

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor krusial yang memiliki peran utama dalam kesuksesan perusahaan. Setiap perusahaan menyadari bahwa keberadaan SDM yang profesional, dapat diandalkan, kompeten, dan tekun sangatlah vital untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dalam era globalisasi, persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) harus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM perlu menjadi individu-individu yang selalu siap belajar dan bekerja keras dengan semangat tinggi, sehingga mereka dapat mengoptimalkan potensi dan kemampuan mereka.

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak bisa diabaikan, dan kualitas manajemen kinerja memainkan peran penting sebagai kekuatan pendorong yang mempercepat kemajuannya. Kualitas kinerja yang baik tidaklah terjadi secara instan, melainkan melalui kerja keras dan komitmen yang konsisten baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja, menurutnya, adalah hasil dari upaya organisasi, baik itu yang bertujuan mencari profit maupun yang tidak, selama periode tertentu.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah perilaku kerja karyawan, karena tujuan perusahaan sulit dicapai tanpa adanya perilaku kerja yang baik. Perilaku kerja merujuk pada tindakan dan sikap karyawan saat bekerja di perusahaan.

Selain perilaku kerja, keselamatan dan kesehatan kerja juga menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan karyawan saat bekerja, yang merupakan tanggung jawab para pemberi kerja. Konsep keselamatan dan kesehatan kerja sudah menjadi bagian penting di banyak perusahaan, di mana perlindungan karyawan menjadi prioritas. Keselamatan dan kesehatan kerja mengacu pada upaya untuk melindungi karyawan dari bahaya dan risiko yang mungkin terjadi dalam lingkungan kerja, baik secara fisik maupun mental. Ini mencakup perlindungan terhadap kondisi fisik dan mental karyawan yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja di perusahaan.

Penelitian ini memfokuskan pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan, sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan pelabuhan. Perusahaan ini telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1991 dan berbasis di Medan, Sumatera Utara. PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan memiliki wilayah usaha yang terdiri dari 15 cabang sebagai Strategis Business Unit (SBU). Tugas pokok perusahaan ini adalah menyelenggarakan dan melaksanakan pengusahaan dalam pelayanan jasa kepelabuhan secara efisien dan efektif untuk mendukung kelancaran arus kapal barang dan penumpang.

Berdasarkan riset awal yang telah dilakukan di tempat penelitian, peneliti menemukan bahwa beberapa karyawan belum mencapai tingkat kinerja optimal. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain perlambatan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, kurangnya inisiatif dan kreativitas dalam bekerja. Selain itu, sebagian karyawan juga menunjukkan tingkat perilaku kerja yang rendah, seperti

kurangnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas, kecenderungan untuk menunda-nunda, dan beberapa bahkan terlihat bermain game atau tidur saat jam kerja. Ada juga penggunaan waktu kerja yang tidak efisien, seperti keluar dari ruang kerja untuk kepentingan pribadi.

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa penerapan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja masih belum optimal. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain beberapa karyawan yang tidak menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) saat bekerja, kurangnya pengawasan terhadap Alat Pemadam Api Ringan (APAR), serta lingkungan kerja yang tidak sehat, seperti adanya karyawan yang merokok di dalam ruangan dan mengganggu kesehatan karyawan lainnya. Perusahaan dituntut untuk memastikan bahwa karyawan selalu berada dalam keadaan aman, sehat, dan sejahtera di tempat kerja. Kecelakaan atau sakitnya banyak karyawan dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan, karena perusahaan harus menanggung biaya perawatan dan kompensasi bagi karyawan yang terkena dampaknya.

Perilaku kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, keselamatan dan kesehatan kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, seperti yang dibuktikan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menarik kesimpulan untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul,

“Pengaruh Perilaku Kerja dan K3 Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini :

- a. Kinerja karyawan menurun, seperti memperlambat dalam pengerjaan tugas yang diberikan, kurangnya inisiatif dan kreatifitas karyawan dalam bekerja.
- b. Perilaku kerja karyawan dalam bekerja kurang efektif disebabkan masih adanya karyawan yang kurang bertanggung jawab dalam bekerja.
- c. Penerapan prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang kurang optimal, seperti adanya beberapa karyawan yang tidak menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat bekerja dan merokok di dalam ruangan.

