

EVALUASI PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANJEMEN PADA PT. JEMBATAN NUSANTARA DALAM Mendukung PARIWISATA LOMBOK

Muhammad Taufik^{1*}, L. Jatmiko Jati², Bagas Anggara³

¹ Department of Tourism, Bumigora University

² Department of Economics, Faculty of Economics and Business, Bumigora University

³ Department of Tourism, Bumigora University

E-Mail:

¹ m.taufik@universitasbumigora.ac.id

² jatmiko@universitasbumigora.ac.id

³ anggara@universitasbumigora.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini menginvestigasi penerapan sistem pengendalian manajemen oleh PT Jembatan Nusantara dalam mendukung perkembangan pariwisata di Pulau Lombok. Perusahaan ini, sejak didirikan pada tahun 1976, telah menjadi salah satu grup perusahaan swasta yang terkemuka dalam industri pelayaran laut di Indonesia, menyediakan layanan penyeberangan antara Pelabuhan Ujung, Surabaya, dan Pelabuhan Kamal, Madura, serta rute lainnya seperti Merak-Bakauheni dan Jawa ke Bali. Melalui pendekatan deskriptif komparatif, penelitian ini mencatat langkah-langkah yang diambil oleh PT Jembatan Nusantara dalam merencanakan strategi, menyusun anggaran, melaksanakan strategi, mengukur kinerja, serta mengevaluasi dan meramalkan hasilnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah secara aktif melibatkan karyawan dalam perencanaan strategis, memberikan pelatihan, dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan laba perusahaan dan kinerja karyawan, serta upaya perusahaan dalam meningkatkan infrastruktur, operasional, dan teknologi untuk mendukung perkembangan pariwisata di Pulau Lombok. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen dapat berkontribusi pada pengembangan industri pariwisata di Indonesia, khususnya di Pulau Lombok.

ARTICLE INFO

Keywords:
sistem pengendalian manajemen;
perkembangan pariwisata; PT Jembatan Nusantara

Article History

Submitted:
11-03-2024
Accepted:
24-04-2024
Published:
30-04-2024

Corresponding Author:

Muhammad Taufik, m.taufik@universitasbumigora.ac.id

1. INTRODUCTION

Nama baru PT Jembatan Madura adalah PT Jembatan Nusantara. Sejak 16 Februari 1976, perusahaan ini mulai melayani pelayaran dengan dua kapal penyeberangan dari Pelabuhan Ujung, Surabaya, ke Pelabuhan Kamal, Madura. PT Jembatan Nusantara adalah grup perusahaan swasta

<https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>

yang menangani pelayaran laut. Selain itu, termasuk Perusahaan Pelayaran Nasional yang paling terkenal dalam layanan angkutan penyeberangan yang selalu mengutamakan kualitas dan keamanan untuk memberikan pelayanan yang sempurna kepada pelanggan di seluruh Indonesia. Industri angkutan laut, sebagai infrastruktur transportasi, sangat penting untuk mendorong perekonomian nasional dari berbagai sector termasuk pariwisata. Hal ini yang menginspirasi pendiri perusahaan untuk membangun perusahaan pelayaran nasional yang akan membantu pengguna jasa dalam melancarkan aliran penumpang, wisatawan, barang, dan kendaraan keseluruhan wilayah negeri.

Dengan lebih dari 17.000 pulau dan 60% lebih dari wilayahnya terdiri dari air, sangat sulit bagi pemerintah dan bisnis swasta untuk memastikan bahwa barang (logistik) dan jasa dapat didistribusikan dengan lancar di seluruh Indonesia. Perjalanan perusahaan ini dimulai dengan komitmen dan cita-cita yang tangguh. Myjen (Pur) Halim Antawira SH, yang sekarang berfungsi sebagai Presiden Komisaris, adalah orang yang mendirikan perusahaan ini. Pada awalnya, itu adalah perusahaan kapal penyeberangan dengan kantor pusat di Jalan Rajawali No. 14, Surabaya, Jawa Timur.

