

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awalnya hubungan perdagangan hanya terbatas pada satu wilayah kota dan provinsi. Namun seiring berjalannya waktu dan semakin pesatnya perkembangan teknologi, hubungan perdagangan tidak hanya terjadi pada suatu wilayah tertentu tetapi juga terjadi perdagangan antar negara, tidak terkecuali Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang berpartisipasi dalam perdagangan internasional. Untuk menunjang kegiatan perdagangan internasional dibutuhkan dukungan dari banyak pihak terutama dukungan dari kegiatan ekspor impor. Ekspor Impor merupakan faktor penentu dan paling penting dalam menentukan roda perekonomian.

Kegiatan ekspor impor didasari oleh kondisi bahwa tidak ada suatu Negara yang benar-benar mandiri karena satu sama lain saling membutuhkan dan saling mengisi. Setiap Negara memiliki karakteristik yang berbeda, baik sumber daya alam, iklim, geografi, demografi, struktur ekonomi dan struktur sosial. Perbedaan tersebut menyebabkan perbedaan komoditas yang dihasilkan, komposisi biaya yang diperlukan, kualitas dan kuantitas produk. secara langsung atau tidak langsung membutuhkan pelaksanaan pertukaran barang atau jasa antara satu negara dengan negara lainnya. Maka dari itu antara negara-negara yang terdapat didunia perlu terjalin suatu hubungan perdagangan untuk memenuhi kebutuhan tiap-tiap negara tersebut. Seperti yang diketahui, Indonesia sebagai negara yang sangat kaya dengan hasil bumi, yang membuat Indonesia aktif berpartisipasi dalam kegiatan perdagangan internasional.

Di era perdagangan internasional sekarang ini, arus barang masuk dan keluar sangatlah cepat. sehingga dibutuhkan perusahaan yang bergerak dibidang *freight forwarding* untuk memperlancar kegiatan perdagangan internasional. Jasa Freight Forwarding merupakan kegiatan dalam sebuah badan hukum atau perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa

sebagai pelaksana (*Freight Forwarder*). Kegiatannya berkaitan dengan pengurusan pengiriman dan penerimaan barang baik itu darat, laut, ataupun udara. Perusahaan *freight forwarding* menjadi salah satu penyalur dalam pengiriman barang ekspor keluar negeri dan menjadi agen penyaluran dan pembangunan dalam membantu pemerintah mempromosikan barang-barang dari Indonesia keluar negeri serta sebagai penyalur barang impor ke dalam negeri. Dalam hal ini Etos kerja harus dimiliki oleh setiap karyawan perusahaan, dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Etos kerja berasal dari bahasa Yunani (*Etos*) yang memberikan arti sikap kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi motivasi dan keyakinan seseorang atau sesuatu kelompok dalam suatu lingkungan kerja.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan (*human relation*), situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan kerja yang baik, keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun hargadiri dari lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi pekerja. Apa bila karyawan perusahaan memiliki etos kerja yang rendah ketika melakukan pekerjaannya maka perusahaan itu akan mengalami kerugian yang disebabkan oleh karyawan yang tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sebaliknya dengan etos kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang optimal, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi etos kerja yang baik adalah hubungan yang terjalin baik antar karyawan (*human relation*). *Human relation* dalam arti sempit dapat diartikan sebagai interaksi dalam situasi kerja di suatu organisasi yang bertujuan untuk membangkitkan seseorang agar dapat bekerjasama, produktif dan memiliki kepuasan. *Human relation*

bertujuan untuk mempererat rasa persaudaraan dan mendapatkan suatu kepuasan dari apa yang telah dikerjakan. Melihat faktanya karyawan pada perusahaan *freight forwarding* tidak hanya berhubungan dengan karyawan di perusahaan tersebut, tetapi juga harus berhubungan dengan pegawai instansi pemerintah, dan *customer*, maka dari itu *human relation* sangat penting, karena merupakan salah satu unsur penting dalam berkomunikasi dan merupakan jembatan antar karyawan dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan ataupun karyawan dengan pegawai instansi pemerintah dan *customer*. Dengan demikian yang terpenting dalam mewujudkan *human relation* adalah bagaimana kita memahami hakekat manusia dan kemanusiaan serta bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan baik yang dapat meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi hasil pekerjaannya.

