	tar dari Peer Reviewer
1.	Kelengkapan dan keseusian Unsur Der Aus you Keseus (1000) Yeld Materi Yi Vakurg
(Der Euryo Kevesuaian Yela Matera Yi Yakung
	Vata
	and the state of t
2.	Ruang Lingkup dan Kedalaman Ke Ya (a177 a1) Materi Sudah Novuai (4) 1 64a/ 7079
	Se 4 a (a/77.0x) /// (b-e/)
(Wargter
3.	Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi
,	Masin mimimyo Deto Volam menspertuat
	Cap Aralises
	0.000
4.	Kelengkapan unsur Kualitas Penerbit
	Beling aller ya letter Sustata Sala Artitel Van
	haras Yr Suat Kan
	Reviewer
	α
	Dr. April Gunawan Ms



METEOR STIP MARUNDA

ISSN : 1979 - 4746 EISSN : JURNAL PENELITIAN ILMIAH SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

PENERAPAN APPROVAL SAFETY PERTAMINA (PSA), PELATIHAN, DAN BUDAYA KESELAMATAN DI ATAS ARMADA KAPAL PT. PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING

Diwan Adfi Siregar, Budi Wahyu syafitra, Gandha Febriansyah, Ade Nuri Hakim Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran

Jl. Marunda Makmur Cilincing, Jakarta Utara

disubmit: 9/11/2023

diterima pada:

ABSTRACT

Companies have production factors such as human resources, capital, raw materials, and machines to achieve this success. However, when compared to other factors owned by the company, it is the human resource factor that makes the biggest contribution or is the spearhead of the company's success. Analysis of the coefficient of determination (Kd) obtained the coefficient of determination: 55.2% meaning that work motivation (Variable X) contributes 55.2% to employee performance (Variable Y) while the remaining 44.8% is another influence in this case not being part of author analysis in research. Analysis of the correlation coefficient (r), obtained a correlation coefficient of r = 0.74. The result means that the work motivation given by the company has a strong relationship to employee performance. With positive correlation results, the relationship is unidirectional, which means that if motivation is given less, employee performance will decrease. High work motivation can encourage employees to improve their performance optimally in accordance with the company's plans that will support the continuity of the company.

Copyright © 2018, METEOR STIP MARUNDA, ISSN:1979-4746, eISSN:2685-4775

Keywords: Keywords: PT Pertamina International Shipping (PIS), professional chartering, cross-sectional design, Safety Approval (PSA), Job Satisfaction, Safety training and safety culture, Work safety.

ABSTRAK

PT Pertamina International Shipping (PIS) telah bertransformasi menjadi Integrated Marine Logistics, berfokus pada chartering profesional dan operasi internasional. perusahaan memiliki enam strategi terminal dan telah memperluas operasinya antara Pertamina Internasional Shipping Pte Ltd di Singapura dan dua perusahaan lainnya, PIS Polaris dan PIS Paragon. Penelitian penjelasan adalah studi penjelasan yang mengeksplorasi hubungan antara variabel. Penelitian kuantitatif, berdasarkan positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi atau situasi spesifik. Desain cross-sectional digunakan untuk menganalisis variabel independen dan tergantung dalam konteks yang dikelompokkan. penelitian ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara Safety Approval (PSA), keselamatan kerja, dan kesehatan kerja di tempat kerja. Hasil Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel independent atau Variabel bebas (X) adalah Kepuasaan Kerja, Pelatihan keselamatan dan Budaya keselamatan serta Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y) adalah Keselamatan kerja di atas armada kapal. Operasional Variabel penelitian merupakan penjelasaan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuk.

Copyright © 2018, METEOR STIP MARUNDA, ISSN:1979-4746, eISSN:2685-4775

Kata Kunci: PT Pertamina International Shipping (PIS), chartering professional, Desain cross-sectional, Safety Approval (PSA), Kepuasaan Kerja, Pelatihan keselamatan dan Budaya keselamatan, Keselamatan kerja.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

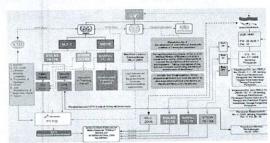
Menurut Surat Menteri BUMN Republik Indonesia Nomor S-616/MBU/08/2021, PT Pertamina International Shipping (PIS) telah diubah secara resmi menjadi Subholding Integrated Marine Logistics. Ini merupakan persetujuan restrukturisasi hasil dari Subholding Shipping menjadi Subholding Integrated Marine Logistics. Pada awalnya, perusahaan akan melakukan charter out profesional sesuai dengan praktik pelayaran yang berlaku. PIS, perusahaan pelayaran nasional bertaraf internasional, menangkap peluang dengan memberikan keuntungan berupa pengelolaan bisnis pelayaran secara profesional, sesuai praktik pelayaran Indonesia, dan keuntungan finansial dengan insentif pajak, yang memungkinkan PIS memberikan harga yang lebih untuk kompetitif, tentunya dengan komitmen pelayanan yang baik. Indonesia adalah negara kepulauan, PIS sangat penting untuk memasok kebutuhan energi ke berbagai tempat di tanah air. Terutama dengan Tol Laut yang dibuat oleh pemerintah Indonesia, PIS membantu mengirimkan barang lebih mudah ke seluruh Indonesia. Ini pasti akan meningkatkan keseimbangan harga logistik untuk semua barang di seluruh Indonesia. PT PIS, sebagai demikian, Dengan