Kapal perusahaan yang kedua dan ketiga, KMP Farina Nusantara dan KMP Safira, beroperasi di jalur Merak-Bekauheni. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk meningkatkan armada bisnis ferry. Perusahaan memulai layanan baru pada Februari 1976 dengan membuka lintasan baru menggunakan KMP. Rajawali Nusantara dan KMP. Satria Nusantara untuk menghubungkan Jawa (Ketapang) ke Bali (Gilimanuk). Januari 2017, kantor cabang baru dibuka di gedung satu lantai di Jalan Raya Situbondo No.48 Ketapang Banyuwangi. Ini memungkinkan seluruh operasi perkantoran di Cabang Ketapang Banyuwangi diatur dengan mudah.

Pada dasarnya, PT Jembatan Nusantara bertindak sebagai pihak jembatan atau penyedia jasa yang menyediakan sarana dan prasarana untuk mengelola muatan baik dalam proses pemuatan maupun pembongkaran. Dalam hal pengangkutan muatan dan pembongkaran, ada banyak keuntungan dan kerugian yang dapat diperoleh ketika mereka berkembang. Untuk melakukan bongkar muat, semua barang harus menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan untuk proses. Dengan demikian, akan ada pertemuan untuk menentukan jadwal penyandaran kapal dan pembongkaran barang atau muatan yang dibawa.

World Travel and Tourism Council menempatkan pariwisata Indonesia pada peringkat 10 besar dunia dan peringkat ke-9. Organisasi tersebut melaporkan bahwa kontribusi langsung pariwisata Indonesia terhadap PDB pada 2019 adalah Rp 296.360 milyar (1,9 dari PDB), dan pada 2030 diperkirakan akan meningkat 5,9% menjadi Rp 530.243 milyar (2% dari PDB). Total kontribusi pariwisata Indonesia terhadap PDB pada 2019 adalah Rp 897.143 milyar (5,7%) dari PDB. Menurut Manjo (2020), pariwisata Indonesia diperkirakan akan berkontribusi sebesar 18.407.000 tenaga kerja, atau 12,1 persen dari total tenaga kerja, dan menghasilkan Rp 223.342 milyar dalam ekspor wisatawan. Pada tahun 2030, kedatangan wisatawan asing diperkirakan mencapai 25.510.000, menghasilkan pengeluaran sebesar Rp 406.816 milyar, dan meningkat 6,9% per tahun.

Perusahaan pelayaran PT. Jembatan Nusantara menghadapi tantangan yang signifikan untuk bersaing dan bertahan di tengah pandemi COVID-19. Pada saat ini perusahaan Kembali mendapat tantangan untuk beroperasi dengan maksimal ditengah perkembangan Pulau Lombok yang sangat pesat berkat hadirnya Sirkuit Internasional Mandalika yang menjadi daya Tarik wisatawan asing dan local untuk dating ke Lombok. Wisatawan dari Jakarta, Bandung, dan <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>

Surabaya terkadang dating dengan muatan kargo berbagai motor Sport untuk di gunakan di Sirkuit Mandalika Lombok. Hal ini tentu menjadi tantangan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan menyesuaikannya dengan perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada PT. Jembatan Nusantara Dalam Mendukung Pariwisata Lombok". Diharapkan penelitian ini dapat menganalisis penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) pada PT. Jembatan Nusantara dalam mendukung perkembangan pariwisata di Pulau Lombok.

1.1 Sistem Pengendalian Manajmen

Sebagaimana dinyatakan oleh Sumarsan (2013), sistem pengendalian manajemen adalah kumpulan tindakan dan aktivitas yang terjadi sepanjang operasi organisasi. Menurutnya, pengendalian manajemen harus dianggap sebagai komponen penting dari setiap sistem yang digunakan manajemen untuk mengatur dan mengarahkan operasinya. Dimensi sistem pengendalian manajemen menurut Che Zuriana, Muhammad Jamil, dan Rapih Mohamed (2013) yaitu: sistem beliefs, sistem boundary, sistem pengendalian diagnostic dan sistem pengendalian interaktif.

