terutama tambahan pembayaran upah atau gaji.

Menurut Ranupandojo dan Husnanelli (2002 : 75) pengembangan SDM adalah usaha-usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan bagi pegawai agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien.

Adanya perbedaan pendidikan, pengalaman dan kemampuan diantara para pegawai dalam melakukan pekerjaan, maka diperlukan cara untuk merangsang para pegawai tersebut dalam melakukan tugas yang dilakukan lebih giat, bersemangat dan membuat pegawai tersebut merasa puas serta tidak ada paksaan dari pihak manapun dalam melakukan tugasnya.

Dalam kontak makro pern Sumber Daya Manusia terkait dt masalah-masalah politik sosial, buday, ilmu pengetahuan dan teknologi, dimana materi kajiannya berkisar pada niasaairizth kependudukan, gizi kesehatan, pasar kerja dan sebagainya. Sementara dalarn wawalria mikro Sumber Daya Manusia diteiaallh kaitannya dalam upaya mencapai tujuan organisasi, semua potensinya harus dioptimalkan guna mencapai tujuan organisasi.

Dengan adanya program manajemen sumberdaya manusia merupakan kebutuhan yang mendasar, baik ditinjau dari organisasi maupun pegawainya yang bersangkutan. Bagi pegawai yang dinamis suatu dorongan untuk bg ru ekerja lebih giat dan kebutuhan pengembangan diri mepakan lebih produktif, sehingga membawa pengaruh dalam prestasi kerja untuk selanjutnya oleh karena itu bagi pegawai yang mengharapkan karier akan lebih baikn daripada pegawai yang tidak mengharapka karier, maka daripada itu pengembangan idiri merupakan suatu jalan untuk mencapai eita-cita yang diinginkan dari dirinya sendiri maupun untuk organisasinya.

### **Pelayanan**

Menurut Tjosvold (2003 : 10) bahwa melayani masyarakat, baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. IVIasih menurut Tjosvold (2003 : 12), bahwa bagi suatu organisasi, melayani konsumen merupakan "saat yang menentukan" (moment of thrust), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 5 ayat 1 tentang Pelayanan Publik , ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, Pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, SDA, pariwisata dan sektor lain yang terkait.

Supriallia (2003:147) menyatakan : "Mutu atau kualitas pelayanan dalam kalangan pemerintah dapat dicapai apabila orang-orang yang bekerja di kalangan pemerintah adalah sungguh-sungguh bertanggung jawab dan bertekad penuh semangat, mulai dari jabatan yang tinggi sampai pelaksanaan digaris terdepan lmenghadapi masyarakat.

Menurut Ndraha (2000:14) pelayanan (service) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi, sedangkan pelayanan instansi kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari suatu persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam kaitan ini dikenal dengan adanya "hak bawahan" (sebagai masyarakat) dan hak pemberian (hak pribadi).

Dilihat dari segi instansi, menurut Sianipar (2000:5) pelayanan adalah proses kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dari hak harian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas dan kuantitas, sesuai keadaan, dan hasil yang diperoleh. Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi melalui karyawan, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan tetapi lebih merupakan perundang-undangan, pertanggung jawaban harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Nurmadi (2000:12) mencirikan pelayanan kepada masyarakat yang antara lain tidak dapat memilih masyarakat, Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, pertanggung jawaban yang kompleks, semua tindakan harus membuat justifikasi, tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu tugas dan fungsi dari birokrasi pemerintah. Berbagai karakteristik pelayanan yang dimiliki oleh pemberi layanan, sebagaimana diutarakan oleh Nisjar (2000 : 123) adalah sebagai berikut “

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimenwerit dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari, prosedur birokrasi yang sangat berlebihan, berbelit-belit (time consuming).
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.

- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- d. Memberikan pelayanan senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
- f. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto "Customer is kind and customer is always right".

Sehubungan dengan pelayanan itu ditujukan bagi kepentingan masyarakat umum guna mencapai kesejahteraan, maka pelayanan tersebut harus mempunyai kualitas.

Pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, dimana pelaksanaannya dilakukan oleh lembaga atau instansi yang ditugaskan dalam pelayanan tersebut. Sehubungan dengan pelayanan itu ditujukan bagi kepentingan masyarakat, maka pelayanan tersebut harus mempunyai kualitas atau kinerja yang baik. Parasuraman dkk (2000 : 31) menyebutkan lima dimensi pokok untuk menilai kinerja pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandaian (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yakni keinginan para staf untuk membantu para masyarakat memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan masyarakat untuk menghubungi, komunikasi yang baik, perhatian pada

masyarakat, ramah terhadap masyarakat, dan memahami kebutuhan para masyarakat.