subholding dari Integrated Marine Logistics, mengelola enam terminal strategis. PIS telah terus berkembang sejak didirikan pada tahun 2016. Ini termasuk membangun Singapura, Pertamina perusahaan International Shipping Pte Ltd., dan cucu perusahaan di Singapura, PIS Polaris Pte Ltd. dan PIS Paragon Pte Ltd. Sebagai anak perusahaan PT Pertamina (PERSERO), PT Pertamina International Shipping (PIS) terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan energi Indonesia. Untuk memenuhi komitmen tersebut, PT Pertamina Shipping baru saja International mengadakan rapat koordinasi pada 25 Maret 2021. Tujuan dari rapat koordinasi ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh organ PT Pertamina International Shipping dapat bergerak maju secara bersamaan untuk mencapai tujuan dan memastikan bahwa bisnis perusahaan terus berjalan. Dalam Operasi Koordinasi Direktorat Rapat Pertamina International Shipping (PIS), seluruh perwira Pertamina diminta untuk tetap semangat dan percaya diri saat menghadapi tantangan yang tidak menentu di masa depan dalam bisnis perahu dan laut. Komitmen ini sejalan dengan visi Pertamina International Shipping (PIS) untuk menjadi perusahaan pengiriman terkemuka di Asia mendorong pertumbuhan ekonomi dan

Indonesia. PIS juga memiliki misi untuk ekonomi pembangunan menjadi agen Indonesia. Memberdayakan industri dalam negeri adalah tujuan dari peningkatan penggunaan produk dalam negeri di bawah Pertamina Grup. PT Pertamina International Shipping memiliki TKDN sebesar 40,42% pada tahun 2020. Ini terdiri dari dua puluh kapal yang dibangun di empat galangan dalam negeri, melebihi nilai minimum 30%. Selain itu, PT Pertamina International Shipping tercatat mengalami beberapa kecelakaan kerja di atas kapal armadanya, dan perusahaan mendapatkan dukungan dari 539 kapal milik. Tiga pekerja tewas dalam kecelakaan kerja pada September 2011. Seorang kontraktor meninggal dunia setelah jatuh dari sebuah tangki pada Januari 2013. Kesalahan kontraktor dapat membahayakan perusahaan dan menyebabkan kecelakaan yang mempengaruhi kinerja K3. Oleh karena itu, operasi kontraktor harus dikelola dengan baik untuk memastikan keselamatan setiap pekerjaan yang dilakukan kontraktor di perusahaan. Perencanaan cara kerja aman untuk mengurangi diperlukan mengendalikan kecelakaan kerja. Selama empat tahun terakhir, 2017-2020, ketika tidak ada insiden yang termasuk kategori NOA pada akhir Desember 2017, kinerja HSSE telah menunjukkan bahwa terdapat 9 insiden vang masih berstatus outstanding follow-up action dan telah menyelesaikan follow-up sebanyak 622 insiden. Sejak September, satu kasus HSSE masih menjadi masalah. Sampai 31 Desember 2019, tidak ada insiden LTIR, tetapi pada kapal PIS Paragon terjadi insiden First Aid Case. Selama tahun 2020, tidak ada insiden LTIR atau NOA, tetapi pada kapal PIS Polaris terjadi insiden First Aid Case pada bulan Mei 2020. Menurut data dan pengalaman perusahaan, keselamatan kerja di atas armada kapal merupakan masalah yang cukup menantang untuk dibahas. Salah satu faktor yang mempengaruhi masalah ini Safety penerapan Pertamina adalah Approval (PSA), pelatihan keselamatan, dan Pertamina keselamatan budaya International Shipping (PIS). Faktor pertama adalah Pertamina Safety Approval (PSA). PSA adalah dokumen yang diberikan ketika kapal telah memenuhi standar dan kriteria yang dihasilkan dari inspeksi inspeksi. Kapal yang akan ditawarkan dalam proses pengadaan ini harus memiliki Pertamina Safety Approval (PSA) yang dikeluarkan oleh fungsi Shipping Safety Assurance & Security Pertamina (atau Fungsi Inspeksi dan Asuransi Kapal Pertamina). PSA ini bahwa kapal dapat menunjukkan dioperasikan oleh Pertamina dan memiliki kemampuan untuk mengangkut dan membongkar muatan sesuai dengan spesifikasi teknis yang disyaratkan oleh Pertamina, kecuali ditentukan lain.

kotak penutupan Pada saat harus penawaran, peserta pengadaan Safety melampirkan salinan Pertamina Approval (PSA) yang masih berlaku, setidaknya sampai dengan tanggal akhir laycan, sebagai salah satu persyaratan administrasi dalam dokumen penawaran. Oleh karena itu perlu dibuat perlakuan yang untuk mengindentifikasi standart mengelola risiko yang terjadi ini yakni Vetting Inspection. Berikut langkah Vetting Inspection PT PIS.

