

## ABSTRAK

Perusahaan pelayaran nasional tidak dapat berkompetisi dengan perusahaan asing. Kendala yang dihadapi oleh perusahaan pelayaran adalah masalah keterbatasan sumberdaya manusia. Oleh karena itu, perlu adanya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan SDM jasa pelayaran dan ekspedisi laut. Penyebab lain yang mungkin menyebabkan perusahaan pelayaran nasional tidak mampu bersaing adalah kualitas pelayanan yang kurang memuaskan kepada konsumen, padahal kualitas pelayanan menjadi hal utama yang mendasari konsumen untuk memilih menggunakan jasa pelayaran.

Masalah pelayanan kepada konsumen, merupakan masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan jasa. Dan cara untuk mengatasinya adalah dengan menciptakan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di perusahaan. Karena budaya organisasi merupakan faktor penting dalam mempengaruhi karyawan untuk dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Budaya organisasi merupakan suatu kontrol yang dapat mengendalikan karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Kontrol tersebut adalah *personnel* dan *cultural controls*.

PT."X" merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengangkutan laut. PT."X" yang berada di Surabaya merupakan kantor cabang dari agen pelayaran internasional dengan rute pelayaran ke daerah Timur Tengah seperti Irak, Kuwait, dan Dubai. Budaya kerja yang berada di PT."X" adalah budaya dimana para karyawan harus berhubungan dengan kantor pusat, sedangkan jika untuk hal-hal internal yang berada di badan usaha, para karyawan berhubungan dengan pemimpin cabang.

Di dalam bekerja, para karyawan bekerja secara tim, karena pekerjaan di antara satu bagian dengan bagian lain saling berhubungan. Sehingga perlu adanya kerjasama di antara bagian. Kerjasama ini dapat memperkecil kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi pada suatu bagian. Dan Hal inilah yang diharapkan oleh badan usaha, karena kesalahan-kesalahan yang terjadi pada suatu bagian dapat berakibat fatal pada seluruh bagian.

*Cultural control* yang berada di PT."X" adalah *mutual monitoring* yang terdapat di antara para karyawan, dimana para karyawan tidak sungkan-sungkan untuk menegur karyawan yang lalai dalam melakukan tugasnya. Sedangkan *personnel control* yang berada di PT."X" adalah *self monitoring* yang terbentuk dalam diri para karyawan, karena rasa tanggung jawab mereka terhadap pekerjaannya. Selain itu, *self monitoring* ini terbentuk karena para karyawan pada setiap bagian mempunyai *deadline*

dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga mereka harus segera menyelesaikan segala sesuatu yang menjadi tugas dan wewenangnya. *Personnel* dan *cultural controls* yang berada di PT."X" tidak sepenuhnya sempurna, karena masih banyak kelemahan yang terdapat didalamnya. Namun demikian, ada juga kekuatan yang terdapat pada *personnel* dan *cultural controls* ini sehingga kekuatan ini dapat menutupi kelemahan yang ada.

Motivasi karyawan di dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting untuk dapat tercapainya tujuan badan usaha. Terlebih lagi badan usaha ini bergerak di bidang jasa, sehingga jika karyawan termotivasi dalam bekerja maka karyawan tersebut akan bekerja giat dengan memberikan layanan yang baik kepada para pelanggan. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan para karyawan, dapat diketahui bahwa karyawan tidak sepenuhnya termotivasi di dalam bekerja, tapi bukan berarti karyawan tersebut tidak termotivasi di dalam bekerja.