1.2 Indikator Sistem Pengendalian Manajmen

Menurut Anthony & Govindarajan (2005) yang dialihbahasakan oleh Kurniawan Tjakrawala mendefinisikan bahwa indikator Sistem Pengendalian Manajemen adalah pelacak atau sensor, penilai atau assessor, efector, dan jaringan komunikasi. Dari beberapa tujuan sistem pengendalian manajemen yang dikemukakan oleh Sumarsan (2013), maka dapat disimpulkan bahwa tujuan sistem pengendalian manajemen adalah Diperolehnya keandalan dan intergritas, Kepatuhan pada kebijakan, rencana, prosedur, peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan pada kebijakan, rencana, prosedur, peraturan dan ketentuan yang berlaku dapat dicapai melalui sistem pengendalian manajemen. Melindungi harta perusahaan, pada umumnya pengendalian disusun dan diimplementasikan untuk melindungi harta perusahaan, dan Pencapaian kegiatan yang ekonomis dan efisien, sumber daya bersifat terbatas mendorong organisasi menerapkan prinsip ekonomi.

1.3 Industri Pariwisata

Industri pariwisata telah berkembang menjadi faktor utama yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan di seluruh dunia. Karena kurangnya produksi dan keterampilan teknologi, negara berkembang seperti Indonesia harus bergantung pada pariwisata sebagai sumber pendapatan dan pekerjaan. Organisasi Pariwisata Dunia mengatakan bahwa pariwisata modern telah menjadi katalisator utama kemajuan sosialekonomi karena semakin banyak tempat wisata baru dibuka dan berinvestasi dalam pengembangan sektor ini. Pariwisata membantu pembangunan infrastruktur, menjaga nilai-nilai warisan dan budaya, menciptakan lapangan kerja baru dan mengeksport pendapatan (Kusumawardhana, 2023; Maranisa, 2024).

Selama bertahun-tahun, pariwisata dianggap memiliki efek positif pada pertumbuhan ekonomi (Matdoan, 2022). Pengembangan sektor tradisional seperti penerbangan sipil, kereta api, jalan raya, perdagangan, makanan, akomodasi, dan industri lainnya dapat didorong oleh pariwisata. Ini juga dapat mendorong pengembangan sektor kontemporer seperti keuangan, logistik, konsultasi informasi, budaya unik, film, hiburan, konferensi, dan pameran. Selain itu, pariwisata meningkatkan infrastruktur negara, memasukkan keterampilan manajerial dan teknologi baru ke dalam perekonomian, dan menghasilkan pendapatan asing melalui impor barang modal dan barang setengah jadi.

Sektor pariwisata berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi secara langsung dan tidak langsung. Sektor ini secara langsung menyumbang devisa melalui peningkatan jumlah turis asing,

dan secara tidak langsung membantu proses pembangunan lebih cepat. Pariwisata memiliki kemampuan untuk menciptakan sejumlah besar lapangan kerja secara tidak langsung. Pengeluaran wisatawan juga meningkatkan produksi dan jumlah pekerjaan local.

1.4 Kinerja

Kinerja perusahaan adalah gambaran keadaan perusahaan selama periode waktu tertentu, yang merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam menggunakan sumber daya yang dimilikinya. Kinerja atau prestasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Definisi ini dituangkan dalam perencanaan strategis organisasi (Lumbantobing, 2020). Kinerja bisnis dihasilkan dari berbagai proses bisnis yang mengorbankan berbagai sumber daya, termasuk sumber daya keuangan dan sumber daya manusia. Apabila kinerja bisnis meningkat, ini dapat dilihat dari gencarnya kegiatan bisnis untuk menghasilkan keuntungan yang paling besar. Keuntungan atau laba yang dihasilkan pasti akan berbeda tergantung pada ukuran perusahaan yang bergerak dan proses meningkatkan keuntungan.

