

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau instansi mempunyai suatu tujuan yang harus dicapai. Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut berbagai macam kegiatan yang mempunyai kontribusi yang harus direalisasikan pelaksanaannya. Untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi diperlukan adanya peranan manajemen secara baik. Usaha ini dilakukan agar setiap staf atau bawahan dengan atasan dapat bekerjasama secara harmonis dan sinkron.

Semakin beraneka ragam kegiatan-kegiatan yang dilakukan semakin banyak pula masalah yang timbul baik dari dalam maupun dari luar organisasi sehingga perlu adanya peranan manajemen dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dirasakan bahwa peranan yang utama dalam manajemen untuk memberikan keefektifan dalam suatu organisasi adalah adanya koordinasi kerja yang harmonis dalam kesatuan komando, dan keatuan arah dan tindakan, terciptanya sinkronisasi dalam kegiatan kerjasama antara pimpinan dan pembantu-pembantunya baik dalam menetapkan

sesuatu pekerjaan maupun menetapkan arah tujuan organisasi yang bersangkutan.

Disatu sisi sesuai dengan pembahasan pada skripsi ini tentang peranan manajemen Kantor Adpel Belawan dalam upaya meningkatkan arus bongkar muat barang dan penumpang, maka peranan pelabuhan adalah sangat mutlak sekali terutama dalam pengelolaannya.

Pelabuhan sebagai terminal point bertemunya transportasi laut dan transportasi darat merupakan suatu tempat yang merupakan kunci pada lancarnya arus bongkar muat barang dan penumpang. Perlakuan terhadap pelaksanaan bongkar muat barang dan penumpang tentu saja berbeda. Tetapi pada dasarnya tetap dilakukan dengan mutu pelayanan yang terbaik.

Kelancaran perpindahan arus barang dari transportasi laut ke transportasi darat sangat tergantung dari mutu pelayanan pelabuhan yang diberikan. Untuk mengetahui baik buruknya pelayanan pelabuhan, semua aparat lapangan di pelabuhan harus mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa dengan menggunakan indikator-indikator pelayanan di pelabuhan tidak bisa diukur seperti mengukur produk barang jadi.

Tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat dilayani secara seorang perorangan melainkan diberikan sesuai dengan standar internasional yang