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penelitian ini hanya membahas tentang perilaku kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Rumusan Masalah

- a. Apakah perilaku kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan?
- b. Apakah keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan?
- c. Apakah perilaku kerja dan K3 berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan?

1.4. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku kerja dan K3 terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Branch Belawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan wacana dunia bisnis terutama dalam pengaruh perilaku kerja dan K3 terhadap kinerja karyawan.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.

- c. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian ini dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1.Uraian Teoritis

2.1.1 Kinerja

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut. Dengan perkataan lain, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan atau organisasi juga baik. Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja karyawan yang dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu”.

Kinerja dalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya 1 tahun. Kemudian, kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Dari beberapa pengertian kinerja di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

b. Arti Penting Kinerja Karyawan

Kinerja memiliki peran yang sangat penting dalam suatu perusahaan, Kinerja dianggap sebagai faktor krusial bagi kesuksesan perusahaan. Kinerja mencerminkan perilaku kerja seorang karyawan yang tercermin dalam prestasi kerjanya sesuai dengan perannya dalam perusahaan dalam periode tertentu. Hal ini karena kinerja karyawan menjadi penentu keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan.

Berdasarkan pendapat diatas, perusahaan dapat mengetahui hasil kerja dengan cara mengevaluasi kinerja dengan proses tertentu, serta dengan adanya evaluasi dapat berguna untuk perbaikan kerja organisasi yang akan datang.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjamin kelangsungan hidup suatu perusahaan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil kerja maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

1) Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian, maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar.

2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3) Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya, jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

5) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintahkan bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7) Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8) Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan.

10) Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja.

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menaati kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13) Perilaku kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1) Efektivitas dan Efisiensi

Suatu kinerja dikatakan efektif apabila mencapai tujuan dan dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak. Artinya efektivitas dan efisiensi dari kelompok / organisasi bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan.

2) Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3) Perilaku kerja

Secara umum, perilaku kerja menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Perilaku kerja meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau dia memang atasan yang baik.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator berarti ukuran-ukuran atau kriteria mengenai baik buruknya atau tinggi rendahnya sesuatu. Melalui indikator maka akan dapat diukur apakah kinerja karyawan diorganisasi perusahaan sudah berkualitas baik atau belum. Kinerja karyawan dapat diukur dalam beberapa hal,

Menurut Mangkunegara (2017, hal. 75) indikator kinerja yaitu:

- 1) Kualitas kerja, mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomis.
- 2) Kuantitas kerja, mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.
- 3) Dapat tidaknya diandalkan, mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan padanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.
- 4) Sikap, mencerminkan sikap yang menunjukkan tingginya tingkat kerja sama diantara sesama dan sikap terhadap atasan, juga terhadap karyawan dari perusahaan lain.

Menurut Kasmir (2016, hal. 208-210) indikator kinerja sebagai berikut :

1) Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan.

2) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

3) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4) Penekanan Biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan

5) Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

6) Hubungan Antar Karyawan

Penilaian kinerja sering kali dikatakan dengan kerja sama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan sering kali juga dikatakan sebagai hubungan perseorangan.

2.2 Perilaku Kerja

2.2.1. Pengertian Perilaku

Beberapa penjelasan tentang perilaku adalah sebagai berikut: (a) Perilaku adalah akibat dari berbagai faktor. (b) Perilaku cenderung diarahkan oleh tujuan yang ingin dicapai. (c) Perilaku yang dapat diamati juga dapat diukur secara objektif. (d) Meskipun ada perilaku yang tidak dapat diamati secara langsung, seperti berpikir dan mengawasi, namun hal ini juga penting dalam mencapai tujuan. (e) Perilaku dapat dimotivasi atau didorong oleh berbagai faktor.

Menurut Sukengsari dan Sobirin (2015), perilaku adalah kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap sesuatu dengan cara tertentu. Perilaku dipengaruhi oleh faktor individu dan lingkungan. Individu dipengaruhi oleh sikap, karakteristik kerja, dan pemaknaan terhadap peran, sedangkan lingkungan mencakup lingkungan internal dan eksternal individu, termasuk lingkungan kerja di mana individu bekerja. Lingkungan ini memiliki potensi untuk membentuk perilaku kerja individu. Perilaku kerja merupakan tindakan dan kemampuan kerja dalam melaksanakan tugas-tugas di tempat kerja. Pendapat Robbins (2012) menyatakan bahwa perilaku kerja adalah bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja mengaktualisasikan diri melalui sikap dalam bekerja.