Pemberian layanan jasa bersifat sangat mempribadi (personalized) artinya kualitas dan kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pribadi orang yang memberikan pelayanan dan orang yang menerima pelayanan. Dengan perkataan lain, cukup sulit untuk memberikan pelayanan umum yang memuaskan semua pihak. Tolok ukur yang digunakan bersifat rata-rata.

Pengelompokan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis data yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Jasa itu sendiri menurut Sondang P. Siagian, (2004: 21) adalah "setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak". Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran. Pemberian pelayanan umum yang diberikan cuma-cuma sebenarnya merupakan kompetensi dari pajak yang telah dibayar oleh masyarakat ini sendiri.

Sedangkan pemberian pelayanan umum yang disertai dengan penarikan bayaran, penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun didasarkan menurut harga yang paling terjangkau. Akan tetapi memberikan tarif pelayanan umum yang sama kepada setiap orang sebenarnya justru tidak adil, karena selain kemampuan membayarnya tidak sama, tingkat urgensi atas jasa tersebut juga berbeda-beda. Sesuai dengan uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah pemberian jasa oleh pemerintah kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

### **Pendidikan dan Pelatihan**

Menurut Maier dalam Wirijadinata (2001 : 224) kebutuhan program pendidikan

dan pelatihan adalah untuk melatih dan mendidik pegawai, sehingga dapat mengantisipasi kemajuan teknologi. Sedangkan bagi pegawai baru itu sendiri kegunaan pelatihan adalah untuk dapat mengerti pekerjaan yang akan diberikan. Pelatihan bagi pegawai lama mempunyai tujuan yaitu untuk lebih meningkatkan hasil pekerjaan baik sekarang maupun masa yang akan datang dan mencegah penurunan produktivitas kerja apabila mendapat promosi jabatan. Seorang pegawai yang ditugaskan untuk memegang jabatan tertentu memang sudah mempunyai pendidikan, namun itu belum cukup. Agar ia mampu mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya tersebut dengan baik dan sesuai dengan pekerjaan yang akan dilaksanakan, maka perlulah pegawai tersebut dididik dan dilatih terlebih dahulu.

Pendapat dari Sahlan Asnawi (2002: 117) bahwa pendidikan dan pelatihan sesungguhnya tidak sama, namun keduanya berhubungan dengan pemberian bantuan kepada pegawai, agar pegawai dapat berkembang ke tingkat kecerdasan, pengetahuan dan kemampuan yang lebih tinggi. Pendidikan adalah proses pembelajaran melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir baik teknis maupun manajerial yang berlangsung dalam jangka waktu relatif lama sedangkan pelatihan adalah proses pembelajaran dengan memberikan keterampilan tertentu yang berlangsung dalam waktu relatif singkat.

Pendidikan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan secara umum melalui jenjang pendidikan yang dilaksanakan dalam jangka panjang. Diketahui bersama bahwa semakin kecil suatu organisasi, maka semakin pula manajemen sumber daya manusia yang berperan, sebab semakin besar organisasi maka kecenderungan kualitas tenaga kerjanya semakin besar.

Hal ini berarti semakin dibutuhkan manajemen yang berkualitas, kebijaksanaan yang lebih bermanfaat dan administrasi ketenagakerjaan yang lebih teratur. Harus diakui pula bahwa semakin tinggi kuantitas tenaga kerja, maka yang timbul masalah

semakin kompleks, masalah tersebut menjadi tanggungjawab manajemen sumberdaya manusia untuk mencari jalan keluarnya. Suatu jalan yang harus ditempuh oleh manajemen sumber daya manusia yaitu melaksanakan program pelatihan yang sistematis dan berkesinambungan.

Menurut Alex. S Nitisemito (2002 :234) pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawannya sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan.

Perbedaan manajemen sumberdaya manusia dan manajemen personalia adalah sebagai berikut :

1. Manajemen sumberdaya manusia dikaji secara makro, sedangkan manajemen personalia dikaji secara mikro.
2. Manajemen sumberdaya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan utama organisasi, jadi harus dipelihara dengan baik. Sedangkan Manajemen Personalia menganggap bahwa karyawan adalah faktor produksi jadi harus produktif.