Gambar 1.1. Vetting Inspection di PT Pertamina International Shipping (PIS)



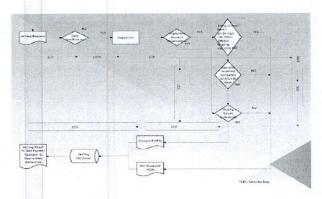
Sumber: PT Pertamina International Shipping (2023)

Menurut gambar di atas, inspeksi pemeriksaan dilakukan untuk meningkatkan keselamatan, keamanan, dan pencemaran lingkungan. Pada dasarnya, inspeksi pemeriksaan berfungsi untuk memastikan

METEOR, Vol. 16, No. 2 Desember 2023

dengan lebih baik bahwa pemilik kapal memelihara dan merawat kapal dengan baik. Proses inspeksi mengacu pada peraturan SIRE, yang juga dikeluarkan oleh OCIMF (Oil Company International Marine Forum), oleh personel yang dilakukan yang kualifikasi dan persyaratan memenuhi OCIMF. OCIMF mengeluarkan VIQ, alat inspektur memastikan membantu aspek-aspek utama (penting) dari inspeksi kapal. Sesuai dengan kebijakan pelaksanaan vetting kapal dan penerbitan PSA yang diberikan PT Pertamina (Persero) melalui Surat Direktur Logistik & Infrastruktur No.069/R00000/2021-S0 tanggal 19 April 2021, PIS berkomitmen untuk memastikan bahwa semua kapal yang digunakan untuk menjalankan proses bisnis integrasi maritim memenuhi persyaratan dan logistik keselamatan yang ditentukan dalam standar konvensi maritim dan telah melalui proses vetting, yang dijelaskan dalam gambar dibah ini:

Gambar 1.2. Langkah-langkah Vetting Inspection di PT Pertamina International Shipping (PIS)



Sumber : PT Pertamina International Shipping (2023)

Pertamina Safety Approval (PSA) adalah faktor penting dalam memastikan keamanan di industri maritim. Hal ini didasarkan pada dari Konvensi Internasional peraturan tentang Standar Pelatihan, Sertifikasi dan Pelaut (STCW). Komite Pengawasan Keselamatan Maritim (MSC) bertanggung jawab untuk menerapkan STCW, yang pada pelatihan keselamatan, keselamatan kru, dan keselamatan industri maritime. ABK bertanggung jawab atas memastikan pelatihan keamanan di laut, karena itu adalah aspek penting dari industri. Faktor-faktor seperti disiplin, keamanan kru dan faktor manusia berkontribusi pada keamanan industri marine. Audit internal dan eksternal dilakukan oleh badan inspeksi, sementara Port State Control (PSC) adalah bertanggung jawab terhadap menerapkan Kode Manajemen Keamanan Internasional (ISM). Budaya keselamatan adalah interelasi organisasi, teri elemen pekerja,

METEOR, Vol. 16, No. 2 Desember 2023

Budaya keselamatan pekerjaan. dilaksanakan oleh seluruh sumber daya yang ada, pada seluruh tingkatan dan tidak berlaku untuk pekerja saja. Kematian, kecelakaan dan kesakitan di tempat kerja dapat dicegah dengan mempromosikan budaya keselamatan di tempat kerja yang didukung dengan kebijakan dan program nasional. Budaya keselamatan atau safety culture merupakan istilah yang digunakan untuk menangan keselamatan terjadi di tempat kerja, dan sering mencerminkan sikap, kepercayaan, persepsi dan nilai yang dipakai bersama oleh karyawan dalam kaitan dengan keselamatan. Penelitian tentang budaya perusahaan telah banyak dilakukan baik di Indonesia dan di luar negeri. Penelitian tentang budaya keselamatan kerja masih belum terutama di Indonesia, yang dilihat dari gap riset penelitian. Program keselamatan dan kesehatan kerja di area PT. Pertamina International terbatas Shipping melakukan proses kerja sesuai denangan SOP, setelah dilakukan peneliti yang dilihat dari kecekatan dalam bekerja (kurang bebas bergerak). Mairing et al (2021) responden berperilaku K3 baik sebesar 49,02%. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi mempunyai proporsi perilaku K3, sedangkan variabel umur, jenis kelamin, masa kerja dan safety culture tidak

berhubungan secara bermakna dengan perilaku K3. Winriyani & Frinaldi ada pengaruh positif budaya kerja terhadap keselamatan kesehatan kerja dinas pemadam kebakaran kota padang.

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah di atas, masalah berikut dapat diidentifikasi:

- 1. Menurunnya jumlah inspeksi dan penerbitan PSA,
- Jumlah awak kapal yang tidak ikut pelatihan keselamatan,
- Kurangnya pelatihan keselamatan, masih ada yang melanggar peraturan perusahaan,
- Kurangnya budaya keselamatan di atas kapal,
- Masih ada kecelakaan kerja di atas kapal, dan perusahaan tidak melakukan keselamatan kerja yang cukup.

1.3. Batasan Masalah

Peneliti hanya membatasi penelitian ini pada faktor-faktor berikut yang mempengaruhi keselamatan kerja di PT Pertamina International Shipping karena luasnya topik dan waktu yang dihabiskan untuk melakukannya. Penelitian ini dilakukan mulai dari Maret 2023 hingga Agustus 2023.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Frekuensi penerbitan PSA menurun;
- 2. Tidak ada pelatihan keselamatan yang memadai; dan
- Kurangnya budaya keselamatan di atas kapal.