Penelitian ini difokuskan pada perilaku kerja karyawan di sektor jasa yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Perilaku kerja karyawan tercermin dalam kreativitas, komitmen terhadap pelayanan pelanggan, dan niat untuk meninggalkan pekerjaan.

Menurut Kasmir (2016), perilaku kerja adalah upaya karyawan untuk menjalankan aktivitas kerja mereka dengan sungguh-sungguh. Perilaku kerja dapat mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, di mana karyawan selalu hadir tepat waktu.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja merupakan sikap karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan tekun, baik itu mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan secara tertulis maupun tidak, tanpa adanya tekanan dari pihak lain.

1. Creativity

Kreativitas merupakan ciri kepribadian yang melibatkan kemampuan untuk meloloskan diri dari pemikiran kaku dan menghasilkan ide yang baru dan berguna. Kreativitas merupakan ciri kepribadian yang dapat didorong dan dikembangkan dalam organisasi. Caranya dengan memberikan orang kesempatan dan kebebasan berfikir dengan cara yang tidak konvensional.

Menurut Baccaroni (2015), titik awal kreativitas dalam perusahaan dimulai dengan kreativitas itu sendiri. Proses ini melibatkan refleksi terhadap kemungkinan solusi, munculnya gagasan, dan akhirnya menyelesaikan dengan studi kelayakan ide yang ada.

Menurut Stenberg dalam Gouther dan Rhein (2011), konseptualisasi ide-ide baru merujuk pada konsep kreativitas atau kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru yang sesuai dengan masalah yang dihadapi. Pada tingkat individu, peningkatan kreativitas tercermin dalam perilaku pemecahan masalah dalam pekerjaan.

Sementara itu, Klijn dan Tomic (2018) menggambarkan kreativitas sebagai produksi ide-ide baru dan solusi yang bermanfaat oleh satu atau lebih individu dalam lingkungan kerja. Ini menunjukkan bahwa kreativitas dalam konteks kerja melibatkan kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru yang relevan dan solusi yang inovatif.

2. Commitment To Customer Service

Komitmen kerja atau komitmen terhadap organisasi merupakan kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menghasilkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi. Komitmen kerja tidak hanya berupa loyalitas pasif, tetapi juga melibatkan keterlibatan aktif dengan tujuan organisasi untuk memberikan segala upaya demi keberhasilan perusahaan.

Menurut Robbin & Judge (2017), manajemen suatu perusahaan harus memastikan bahwa karyawan melakukan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan mereka. Kebanyakan organisasi mengalami kegagalan karena karyawan gagal memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memastikan bahwa karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Menurut John et al. (2017) Komitmen merupakan perasaan identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap perusahaan. Komitmen terhadap suatu organisasi melibatkan tiga sikap yaitu:

- a. Rasa identifikasi dengan tujuan organisasi
- b. Perasaan terlibat dalam tugas – tugas organisasi
- c. Perasaan setia terhadap organisasi.

Robbins & Judge (2017) mendefinisikan komitmen organisasi yaitu suatu keadaan di mana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan – tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Tiga dimensi terpisah komitmen organisasi adalah:

- a. Komitmen afektif (*affective commitment*) – perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai – nilainya.
- b. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) – nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.
- c. Komitmen normatif (*normative commitment*) – kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan – alasan moral atau etis.

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron dalam Mukherjee & Malhotra (2014) komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasi dan / atau bersedia untuk meninggalkan organisasi. Kebanggaan karyawan ditunjukkan dengan meningkatnya komitmen pada layanan pelanggan, yang merupakan kecenderungan karyawan untuk mengerahkan semua usaha di tempat kerja untuk kepentingan pelanggan. Karyawan yang berkomitmen untuk melayani pelanggan, mereka berjuang untuk meningkatkan layanan pada pelanggan sebagai tujuan penting pekerjaan. Dari perspektif afektif, komitmen untuk melayani pelanggan bukan pengandaian bahwa karyawan bertindak sebagai pendekatan kalkulatif. Sebaliknya, mereka meningkatkan dan berupaya karena mereka menganggap melayani pelanggan menjadi pengalaman yang memuaskan. (Peccei dan Rosenthal, 2017). Akibatnya konsep komitmen pada layanan pelanggan

merupakan gagasan utama dan menarik bagi perusahaan jasa untuk menjaga tingkat layanan pada pelanggan dan, dengan demikian dapat menstabilkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

3. Turnover Intention

Turnover Intention adalah hasrat keinginan yang mendasar dan terencana untuk meninggalkan organisasi (Tett dan Meyer dalam Humborstad dan Perry, 2011).