### **Manfaat Pendidikan Pelatihan**

Bagi organisasi terdapat paling sedikit tujuh manfaat yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan program pelatihan antara lain :

1. Peningkatan produktivita; kerja organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadi pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerja sama antar berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbeda dan bahkan spesialisik, meningkatkan tekad mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta lancarnya koordinasi sehingga organisasi bergerak sebagai suatu kesatuan yang bulat dan utuh.
2. Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang,

interaksi yang didasarkan pada sikap dewasa baik secara teknikal maupun intelektual, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk berpikir dan bertindak secara inovatif.

3. Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena melibatkan para pegawai yang bertanggungjawab menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasional dan tidak sekedar diperintah oleh pimpinan.
4. Meningkatkan semangat kerja seluruh pegawai dalam organisasi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi.
5. Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manajerial yang partisipatif.
6. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalisasinya.
7. Penyelesaian konflik secara fungsional yang dampak-darnpak adalah tumbuh r suhurnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan di kalangan para anggota orgamsasi.

Dari berbagai manfaat yang dikemukakan di atas, yang masih bersifat ilustratif dan belum eksklusif, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pegawai sebagai (investasi organisasi bukan hanya wajar akan tetapi mutlak dilakukan. Pendidikan adalah proses pembelajaran melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir baik teknis jangka waktu relatif lama sedangkan maupun manajerial yang berlangsung dalam pelatihan adalah proses pembelajaran, dengan memberikan keterampilan tertentu yang berlangsung dalam waktu relatif singkat.

Hal ini berarti semakin dibutuhkan manajemen yang berkualitas, kebijaksanaan' yang lebih bermanfaat dan administrasi ketenagakerjaan yang lebih teratur. Harus diakui pula bahwa semakin tinggi kuantitas tenaga kerja, maka masalah yang timbul

semakin kompleks, masalah tersebut menjadi tanggungjawab manajemen sumberdaya manusia untuk mencari jalan keluarnya. Satu jalan yang harus ditempuh oleh manajemen sumberdaya manusia yaitu dengan melaksanakan program pelatihan yang sistematis dan berkesinambungan. Pendidikan dan pelatihan sesungguhnya tidak sama, walaupun banyak persamaannya. Keduanya berhubungan dengan pemberian bantuan kepada pegawai, iihagar pegawai dapat berkembang ke tingkat kecerdasan, pengetahuan, dan kemampuan yang lebih tinggi.

Sebelum pelaksanaan program pelatihan terlebih dahulu ditentukan sasaran/tujuan yang ingin dicapai, karena pelaksanaan suatu program pelatihan memerlukan pengorbanan yang tidak kecil, baik berupa biaya, waktu dan sumberdaya manusia yang terbuang selama pelatihan dilangsungkan. Jadi sasaran yang ingin dicapai organisasi harus setimpal dengan pengorbanan yang dilakukan

Dari definisi di atas dapat disimpulkan yaitu : "Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan seseorang dan membantu karyawan memahami suatu pengetahuan praktis dalam menerapkannya guna meningkatkan, keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh perusahaan dalam usaha mencapai tujuan".

Seorang karyawan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan akan bertambah pengetahuan, keterampilan dan pengembangan sikapnya baik seseorang ataupun kelompok orang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi.

## METODE PENELITIAN

### Obyek Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dan berada disana dalam waktu yang cukup

lama. Apa yang dilakukan oleh peneliti kualitatif banyak persamaannya dengan detektif atau mata-mata, penjelajah, atau jurnalis yang juga terjun ke lapangan untuk mempelajari manusia tertentu dengan mengumpulkan data yang banyak.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan.

Guna memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan jurnal ini yang berjudul : "Pengaruh Pendidikan Pelatihan Terhadap Pelayanan Syahbandar Kepada Pemakai Jasa di Pelabuhan Tanjung Priok". Penulis mengadakan langsung pada Pemakai Jasa di Pelabuhan Tanjung Priok.

Penelitian ini memerlukan waktu maksimal 4 bulan dengan waktu penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Jadwal Penelitian**

| Kegiatan          | Jun 2012 | Jul 2012 | Agus 2012 | Sept 2012 |
|-------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Persiapan         |          |          |           |           |
| Pengumpulan data  |          |          |           |           |
| Pengolahan data   |          |          |           |           |
| Penulisan laporan |          |          |           |           |

Penelitian ini berlangsung selama sekitar 4 (empat) bulan yaitu mulai bulan Juni sampai dengan September 2012.