2. METHOD

Penelitian deskriptif komparatif memanfaatkan pengumpulan data, analisis, dan interpretasi untuk menggambarkan situasi. Kemudian, teori yang digunakan untuk menarik kesimpulan dibandingkan dengan data tersebut. Penelitian ini dilakukan di PT Jembatan Nusantara, yang terletak di kecamatan Jln Pelabuhan Lembar, kec Lembar, kabupaten Lombok barat, Nusa Tenggara Barat. Proses diskusi yang disetujui dilakukan sebelum penulis memulai penelitian, yang akan berlangsung dari awal bulan desember 2022 hingga awal Januari 2023.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan langkah-langkah yang akan dijalankan melalui tiga tahap yaitu: Persiapan yang terdiri dari Menyusun rancangan penelitian, Memilih lokasi penelitian, Mengurus perizinan, Mengamati keadaan, Memilih dan memanfaatkan informan dan Menyiapkan instrument penelitian. Setelah tahap persiapan selanjutnya dilakukan proses lapangan yang terdiri dari melakukan wawancara dan mengolah informasi dan pengumpulan data. Langkah yang terakhir yakni pengelolaan data dengan cara menganalisis data dan menyimpulkan hasil penelitian dan memverifikasi data sehingga data yang didapatkan valid dan sesuai keadaan dari PT. jembatan nusantara.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan atau penelitian lapangan, adalah jenis penelitian yang melibatkan pengamatan langsung pada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan data. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, di mana para peneliti melihat bagaimana sistem pengendalian manajemen dapat ditingkatkan dalam hal kinerja manajer penjualan, dengan sumber data adalah Data primer adalah sumber data penelitian yang akan dianalisis dalam penelitian ini. Semua peristiwa atau kegiatan yang terjadi di lokasi tersebut.

Data utama penelitian ini berasal dari data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari kepala cabang PT Jembatan Nusantara. Data ini terkait dengan subjek penelitian, yaitu bagaimana meningkatkan kinerja manajer penjualan PT Jembatan Nusantara melalui analisis evaluasi sistem pengendalian manajemen. Dalam rangka memperoleh data-data yang peneliti perlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data merupakan cara yang dapat digunakan peneliti dalam mengumpulkan data.

Guna dalam memperoleh informasi atau data-data yang relevan dengan topik masalah yang hendak diteliti. Penulis menggunakan berbagai metode untuk mendapatkan informasi seperti metode wawancara, kajian literature. Setelah data didapatkan langkah selanjutnya yakni menganalisis data Dalam penelitian ini, ada dua metode analisis data: deskriptif dan komparatif. Menurut Sugiyono (2014), analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sebagaimana adanya

tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sementara itu, penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keadaan satu variabel atau lebih dari satu variabel.

3. RESULT AND DISCUSSION

3.1 Perencanaan strategi

Dalam menjalankan bisnisnya, kepala cabang PT Jembatan nusantara selalu memperhatikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan citra perusahaan. Perencanaan strategi PT Jembatan Nusantara dapat membantu meningkatkan pelayanan konsumen. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas karyawan dengan memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Untuk menjadi profesional, karyawan harus memiliki pengetahuan yang cukup dan ingin meningkatkan kemampuan mereka. PT Jembatan Nusantara akan selalu melakukan evaluasi pada setiap akhir proses pengelolaan pelayanan. Melibatkan karyawan dalam proses perencanaan strategi juga dapat membantu kinerja karyawan menjadi lebih produktif. Selain keterampilan bisnis, perhatikan seragam yang digunakan dan fasilitas yang ada. Informasi tentang investasi dan pendapatan perusahaan diperlukan selama proses menyusun program kerja perusahaan.

3.2 Penyusunan Anggaran

PT. Jembatan Nusantara menggunakan sistem anggaran yang secara berkala disesuaikan dengan kondisi, pengalaman, dan intuisi manajemen. Dalam penetapan anggaran, perusahaan masih dalam masa pemulihan dari manajemen lama ke manajemen baru di bawah naungan BUMN. Dengan manajemen baru ini, perusahaan lebih terbuka dalam penentuan anggaran, yang berarti lebih banyak transfer mulai dari gaji yang ditetapkan, uang makan, peningkatan laba, dan faktor lainnya

3.3 Pelaksanaan dan Pengukuran

Kepala cabang PT Jembatan Nusantara memberikan instruksi kepada karyawan bawahan untuk memberikan pelatihan agar rencana strategis perusahaan dapat berjalan dengan baik dan meningkatkan kualitas perusahaan. Pengukuran dari strategi ini adalah kinerja setiap karyawan dan kepuasan pelanggan.

3.4 Evaluasi dan Proyeksi

Pada tahap evaluasi ini, manajer perusahaan mengevaluasi masalah kinerja karyawan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengetahui kemajuan kinerja, pencapaian, dan tingkat kolaborasi karyawan. Manajer juga melakukan survei tentang masalah pelaporan hasil karyawan, menentukan apakah ada masalah atau tidak dengan kinerja karyawan. Saat ini, manajer PT Jembatan Nusantara telah melakukan evaluasi yang sangat ketat, dan hasilnya adalah bahwa perusahaan dapat meningkatkan labanya.