Nahusona et al (2014) berpendapat Turnover intention adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi.

Turnover Intention memiliki pengaruh pada perusahaan dan karyawan. Bari perusahaan akan terjadi pengeluaran biasa untuk merekrut karyawan baru dan pelatihan karyawan baru (Mukherjee dan Malhotra, 2016)

Bagi karyawan, perputaran sering diiringi dengan konsekuensi ekstrim seperti ketidakpastian tentang masa depan atau perubahan tempat tinggal. Maksudnya untuk tinggal dengan organisasi merupakan pengaruh yang kurang afektif. Karena implikasi ekstrim terkait dengan perubahan pekerjaan, niat karyawan untuk meninggalkan organisasi dapat digambarkan sebagai suatu keputusan baik tercermin dan kognitif (Fisher, 2012).

4. Emotional

Emotion merupakan suatu keadaan rangsangan dan perubahan psikologis dalam ekspresi wajah, gerak – gerak, perasaan positif dan subjektif (John et al.,

2017). Sedangkan menurut Robbins & Judge (2017) menjelaskan emotion adalah perasaan – perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu.

Emosi merupakan reaksi terhadap perubahan dan peristiwa penting dan spesifik (Tzafirir & Hareli 2019). Sedangkan menurut Van den Hoof et al. (2011) emosi adalah satu set interaksi yang kompleks antara faktor – faktor subjektif dan objektif, dimediasi oleh system saraf hormonal, yang dapat (a) menimbulkan pengalaman afektif seperti perasaan gairah, kesenangan / tidak senang, (b) menghasilkan proses kognitif seperti emosional yang relefan efek dari persepsi, penilaian, proses pembelajaran, (c) mengaktifkan psikologis secara luas yang membangun penyesuaian diri dengan kondisi, dan (d) menyebabkan perilaku yang sering, namun tidak intens, ekspresif, pengarahannya tujuan dan adaptif. Emosi dapat timbul karena perubahan situasu atau kejadian dilingkungan sekitar.

5. Attitudinal

Attitude merupakan komponen penentu dari perilaku karena keduanya berhubungan dengan persepsi, kepribadian, perasaan dan motivasi. Attitude merupakan keadaan mental yang dipelajari dan diorganisasikan melalui pengalaman, menghasilkan pengaruh spesifik pada respons seseorang terhadap orang lain, objek, situasi yang berhubungan. Komponen perilaku dari sikap merujuk pada kecenderungan seseorang untuk bertindak dalam suatu cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu (John et al., 2017). Sedangkan menurut Robbins & Judge sikap (attitude) adalah pernyataan evaluative – baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan – terhadap objek, individu, atau peristiwa.

Attitude merupakan kecenderungan psikologi yang merupakan hasil dari evaluasi – dengan beberapa tingkatan setuju atau ketidaksetujuan – pada

seseorang atau objek. (Eagly dan Chaiken dalam Gouthier dan Rhein, 2011). Attitude secara khusus merupakan hasil dari pengalaman – pengalaman; bisa mereka pelajari dan dalam pembading untuk emosi belaka – yang dapat bertahan lama (Fairfield dan Wagner, 2014).

Sedangkan berdasar Silva (2016) Sikap adalah pernyataan relative baik benda, orang, atau peristiwa tentang hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan. Mereka mencerminkan bagaimana seseorang merasa tentang sesuatu. Sikap tidak sama dengan nilai, namun keduanya saling terkait. Hal tersebut dapat dilihat dalam tiga komponen sikap : kognitif, afeksi dan perilaku.