### Sampel

Dalam penelitian ini populasi penelitian sebanyak 48 orang. Sampel adalah para pegawai Pemerintah Kabupaten Bekasi sebanyak 32 orang. Untuk menentukan besarnya sampel dapat menggunakan model rumus dari Slovin (Azhari, 2002 : 53),

### HASIL PENELITIAN

1. Variabel pendidikan pelatihan(X) menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap variabel pelayanan Syahbandar (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesis melalui uji t, yang ternyata bahwa t hitung lebih besar dari t tabel. Artinya, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka makin baik kepemimpinan kepala sekolah, maka akan semakin baik pula pelayanan Syahbandar kepada pemakai jasa di Pelabuhan Tanjung Priok.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi berganda, diketahui bahwa pendidikan pelatihan (X) menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap pelayanan Syahbandar (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian hipotesis melalui uji F, yang ternyata bahwa F hitung lebih besar dari F tabel, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka makin baik kepemimpinan kepala sekolah, maka akan semakin baik pula pelayanan Syahbandar kepada pemakai jasa di Pelabuhan Tanjung Priok.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

1. Perusahaan yang berhasil adalah adanya waktu, perhatian pada cita-cita egalitarian, mengakui semua orang adalah sederajat, memiliki nilai kerja keras, kekuatan nilai intrinsik dan komitmen akademik yang baik,

memiliki nilai intelektual, rasa demokratis, tanggungjawab.

2. Pimpinan yakin dan bertanggung jawab atas kemajuan karyawan, karena karyawan lebih banyak belajar diluar yaitu belajar secara mandiri. Pelayanan tambahan harus difokuskan pada penetapan karyawan dalam program reguler.
3. Perusahaan yang berhasil memiliki komitmen yang kuat terhadap tujuan dan karyawannya dapat mendemonstrasikan kemampuan intelektualnya melalui tes yang standar, memiliki kestabilan emosi dan fisik, serta rasa tanggung jawab yang tinggi.

#### Saran-saran

1. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka pimpinan diberi kesempatan membuka kerjasama pendidikan tinggi, pendidikan jarak jauh dan perusahaan. Untuk memberi pelayanan yang memenuhi kebutuhan satuan pendidikan, maka pimpinan harus menempatkan karyawan yang memenuhi kriteria maupun kebutuhan peningkatan kualitas pendidikan pelatihan yang dibangun tersebut.
2. Perusahaan yang berhasil dalam peningkatan pelayanan harus mengetahui perkembangan karyawannya di perusahaan itu. Yang lebih penting lagi, dalam perusahaan yang berhasil, pimpinan perusahaan, karyawan dan masyarakat harus secara bersama-sama dan bersatu untuk berupaya sekuat tenaga terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan memiliki spirit yang tinggi untuk memajukan perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, 2002, Aplikasi Psikologi Dalam Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan, Pusgrafi, Jakarta.
- Agus Sunyoto, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Flipppo, E. B.,

- 2001, Manajemen Personalia, Edisi ke-4. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Heidjrachman, Ranupandojo, Suad Husnan, 2002, Manajemen Personalia, Yogyakarta : BPFE.
- Husein Umar, 2000, Riset Sumber Daya Manusia Dalam Perusahaan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moekijat, 2000, Dasar-dasar Administrasi, Manajemen Perusahaan, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Manulang, M., 2004, Management Personalia, Aksara Baru, Jakarta.
- Nisjar, Karhi, 2001, Teori Sistem dan Pendekatan Sistem Dalam Bidang Manajemen, Bandung : Mandar Maju.
- Nitisemito, Alex, 2002, Manajelnen Personalia, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Nurmandi, A., 2000, Manajemen Perkotuan Aktor, Organisasi, Pengelolaap; Daerah Perkotaan di Indonesia, Yogyakarta : Lingkungan Batigsa
- Parasuraman. A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 2000, A qonseptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research, Journal of Marketing, vol. 49 (Fall).
- iagian, Sondang, 2004, Teori, Prakiiek Pengambilan Keputusan, Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Sianipar, 2000, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Silalahi, Bennet, 2000, Manajeme Sumber Daya Manusia, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen LPMI.
- Supriatna, 2003, Reformasi P,elayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Taliziduhu, Ndraha, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta Gramedia Pustaka.
- Tjosvold, 2003, Manajemen Pelay 111111 Jakarta : Erlangga.
- Wirijadinata, 2002, Kepegawaian, PT. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 5 ayat 1