Dalam kaitan dengan Rosady Ruslan (2010) mengatakan bahwa *human relation* dalam organisasi merupakan pengembangan usaha kelompok/pekerja secara produktif dan memuaskan. *Human relation* dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga menitik-beratkan kepada suatu upaya agar para karyawan terintegrasi kedalam situasi untuk saling bekerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja (*team work*), meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Untuk mendapatkan hal tersebut secara maksimal, tentunya tergantung kepada pola komunikasi yang diaplikasikan, yaitu sebuah metode yang mampu menimbulkan motivasi yang erat kaitannya dengan kooperatif, kedisiplinan, produktivitas dan kepuasan kedua belah pihak antara perusahaan dengan karyawan.

Dalam *human relation* biasanya pola komunikasi yang terjadi komunikasi persuasif yaitu komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi atau dalam suatu kegiatan dengan tujuan untuk menggugah, menggairahkan, atau membangkitkan semangat kerja sama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati (Soleh Soemirat, 2017). Salah satu asumsi yang perlu

ditempuh adalah dengan membentuk Sumber Daya Manusia yang mampu bekerja secara bersama-sama dan saling berkesinambungan didalam penyampaian informasi terbaru *human relation* yang baik dari berbagai pihak.

Tetapi di dalam pelaksanaannya, sering muncul permasalahan seperti kurangnya komunikasi secara lisan, dimana karyawan merasa canggung untuk menyampaikan pertanyaan, saran maupun kritikan saat berhadapan dengan pimpinan karena merasa derajatnya berbeda, kurangnya interaksi sesama karyawan yang sering mengalami salah pengertian dalam koordinasi tugas dan penyampaian informasi dan sikap kerja sama yang belum optimal dengan membebankan pekerjaan yang belum dikuasai kepada rekan kerja, serta adanya persaingan-persaingan yang kurang sehat antar karyawan yang dapat menimbulkan perselisihan sehingga dapat menimbulkan hubungan komunikasinya kurang baik. Perselisihan tidak akan berubah menjadi lebih baik apabila tidak adanya niat baik antar karyawan, hubungan antar manusia (*human relation*) dari orang-orang yang ada didalam perusahaan, baik itu pada tingkat pimpinan maupun karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mendalami *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi, penelitian ini dilakukan pada karyawan perusahaan PT. Gemilang Libra Logistics yang beralamat di Jalan Kalianget No.10-B, Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur ini merupakan salah satu perusahaan freight forwarding dengan dasar EMKL yang memberikan servis untuk transaksi ekspor dan impor. Perusahaan jasa ini memberikan kemudahan bagi relasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan operasional yang mencakup pengepakan, muat barang, pengiriman, pengurusan dan pembuatan dokumen yang diperlukan dalam perdagangan internasional. Keuntungan yang dapat dirasakan secara langsung adalah kemudahan atas pengurusan barang impor dan pengiriman barang ekspor serta dokumen-dokumen ekspor dengan cepat dan tepat, sehingga eksportir tidak perlu khawatir dengan kendala atau kesulitan dalam pengurusan dokumen ekspor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan diatas, maka penulis bermaksud membuat penelitian dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *human relation* tenaga kerja terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi ?;
2. Apakah terdapat kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics?.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas maka penulis telah mempersempit ruang lingkup pembahasan yang berkaitan dengan perusahaan PT. Gemilang Libra Logistics, penelitian ini membatasi hanya untuk mengetahui pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi dan kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor..

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruhpengaruh *human relation* tenaga kerja terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi;
2. Untuk mengetahui kendala yang ada di dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pemikiran yang berkaitan dengan pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi terutama pada perusahaan *freight forwarding*.

2. Bagi Praktisi

Memberikan masukan yang dapat dijadikan informasi dan referensi perusahaan yang sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam perkembangan perusahaan terutama di bidang *human relation* dan komunikasi. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai harapan, serta tetap terjaganya kelangsungan hidup perusahaan dan hubungan baik antara pimpinan dan karyawan.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan bagi peneliti lain, serta tambahan referensi dan informasi bagi yang tertarik untuk mengembangkan lebih jauh studi tentang hal-hal yang berkaitan, khususnya bagi mahasiswa STIAMAK.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Terdapat rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Terdapat Batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan yang terakhir dalam bab ini adalah sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang menjadi landasan berpikir. Teori-teori tersebut

diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan, serta pengolahan data hingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.