6. Pride

Arnett et al.,(2012) berpendapat pride adalah suatu emosi yang sangat penting dalam memahami perilaku manusia. Ini merupakan hasil dari penilaian diri sendiri dan pendapat orang lain. Pride merupakan keyakinan bahwa seseorang memiliki komperen dan dipandang positif orang lain. Hal ini dapat mendorong pengendalian diri dan tanggung jawab terhadap perilaku seseorang yang sesuai dengan norma – norma. Pride dalam sebuah organisasi merupakan hasil dari persepsi tertentu tentang organisasi dan dari pengalaman organisasi. Eccles (2012) berpendapat seseorang merasa bangga ketika dapat mencapai sesuatu dan memilki suatu objek yang dinilai memiliki keunikan tersendiri baik subjektif maupun objektif. Pride sering disajikan sebagai proses pendukung perbaikan diri dan identitas social. Sedangkan dalam penelitian Katzenbach (2013) pride merupakan ekspresi emosional komitmen individu yang memotivasi sebagian besar orang – orang.

Pride secara umum merupakan hasil dari penilaian seseorang mengenai hasil tanggung jawab social yang dinilai atau untuk menjadi orang yang dihargai secara social. Tracy (2017) mengemukakan pride adalah emosi self - conscious yang menjadi sumber tenaga prestasi yang sangat berarti yang terjadi setiap hari dan dapat mengubah hidup. Pride adalah emosi yang memainkan peranan penting dalam banyak fungsi psikology. Secara khusus, rasa bangga memperkuat perilaku social seperti mementingkan kepentingan umum dan perilaku adaptif seperti prestasi.

7. Emotional organizational pride

Emotional pride dideskripsikan pengalaman mental sesaat secara langsung dan kuat (Fisher dan Ashkanasy, 2010). Dalam dunia kerja dan terutama dalam jasa, pride merupakan salah satu emosi yang paling intens. Menurut prinsip atribusi eksternal, karyawan dapat dibanggakan berdasarkan prestasi rekan – rekan mereka, tim kerja mereka, atau perusahaan pada umumnya, dan dengan demikian dapat mengembangkan emosi – emosi kebanggaan organisasi. Oleh karena itu, prestasi tertentu yang sebelumnya terjadi dalam organisasi, dapat digunakan sebagai perangsang suatu peristiwa saat diperlukan.

Fisher dan Ashkanasy (2010) Durasi (jangka waktu) emosi kebanggaan organisasi relative singkat. Bagozzi et al.,(2019) berpendapat Jika karyawan tetap bergabung dengan perusahaan yang sama untuk jangka waktu tertentu, emosi kebanggaan organisasi di tempat kerja dapat dialami tidak hanya sekali tetapi berulang – ulang. Karyawan juga dapat mengalami emosi kebanggaan yang dipicu oleh peristiwa seperti prestasi kebanggaan organisasi yang tidak atas kontribusi mereka sendiri. Prasyarat dalam kebanggaan organisasi berdasar emosi adalah

kebutuhan yang kuat dari seorang individu untuk tetap bergabung dengan perusahaan.

Pemicu awal respon pada kebanggaan organisasi secara emosional adalah perbandingan kognitif antara prestasi actual dari perusahaan dan harapan karyawan tentang bagaimana tugas organisasi dipenuhi oleh perusahaan (Eccles dan Wigfield ,2012). Kebanggaan organisasi seperti semua emosi, mempengaruhi sikap dan perilaku yang dihasilkan sampai ke hilir (Elfenbein, 2017 dalam Gouthier dan Rhien 2011).

8. Attitudinal organizational pride

Berdasarkan pada teori sikap, organisasi merupakan objek potensial dari sikap (Ajzen dalam Gouthier dan Rhein, 2011). Karena individu memiliki sikap tertentu terhadap berbagai benda, adalah mungkin bagi mereka untuk mengembangkan Attitudinal organizational pride dalam diri yang stabil terhadap pekerjaan mereka (“kebanggaan kerja”) atau kearah organisasi tempat mereka bekerja (“attitudinal organizational pride”) (CHA,2014). Dalam hal ini attitudinal organizational pride memiliki dukungan tinggi terhadap perusahaan.

Fairfiled & Wagner (2014) berpendapat sikap biasanya hasil dari pengalaman, yang mereka pelajari dan hanya emosi pembanding – bertahan cukup lama. Berbeda dengan emotional organizational pride, attitudinal organizational pride adalah kolektif, yang merupakan hasil dari kebutuhan karyawan untuk tetap bergabung dengan organisasi (Lea dan webley, 2017).

Berdasarkan pembahasan attitudinal organizational pride merupakan cerminan sikap rasa bangga terhadap pekerjaan maupun organisasi atas keberhasilan individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan.