1.4. Rumusan Masalah

Dari identifikasi dan batasan masalah penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

- Apakah penerapan Pertamina Safety
 Approval (PSA) memengaruhi
 keselamatan kerja di armada kapal
 PT. Pertamina International
 Shipping?
- 2. Apakah pelatihan keselamatan memengaruhi keselamatan kerja di armada kapal PT. Pertamina International Shipping?
- 3. Apakah budaya keselamatan memengaruhi keselamatan kerja di armada kapal PT. Pertamina International Shipping?
- 4. Apakah penerapan Pertamina Safety
 Approval (PSA) memengaruhi
 keselamatan kerja di armada kapal
 PT. Pertamina International
 Shipping?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mempelajari dan menganalisis dampak Pertamina Safety Approval (PSA) terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal milik PT. Pertamina International Shipping.
- Untuk mempelajari dan menganalisis dampak pelatihan keselamatan terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal milik PT. Pertamina International Shipping.
- Untuk mempelajari dan menganalisis dampak budaya keselamatan terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal milik PT. Pertamina International Shipping.
- Untuk mempelajari dan menganalisis dampak PSA Pertamina Safety Approval

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara praktis maupun teroritis sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

Bagi peneliti diharapkan menjadi aplikasi Penerapan teori dan konsep yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan Pasca Sarjana pada program Studi Teknik Keselamatan

METEOR, Vol. 16, No. 2 Desember 2023

Dan Risiko, Program Magister Terapan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

2. Manfaat Praktis

- a. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah mengembangkan penelitian-penelitian, kajiankajian, karya ilmiah dalam bidang Studi Teknik Keselamatan Dan Risiko. khususnya Pertamina Safety Approval (PSA), pelatihan budaya dan keselamatan terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal dan referensi studi selanjutnya serta menjadi bahan acuan kepustakaan bagi penelitianpenelitian sejenis, terutama dalam hal kaitannya dengan Program Magister Terapan.
- b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu
 Pelayaran Jakarta diharapkan
 dapat menjadi suatu bahan
 hasil penelitian analisis dalam
 mengembangkan ilmu
 pengetahuan di bidang Studi
 Teknik Keselamatan Dan

Risiko, Program Magister Terapan.

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Keselamatan Kerja

Mangkunegara (2016) defines keselamatan kerja as a condition that is good or bad from teaching, or work. Risk learning, keselamatan terjadi merupakan aspek dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan kebakaran, ketakutan aliran listrik. terpotong, luka memar, keseleo, patah tulang, kerugian alat tubuh, penglihatan dan Sucipto (2014)defines pendengaran. keselamatan kerja berupa tugas-tugas kerja membutuhkan pemeliharaan latihan. Wilson (2012) adalah perlindungan atas keamanan kerja yang dialami pekerja baik fisik dan mental dalam lingkungan Mutiara (2012)meliputi pekerjaan. perlindungan karyawan dari kecelakaan di tempat kerja sedangkan, kesehatan merujuk kepada kebebasan karyawan dari penyakit secara fisik dan mental. Keselamatan kerja menunjukkan kondisi yang aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian di tempat kerja. PT Pertamina Shipping (PIS) selalu International mengutamakan aspek **QHSSE** dalam upayanya untuk memberikan layanan yang kompetitif dan handal kepada pelanggan, keselamatan pengoperasian kapal, dan perlindungan lingkungan. Kami berusaha untuk memastikan tidak ada cedera manusia, kematian, penyakit kerja, pencemaran lingkungan, dan kerusakan properti. Kami berkomitmen untuk:

- Sepenuhnya mendukung Kebijakan K3LL Korporat PT Pertamina (Persero).
- 2. Mengedepankan kepemimpinan yang aktif, menetapkan tujuan, peran dan tanggung jawab yang jelas terkait QHSSE.
- 3. Memastikan semua kegiatan usaha don operasional kapal sesuai dengan ketentuan hukum, peraturan yang berlaku serta mengikuti industry best practices.
- 4. Melakukan perbaikan, peningkatan kinetia dan peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui keterlibatan aktif dari setiap pekerja.
- Mencegah kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja dan menyediakan tempat kerja yang sehat dan aman.

- Mencegah pencemaran lingkungan dan penggunaan sumber daya secara bijak dan terkendali.
- 7. Mengidentifikasi dan meminimalkan risiko dengan Penerapan manajemen risiko dan menyediakan perlindungan terhadap semua kegiatan yang berbahaya.
- 8. Mengembangkan dan menjalankan sistem manajemen yang efektif dan efisien, menyediakan sumber daya dan pelatihan untuk mendukung keselamatan operasional kapal dan perlindungan lingkungan.
- Membangun kemampuan organisasi yang handal dengan budaya HSSE dan tata nilai perusahaan yang kuat.

2.1.2. Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA)

Penerapan adalah keputusan atau tindakan yang diambil dari rencana yang dibuat dengan cepat dan efektif.Dia didasarkan pada kegiatan, sikap, atau mekanisme dalam suatu sistem, dan merupakan sistem yang berfokus pada kegiatan dan bertujuan untuk mencapai tujuan.Ini adalah sistem yang mendistribusikan output kebijakan ke kelompok sasaran, memastikan bahwa itu efektif dan mematuhi norma dan norma.

Pertamina Safety Approval (PSA) adalah dokumen yang memastikan bahwa kapal memenuhi standar dan kriteria dari inspeksi didasarkan pada vetting. Pertamina (SSAP), yang menyatakan bahwa kapal dapat beroperasi antara kapal untuk memastikan kepatuhan dengan standar teknis tertentu. Tankers, Self-Propelled Oil Barges, Tongkang Minyak, dan Tugboats adalah mode transportasi populer yang digunakan oleh perusahaan minyak, gas, dan minyak global utama. PSA mengacu pada semua kapal dari kapal ke kapal (STS) untuk memastikan keamanan kapal-kapal besar, yang beroperasinya, atau bereksploitasi dalam lingkup PSA. Pengolahan bahan berbahaya seperti cair dan gas menimbulkan risiko selama proses pengiriman. Inspeksi vetting adalah prosedur standar untuk mengidentifikasi dan menghilangkan risikorisiko ini. penerimaan kapal ditentukan oleh (PSA) Persetujuan Keselamatan peringkat risiko. Langkah pertama dalam pemeriksaan adalah Laporan Inspeksi Kapal (SIRE) dan Kuesioner inspeksi kapal (VIQ), oleh OCIMF digunakan mengevaluasi keselamatan kapal. Panduan Sistem Mutu, Kesehatan, Keselaman Kerja dan Lindungan Lingkungan atau HSEQ System Manual yang TERINTEGRASI dengan:

- 1. ISM Code edisi 2018
- 2. ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
- 3. OHSAS 18001:2007 atau ISO 45001:2018 (perlu diketahuai bagi Perusahaan yang masih mengadopsi Sistem Manajemen OHSAS 18001:2007 harus segera di*upgrade/migration* dengan standar terbaru ISO 45001:2018 sebelum tanggal 11 Maret 2021)
- 4. ISO 14001:2015 Sistem Manajemen Lingkungan
- 5. TMSA
- 6. MLC 2006
- Dan standar lainnya (tergantung pada kebutuhan Perusahaan itu sendiri)

Pemilik berkewajiban untuk Kapal Pertamina Safety memenuhi persyaratan Approval (PSA) selambatnya sebelum penyerahan kapal. Pada saat penutupan kotak penawaran, Pemilik Kapal diwajibkan untuk membuat dan melampirkan Surat Pernyataan yang ditandatangani di atas materai sesuai ketentuan yang menyatakan jaminan Pemilik Kapal bahwa Pemilik memenuhi Kapal akan persyaratan Pertamina Safety Approval (PSA) sebelum penyerahan kapal

2.1.3. Pelatihan Keselamatan

Pelatihan adalah proses mengajar orang muda untuk melakukan tugas secara efektif. Ini melibatkan menggunakan metode untuk mengajarkan orang muda melakukan tugas, seperti belajar, mengajar, dan pelatihan. Pelatihan juga melibatkan mengajarkan seorang anak muda untuk melaksanakan tugas secara efisien. Ini adalah proses yang sistematis yang melibatkan pengajaran, pelatihan, dan belajar. Ini membantu orang muda mengembangkan keterampilan dan pengetahuan untuk menjalankan tugas dengan efektif. pelatihan penting bagi organisasi untuk mencapai tujuan mereka berkontribusi pada kesuksesan keseluruhan organisasi. Suwatno dan Priansa metode (2016) membahas penggunaan pelatihan internal dan eksternal dalam mereka. Pelatihan internal penelitian (OJT), pelatihan on-the-job mencakup lokakarya, pelatihan dalam seminar, berbasis pelatihan perusahaan, dan pelatihan eksterior meliputi komputer. dan lokakarinya. kursus, seminar. Mangkuegara (2016) adalah tujuan pelatihan kasih dan ideologi, berberima produktivitas kerja, kualitas pekerjaan, rencana sumber daya manusia, sikap etika, keputusan profesi dan pekerjaan secara dan pengembangan optimal. Pelatihan individu, hubungan perbedaan dengan analisis kerja, motivasi, partisipasi positif, pemilihan peserta, metode pelatihan, dan pengembangan. Pelatihan adalah fungsi bisnis manajemen dalam proses perencanaan sumber daya organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan peningkatan peluang dan perilaku awak kapal dan mencapai hasil terbaik dan hasil terbaik. Konvensi ini bertujuan untuk melindungi keselamatan kehidupan di laut dengan menangani berbagai faktor seperti kondisi laut, arus arus.Konvensi SOLAS laut. dan Internasional, yang didirikan pada tahun 1974, bertujuan menjamin keselamatan hidup di laut dalam konstruksi, operasi, dan pemeliharaan.SOLAS V adalah seperangkat aturan untuk semua jenis kehidupan di Laut, termasuk kapal pesiar dan pemecah es. Banyak negara telah menerapkan peraturan internasional untuk menjamin keamanan nyawa di laut. Tujuan utama dari Konvensi SOLAS adalah untuk menetapkan standar minimum untuk peralatan, konstruksi, dan pengoperasian kapal, kompatibel dengan keselamatan mereka. Salah satu tanggung jawab bendera Amerika adalah memastikan bahwa kapal di bawah bendera mereka memenuhi persyaratan dan menerima

sejumlah sertifikat yang ditentukan dalam Konvensi sebagai bukti bahwa ini telah dilakukan. Selain itu, ketentuan kontrol untuk memungkinkan pemerintah memeriksa kapal Negara pihak pada Persetujuan lainnya jika ada alasan yang jelas untuk percaya bahwa kapal dan tidak memenuhi perlengkapannya persyaratan Konvensi. Prosedur ini dikenal sebagai pengendalian kapal Negara. Saat Konvensi SOLAS mencakup artikel yang menetapkan kewajiban umum, prosedur perubahan, dan seterusnya,

2.1.4. Budaya Keselamatan

Konsep keselamatan kerja adalah interaksi yang kompleks antara struktur organisasi dan sistem norma dan norma.Ini melibatkan kombinasi pengetahuan, norma, keterampilan, dan praktek sosial untuk memastikan kondisi kerja bagi karyawan, manajer, dan masyarakat.Kultur keselamatan kombinasi dari pengetahuan, adalah kemampuan, norma dan praktik untuk karyawan dalam organisasi.Ia melibatkan keseimbangan antara individu, kelompok, dan tujuan organisasi, memastikan bahwa pekerjaan dilakukan secara efisien dan efektif. Budaya keselamatan adalah bagian dari budaya perusahaan atau organisasi. manajemen; keterlibatan Komitmen kompetensi; pelatihan dan karyawan;

komunikasi; kepatuhan terhadap aturan; dan hubungan organisasi adalah enam komponen yang membentuk budaya keselamatan atau budaya keselamatan. Secara garis besar, keenam komponen tersebut juga dapat dibagi menjadi empat komponen struktural yang saling berhubungan dari budaya keselamatan: nilai keselamatan, pemimpin

keselamatan, sikap keselamatan, dan kinerja keselamatan.