Manajer telah melakukan pekerjaannya dengan baik sebagai koordinator perusahaan. Manajer telah menjadi panutan dan bersikap low profile kepada setiap divisinya sehingga mereka dapat membangun banyak relasi dengan konsumen, termasuk para wisatawan untuk meningkatkan laba perusahaan. Kebersamaan dan rasa memiliki telah ditanamkan sehingga karyawan tidak bermalas-malasan, yang dapat mempengaruhi perusahaan. Tidak hanya manajemen puncak yang menentukan strategi bisnis perusahaan, tetapi juga setiap pekerja yang berada di lapangan khususnya yang berinteraksi dengan pembalap misalnya memiliki kemungkinan untuk memberikan masukan dan saran untuk evaluasi perusahaan. Setiap karyawan yang melakukan kinerja terbaik untuk perusahaan berhak atas penghargaan. Salah satu

cara perusahaan mendorong karyawannya untuk mencapai target peningkatan pelanggan adalah dengan memberikan insentif dan tur yang dibiayai.

Manajer perusahaan sangat berhati-hati dalam mengawasi kinerja divisi yang berada di bawahnya. Pergeseran paradigma sistem penilaian kinerja menjadi lebih menyeluruh, mendorong eksekutif untuk mempertimbangkan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Ini adalah metode yang digunakan dalam sistem penghargaan PT. Jembatan Nusantara, yang berfokus pada bagaimana setiap karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. PT. Jembatan Nusantara telah bertransformasi menjadi perusahaan yang mendukung pariwisata di Pulau Lombok. Ini termasuk modernisasi infrastruktur, operasional, dan teknologi untuk memenuhi standar internasional. Ini menunjukkan komitmen PT. Jembatan Nusantara untuk membantu pengembangan sektor pariwisata di Lombok khususnya dan di Indonesia secara umum.

4. CONCLUSION

Setelah manajer lama berganti, PT Jembatan Nusantara tidak menerapkan sistem pengendalian manajemen yang ketat, yang menyebabkan sistem pengendalian yang lemah. Beberapa faktor, terutama dari karyawan dan manajer lama, berkontribusi pada masalah kontrol. kurangnya kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas karena keterbatasan kemampuan karyawan dan adanya perangkapan tugas yang menyebabkan karyawan kehilangan fokus. karena ada komplain dari pelanggan tentang pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep SPM dapat membantu banyak bisnis dalam menangani masalah seperti PT Jembatan Nusantara. Terbukti dari kinerja PT. Jembatan Nusantara yang dipengaruhi salah satunya oleh SPM. Peneliti berharap bahwa penelitian berikutnya akan membahas semua masalah perusahaan karena penelitian ini hanya membahas aspek operasional. Selain itu, peneliti berharap dapat menggunakan lebih dari satu perusahaan untuk penelitian berikutnya karena akan lebih mudah untuk menganalisis lebih banyak perusahaan.

REFERENCE

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management Control Systems, 12th edition*. New York: McGraw – Hill.
- Kusumawardhana, I. (2023). Pariwisata Berkelanjutan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa: Studi Kasus Di Desa Wisata Mas, Kecamatan Ubud, Gianyar. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 4(1), 27-55.
- Lumbantobing, J. S. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Account Representative Di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara Ii. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 142-154.
- Manjo, G. G. (2020). *Economic Impact of Travel & Tourism 2020 Indonesia*. London: World Travel and Tourism Council. 3-5
- Maranisya, U. (2024). The Impact of tourism on the socio-cultural life of the community and the environment in The Prai Ijing Traditional Village East Nusa Tenggara. *Jurnal Pariwisata Nusantara (JUWITA)*, 3(1), 1-23.
- Matdoan, A., Hahury, H. D., Matitaputty, I. T., & Jani, J. (2022). Dampak Pariwisata Terhadap Pergeseran Struktur Sosial Ekonomi Rumah Tangga Pedesaan di Pulau Ambon. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(5), 2953-2962.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2013). *Sistem pengendalian manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.