9. Affective Events Theory (AET)

Affect merupakan komponen emosional dari sikap. Robbins & Judge (2017) mendefinisikan Teori peristiwa afektif adalah sebuah model yang menyatakan bahwa peristiwa – peristiwa di tempat kerja menyebabkan reaksi – reaksi emosional di bagian karyawan, yang kemudian mempengaruhi sikap dan perilaku di tempat kerja. Teori tersebut dimulai dengan mengenali bahwa emosi adalah sebuah respon terhadap peristiwa dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja meliputi semua hal yang melingkupi pekerjaan tersebut – beragam tugas dan tingkat otonomi, tuntutan pekerjaan, dan persyaratan – persyaratan untuk mengekspresikan kerja emotional. Lingkungan ini menciptakan peristiwa – peristiwa kerja yang dapat berupa percekocokan, kegembiraan, atau keduanya.

2.1.3 Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3)

a. Pengertian Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan kerja merujuk pada perlindungan atas keamanan kerja yang dialami setiap pekerja. Perlindungan mengarah pada kondisi fisik dan mental para pekerja yang diakibatkan lingkungan kerja yang ada pada perusahaan. Perusahaan yang melaksanakan program keselamatan kerja akan terdapat sedikit karyawan yang mengalami cedera jangka panjang akibat pekerjaan mereka. Keselamatan adalah perlindungan bagi para karyawan dari luka-luka yang disebabkan kecelakaan-kecelakaan yang terkait dengan pekerjaan. Kesehatan adalah bebasnya para karyawan dari sakit secara fisik atau emosi (Fahmi, 2017 hal. 3).

Menurut Mangkunegara (2017, hal. 161) keselamatan kerja menunjukkan kondisi yang aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian ditempat kerja. Sedangkan kesehatan kerja menunjukkan pada kondisi yang bebas dari gangguan fisik, mental, emosi atau rasa sakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

Menurut Kasmir (2016, hal. 266) keselamatan kerja adalah aktivitas perlindungan karyawan secara menyeluruh, sedangkan kesehatan kerja adalah upaya untuk menjaga agar karyawan tetap sehat dalam bekerja. Artinya jangan sampai kondisi lingkungan kerja akan membuat karyawan tidak sehat atau sakit.

Menurut Suparyadi (2015, hal. 384 dan 398) keselamatan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan terbebas dari kemungkinan terjadinya kecelakaan sehingga mereka tidak merasa khawatir akan mengalami kecelakaan, sedangkan kesehatan kerja merupakan suatu kondisi fisik, mental dan sosial dan bukan hanya ketiadaan penyakit atau kelemahan pada waktu melaksanakan suatu pekerjaan.

Menurut Irzal (2016, hal. 24) keselamatan dan kesehatan kerja adalah salah satu bentuk upaya untuk menciptakan tempat kerja yang aman, sehat, bebas dari pencemaran lingkungan, sehingga dapat melindungi dan bebas dari kecelakaan kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.

b. Arti Penting Keselamatan Dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja (K3) merupakan salah satu aspek penting dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan dan dapat memberikan perlindungan terhadap karyawan untuk terbebas dari kecelakaan dan

lingkunganyang kurang sehat yang dapat merugikan karyawan maupun perusahaan.

Menurut Munandar, et al (2014) K3 sangat penting bagi semua orang di manapun berada terlebih di lingkungan kerja. Di era globalisasi sekarang ini membuat semua perusahaan mau tidak mau berupaya untuk meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja. Selain itu juga harus menjadi prioritas dan komitmen semua pihak baik pemerintah maupun swasta dari tingkat pimpinan sampai ke seluruh karyawan dalam manajemen perusahaan. Dengan tingkat kesehatan dan keselamatan kerja yang baik jelas mangkir kerja karena sakit akan menurun, biaya pengobatan dan perawatan akan menurun, kerugian akibat kecelakaan akan berkurang, tenaga kerja akan mampu bekerja dengan lebih tinggi, keuntungan akan meningkat dan tentunya kesejahteraan karyawan juga akan meningkat.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keselamatan dan kesehatan kerja menurut Kasmir (2016, hal. 274-276) adalah sebagai berikut :