Banyak faktor yang dapat memengaruhi sikap, perilaku, dan keputusan tentang keselamatan di atas kapal, seperti di banyak lingkungan kerja lainnya. Faktor-faktor berikut dapat memengaruhi budaya keselamatan kapal:

2.2. Penelitian Terdahulu

Dalam mengadakan suatu penelitian, penulis akan membandingkan beberapa hasil penelitian terdahulu untuk mengetahui sejauh mana kebenaran, kejelasan, keakuratan suatu penelitian.

Nama Peneliti &	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Tahun		Perbedaan Persaman	CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF
Beny Jackson	Tata Kelola	Tata Kelola	Hasil penelitian
Maliota, D.A. Lasse,	Kapal dan	Kapal Kinerja	menunjukkan: kapabilitas
Aswanti Setyawati	Kinerja	Keselamatan	marine inspector
(2020)	Keselamata	Pelayaran	berpengaruh langsung
	n Pelayaran		positif dan sangat
			signifikan terhadap
Jurnal Manajemen			kinerja keselamatan
Transportasi &			pelayaran, tata kelola
Logistik - Vol. 07			kapal berpengaruh
No. 03, November			langsung positif dan
2020E ISSN 2442-			sangat signifikan terhadap
3149 P ISSN 2355-			kinerja keselamatan
472X			pelayaran, kapabilitas
			marine inspector

Nama Peneliti &	Judul Penelitian	Variabel		Hagil Danalitian
Tahun		Perbedaan	Persaman	_ Hasil Penelitian
				berpengaruh langsung
				positif dan sangat
				signifikan terhadap tata
				kelola kapal, dan
				kapabilitas marine
				inspector berpengaruh
				tidak langsung positif dan
				sangat signifikan terhadap
				kinerja keselamatan
				pelayaran dengan mediasi
				tata kelola kapal
Carolyna Mairing,	Hubungan	Safety Culture		Hasil menunjukan
Made Ady Wirawan	Safety			proporsi responden
&Deswandri (2021)	Culture			berperilaku K3 baik
	Dengan			sebesar 49,02%. Tingkat
	Perilaku			pendidikan yang lebih
Arc. Com. Health •	Kesehatan			tinggi mempunyai
April 2021	Dan			proporsi perilaku K3 lebih
ISSN: 2527-3620	Keselamata			tinggi secara bermakna
Vol. 8 No. 1: 55 - 71	n Kerja			(p=0,023), sedangkan
	Pada Pusat			pada variabel umur, jenis
	Teknologi			kelamin, masa kerja dan
	Dan			safety culture tidak
	Keselamata			berhubungan secara
	n Reaktor			bermakna dengan perilaku
	Nuklir			K3 (p>0,05).
	Batan			

Nama Peneliti &	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
Tahun	Penelitian	Perbedaan Pe	rsaman
	Tahun 2020		
Winriyani, A & Frinaldi, A. (2020). Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 2 (3), Hal. 34-40	Pengaruh Budaya Kerja terhadap Keselamata n Kesehatan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang. Jurnal Mahasiwa Ilmu	Budaya Kerja Keselamatan kerja	Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif budaya kerja terhadap keselamatan kesehatan kerja dinas pemadam kebakaran kota padang yang telah diuji dengan
Slamet Prasetyo., Komalasari.,Fitri Masito (2022) Darmabakti: Jurnal Inovasi Pengabdian	Pelatihan Teknik Penyelamat an Diri di Perairan dalam Menunjang	Pelatihan Keselamatan kerja	Melalui kegiatan ini terukur dari 22 orang yang mengikuti pelatihan semuanya belum memiliki kompetensi teknik penyelamatan diri di air yang baik sesuai yang

Nama Peneliti &	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Tahun		Perbedaan Persaman	_ 1.45.1.1 0.10.1.1.1.1
dalam Penerbangan	Keselamata		diatur dalam Safety of
Volume 2, Nomor 2,	n		Life at Sea (SOLAS).
Juni 2022	Pelayaran		
Supriadi,	Implement	budaya	Komitmen manajemen,
Novrikasari, Hamzah	asi budaya	keselamatan	kebijakan
Hasyim, Pitri	keselamata	kerja	K3LL, visi misi, peraturan
Noviadi (2022)	n kerja dan		dan prosedur, informasi
	Efektivitas		dan komunikasi, pelatihan
	program		& kompetensi
Jurnal Kesehatan -	terhadap		& Kompetensi
Volume 13	pencapaian		mampu mempengaruhi
Supplementary 3			pencapaian kinerja SMK3
(2022) 001 - 009	kinerja		sebesar 44%
	sistem		
	Manajemen		
	keselamata		
	n dan		
	kesehatan		
	kerja		
D. Lasse &	Pelatihan	Pelatihan	Hal ini menunjukkan
Fatimah (2016)	Keselamata	Keselamatan	bahwa pelatihan
Jurnal Manajemen	n Bagi		keselamatan di atas kapal
Bisnis Transportasi	Anak Buah		MV. Hilir Mas
Dan Logistik, Vol.2	Kapal		mempunyai
No 2 Januari 2016	Kapai		mempunyai
1v0 2 Januari 2010			hubungan positif yang
			signifikan dengan kinerja

Nama Peneliti &	eneliti & Judul	Variabel		Hasil Penelitian	
Tahun	Penelitian	Perbedaan	Persaman		
	9 =		3	operasional anak buah	
				kapal	
				pada PT Tempuran Emas	
				sehingga jelas Ho ditolak	
				dan Ha diterima berarti	
				hipotesis diterima,	
				sehingga disimpulkan	
				terdapat hubungan antara	
				pelatihan	
				keselamatan di atas kapal	
				MV. Hilir Mas dengan	
				kinerja operasional anak	
				buah	
				kapal meningkat	

2.3. Kerangka Berpikir

Pengaruh Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA) terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal sangat penting untuk dipahami dalam konteks industri perkapalan dan minyak/gas. PSA adalah standar keselamatan yang diterapkan oleh PT Pertamina (Persero), perusahaan minyak dan gas bumi terbesar di Indonesia, yang memastikan bahwa kegiatan operasionalnya dilakukan dengan yang tinggi. PSA akan

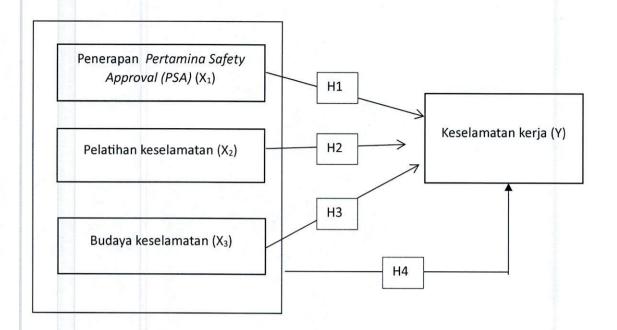
mendorong praktik-praktik keselamatan yang lebih baik di atas kapal, yang akan mengurangi risiko kecelakaan dan cedera pekerja. PSA biasanya melibatkan pelatihan pekerja, sertifikasi bagi dan dan komitmen menunjukkan perusahaan terhadap keselamatan dan lingkungan. PSA berdampak dapat positif pada lingkungan, yang tindakan keselamatan yang lebih baik terhadap sumber daya dan pencegahan potensi tumpahan atau polusi.

METEOR, Vol. 16, No. 2 Desember 2023

Pelatihan keselamatan adalah komponen penting dalam meningkatkan keselamatan kerja di atas armada kapal. Pelatihan keselamatan yang efektif terdapat kepada perilaku, pengetahuan, dan kesadaran keselamatan para kru kapal. Pelatihan keselamatan akan mengikuti prosedur keselamatan yang telajari, menggunakan alat pelindung diri, dan menjaga area kerja tetap rapi dan aman. Pelatihan keselamatan juga dapat melibatkan pengembangan keterampilan khusus dalam menghadapi situasi darurat atau keadaan yang berpotensi berbahaya. Pelatihan keselamatan yang baik akan menjelaskan peraturan keselamatan yang berlaku dan mengapa mereka penting. Pelatihan keselamatan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja yang aman. Konsep keselamatan mengacu pada prinsipprinsip, norma, dan tindakan yang mengatur kerja organisasi atau kelompok. Positive keselamatan bertujuan untuk mendorong kerja kelompok menjadi bermakna,

interaktif. dan berarti Ini juga mempromosikan transparansi, identifikasi, dan akuntabilitas dalam kerja. keselamatan yang baik melibatkan partisipasi aktif dalam kerja organisasi dan anggota-anggotanya. Hal ini juga mendorong pekerjaan kelompok untuk menjadi berarti dan masuk akal. Good keselamatan melibatkan juga sistem dukungan untuk kelompok, memastikan bahwa kelompok tidak menjadi tidak terorganisir. Ini melibatkan komunikasi, partisipasinya, dan pengambilan keputusan. Dalam suatu kerangka pemikiran peneliti menggambarkan secara definitif konsep ini diartikan pengaruh sebagai hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun variabel yang digunakan adalah:

- Variabel independen adalah Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA), Pelatihan keselamatan, dan Budaya keselamatan.
- Variabel dependen adalah Keselamatan kerja di atas armada kapal



2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari teori yang membentuk dasar model konseptual dan seringkali berhubungan dalam sifatnya. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis antara dua variabel atau lebih yang ditunjukkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji dan sementara, tetapi dapat diuji. Solusi diharapkan dapat ditemukan dengan menguji hipotesis dan memastikan hubungan yang diperkirakan (Sekaran & Bougie, 2017).

- 1. Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA) memengaruhi keselamatan kerja di armada kapal PT. Pertamina International Shipping.
- Pelatihan keselamatan memengaruhi keselamatan kerja di armada kapal PT. Pertamina International Shipping.
- 3. Budaya keselamatan memengaruhi keselamatan kerja di armada kapal PT. Pertamina International Shipping.
- 4. Penerapan Pertamina Safety Appraisal (PSA) memengaruhi keselamatan kerja di armada kapal PT. Pertamina International Shipping.