- 1) Kelengkapan peralatan kerja
- 2) Kualitas peralan kerja
- 3) Perilaku kerja karyawan
- 4) Ketegasan pimpinan
- 5) Semangat kerja
- 6) Motivasi kerja
- 7) Pengawasan
- 8) Umur alat kerja

Menurut Mangkunegara (2017, hal. 163) faktor-faktor yang mempengaruhi keselamatan dan kesehatan kerja antara lain :

1. Keadaan Tempat Lingkungan Kerja
 - a) Penyusunan dan penyimpanan barang-barang yang berbahaya kurang diperhitungkan keamanannya.
 - b) Ruang kerja yang terlalu padat dan sesak.
 - c) Pembuangan kotoran dan limbah yang tidak pada tempatnya.
2. Pengaturan Udara
 - a) Pergantian udara di ruang kerja yang tidak baik (ruang kerja yang kotor, berdebu, dan berbau tidak enak).
 - b) Suhu udara yang tidak dikondisikan pengaturannya.
3. Pengaturan Penerangan
 - a) Pengaturan dan penggunaan sumber cahaya yang tidak tepat.
 - b) Ruang kerja yang kurang cahaya atau remang-remang.
4. Pemakaian Peralatan Kerja
 - a) Pengaman peralatan kerja yang sudah usang atau rusak.
 - b) Penggunaan mesin, alat elektronik tanpa pengaman yang baik.
5. Kondisi Fisik dan Mental Karyawan
 - a) Kerusakan alat indera, stamina karyawan yang tidak stabil.
 - b) Emosi karyawan yang tidak stabil, kepribadian karyawan yang rapuh, cara berfikir dan kemampuan persepsi yang lemah.

d. Indikator Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menurut Moenir dalam Firmanzah, et al (2017) indikator keselamatan kerja adalah :

1. Lingkungan kerja secara fisik

- a) Penempatan benda atau barang dilakukan dengan diberi tanda-tanda, batas-batas, dan peringatan yang cukup.
- b) Penyediaan perlengkapan yang mampu untuk digunakan sebagai alat pencegahan, pertolongan dan perlindungan. Perlengkapan pencegahan misalnya : alat pencegahan kebakaran, pintu darurat, kursi pelontar bagi penerbangan pesawat tempur pertolongan apabila terjadi kecelakaan seperti : alat P3K, tabung oksigen, perahu penolong di setiap perahu besar.

2. Lingkungan Sosial Psikologis

Jaminan keselamatan kerja secara psikologis dapat dilihat pada aturan perusahaan mengenai berbagai jaminan pekerja yang meliputi :

- a) Aturan mengenai ketertiban organisasi dan atau pekerjaan hendaknya diperlakukan secara merata kepada semua pegawai tanpa kecuali. Masalah-masalah seperti itulah yang sering menjadi sebab utama kegagalan pegawai termasuk para eksekutif dalam pekerjaan.
- b) Perawatan dan pemeliharaan asuransi terhadap para pegawai yang melakukan pekerjaan berbahaya dan resiko, yang kemungkinan terjadi kecelakaan kerja yang sangat besar.

Menurut Manulang dalam Firmanzah, et al (2017), ada 3 indikator kesehatan kerja yang meliputi :

1. Lingkungan kerja secara medis.

Dalam hal ini lingkungan kerja secara medis dapat dilihat dari sikap perusahaan dalam menangani hal-hal sebagai berikut :

- a) Kebersihan lingkungan kerja.
 - b) Suhu udara dan ventilasi ditempat kerja.
 - c) Sistem pembuangan sampah.
2. Sarana kesehatan tenaga kerja, yaitu upaya-upaya perusahaan untuk meningkatkan kesehatan dari tenaga kerjanya. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan air bersih dan sarana kamar mandi.
 3. Pemeliharaan kesehatan tenaga kerja, yaitu pelayanan kesehatan tenaga kerja.

2.2. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Rijuna Dewi (2006).	Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi Pada PT. Ecogreen)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa K3 berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan
2	Sulisyarini (2006)	Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi pada CV. Sahabat di Klaten)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan program K3 berpengaruh simultan maupun parsial terhadap produktivitas kerja karyawan
3	Nia Indriasari (2008)	“Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan.” (Studi pada PT. Surabaya Agung Industri Pulp & Kertas)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa K3 berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan.
4	Christianti (2009)	Pengaruh Pelaksanaan Program Kesehatan Kerja dan Keselamatan Kerja (K3) Terhadap Produktivitas Karyawan (Studi pada PT. DOK dan Perkapalan Surabaya)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan program K3 berpengaruh simultan maupun parsial terhadap produktivitas kerja karyawan
5	Arif Kurniawan (2009).	Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.” (Studi pada PT. Bentol Prima Malang)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa K3 berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan.

2.3.Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

2.3.1 Pengaruh Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Perilaku manusia pada dasarnya adalah tindakan yang dilakukan manusia yang memiliki bentangan sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, bekerja, dan sebagainya. Sedangkan menurut pengertian umum, perilaku diartikan sebagai segala tindakan dan perbuatan yang dilakukan individu secara sadar dan dapat diamati oleh orang lain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Husain (2018) menyatakan bahwa perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Jufrizen (2018) juga menunjukkan bahwa perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Husain (2018) yang menunjukkan bahwa perilaku kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

2.3.2 Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Munandar, et al (2014) menyatakan “keselamatan dan kesehatan kerja merupakan salah satu cara untuk melindungi para karyawan dari bahaya kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja selama bekerja. Tanpa adanya program keselamatan dan kesehatan kerja, maka kinerja karyawan akan menurun,

sehingga menyebabkan segala tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan dapat tercapai. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus lebih memperhatikan keselamatan dan kesehatan para karyawan dengan seoptimal mungkin agar tercipta hasil kinerja karyawan yang memuaskan .

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Anjani, et al (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Munandar, et al (2014) juga menunjukkan bahwa variabel keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmanzah, et al (2017) yang menunjukkan bahwa variabel keselamatan dan kesehatan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

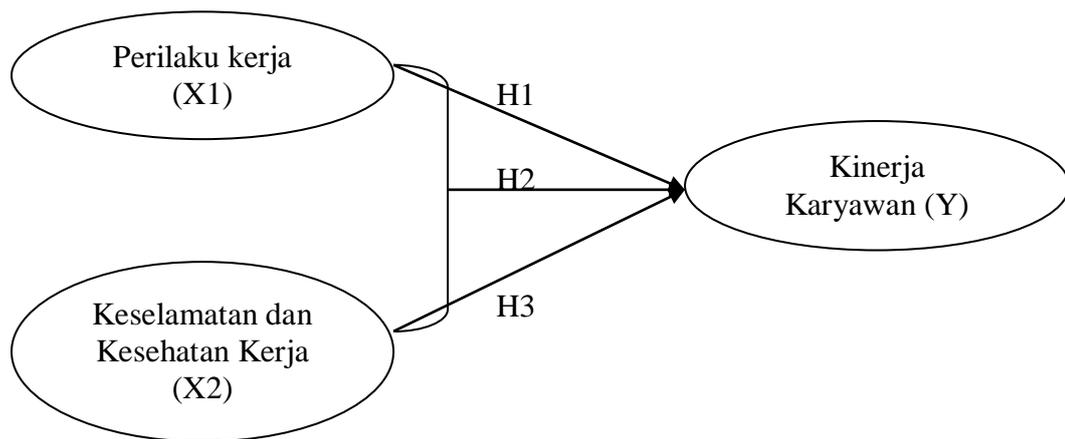
2.3.3 Pengaruh perilaku kerja dan K3 Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Menurut Bastian dalam Fahmi (2017 hal. 176) mengemukakan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain perilaku kerja serta keselamatan dan kesehatan karyawan.

Karyawan yang memiliki perilaku kerja yang baik, mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab yang ia miliki terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Perilaku kerja juga dapat mendorong gairah kerja, semangat kerja,

efisiensi, serta evektifitas kerja karyawan. Dan hasil penelitian yang dilakukan Husain(2018) menunjukkan bahwa variabel perilaku kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel perilaku kerja serta keselamatan dan kesehatan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dapat dilihat dari kerangka berfikir sebagai berikut :



Gambar II-3 : Pengaruh perilaku kerja dan K3 Terhadap Kinerja Karyawan

2.4.Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan Sugiyono (2010, hal. 64).Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Dari penelitian terdahulu dan teori yang peneliti dapatkan, maka peneliti dapat menyimpulkan sementara yaitu :

1. Perilaku kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.
2. Keselamatan dan kesehatan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.
3. Perilaku kerja dan K3 berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada PT. Pelindo Multi Terminal Branch Belawan.