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatory kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:13), metode penelitian kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian eksplisit, di sisi lain, adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan posisi variabel-variabel yang diteliti dan hubungan antara mereka. Metode pengambilan sampel biasanya dilakukan secara kebetulan, dikumpulkan dengan alat penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Penelitian ini dirancang dengan cross-sectional design. Studi crosssectional mengukur variabel independen dan dependent secara bersamaan. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA) (X1), pelatihan keselamatan (X2) dan budaya keselamatan (X3) terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal (Y).

3.2. Jenis Data dan Sumber Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah opini, pendapat, dan pengalaman awak kapal PT. Pertamina International Shipping. Sumber utama penelitian ini adalah instrumen kuesioner yang dibagikan kepada awak kapal PT. Pertamina International Shipping.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disebut kueri. kueri ini digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang tanggapan responden terhadap pertanyaan. kuari berdasarkan variabel dan indikator, memungkinkan pemahaman yang lebih akurat tentang fenomena tersebut. kuiri ini dilakukan secara online untuk mengumpul data dan informasi tentang proses Pengesahan Keselamatan (PSA), pelatihan keselamatan, dan keamanan tempat kerja. skala Likert digunakan untuk analisis data yang dikumpulkan.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang yang berpartisipasi dalam proyek penelitian. Studi ini berfokus pada populasi PT. Pertamina International Shipping, dengan 174 juta penumpang di atas kapal pada tahun 2022. Sampel adalah jenis data yang dikumpulkan dari populasi. Sampel sampling digunakan untuk mengumpulkan informasi dari Populasi yang tidak terkait langsung dengan studi. Rumus Slovin yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = JumlahPopulasi

 $e^2 =$ Presisi 10%

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{2610}{1 + 2610 \cdot 0,10^2}$$

 $n = 89,29 \approx$ 90 sampel

3.5. Variabel Penelitian dan Definisi **Operasional Variabel**

Pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel, yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable).

1. Variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

METEOR, Vol. 16, No. 2 Desember 2023

variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA) (X₁), pelatihan keselamatan (X_2) , budaya keselamatan (X_3) .

2. Variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Keselamatan kerja di atas armada kapal (Y).

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel dependent atau $n = \frac{2610}{1 + 2822}$ variabel terikat. Variabel dependent atau variabel terikat (Y) adalah keselamatan kerja di atas armada kapal, dan variabel $n = \frac{2610}{29,22}$ ndependen atau variabel bebas (X) adalah sepuasan kerja, pelatihan keselamatan, dan budaya keselamatan. Penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator yang membentuk penelitian disebut sebagai operasional variabel penelitian.

3.6. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Maret 2023 sampai dengan Agustus 2023. Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil objek penelitian awak kapal PIS yang telah PSA

Hasil dan Pembahasan

4.1. Pengaruh Penerapan Pertamina Safety Approval (PSA) terhadap keselamatan kerja

Perusahaan ini telah melakukan berbagai kegiatan keselamatan kerja sejak September 2011, dengan total 10 karyawan. Perusahaan kontraktor telah melakukan kegiatan K3 sejak Januari 2013. Perusahaan yang kontraktor harus memastikan keselamatan dalam setiap kegiatan kerja kontraktor di perusahaan. Selama periode 2017-2020, tidak ada rating NOA dan LTIR, dengan PIS Paragon dan PIS Polaris memiliki Kasus Pertolongan Pertama. Keamanan pekerja di pabrik kapal ditentukan oleh faktor-faktor seperti proses Safety Approval (PSA), pelatihan keamanan, dan program PT Pertamina International Shipping (PIS). proses PSA melibatkan standar dan kriteria dari pemeriksaan pemeriksaan. untuk meningkatkan keselamatan, memelihara keamanan, serta menjaga lingkungan dari polusi. Pada dasarnya Vetting Inspection berfungsi untuk memastikan dengan lebih baik apakah kapal dipelihara dan dirawat dengan baik oleh shipowner. Vetting Inspection mengacu kepada regulasi SIRE (Ship Inspection Report) yang juga dikeluarkan oleh OCIMF dan dilakukan oleh personil yang sudah memiliki kualifikasi dan syarat dari OCIMF.

OCIMF (Oil Company International Marine Forum) adalah asosiasi beberapa perusahaan minyak yang ada di seluruh dunia. Dalam regulasi SIRE, **OCIMF** mengeluarkan VIQ (Vessel Inspection Questionnare) yang sebagai alat yang membantu inspector dalam memastikan aspek-aspek major (penting) yang diperiksa pada kapal.

4.2. Pengaruh pelatihan keselamatan terhadap keselamatan kerja di atas armada kapal milik PT. Pertamina International Shipping.

Pelatihan keselamatan di atas kapal sangat penting karena ketidakpedulian awak kapal untuk mematuhi peraturan keselamatan di kerja kapal adalah awal ketidakdisiplinan, kecuali untuk keselamatan peralatan, termasuk perawatan dan pemeliharaan. alat-alat ini dan variabel yang tidak dapat dikendalikan manusia, seperti cuaca buruk, rute sempit, rute jarak pendek, yang mempersingkat waktu pelatihan keselamatan. Audit internal dilakukan setiap tiga bulan, dan audit eksternal dilakukan oleh inspektur yang ditunjuk oleh otoritas yang berwenang untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan dan lembaga terkait yang terlibat dalam pengeboran minyak lepas telah mematuhi peraturan. Menyikapi hal tersebut sangat diperlukan pengembangan kompetensi sumber daya

manusia dibidang transportasi laut yang memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang berstandar internasional. Fenomena yang terjadi saat ini dimana berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan peserta diklat, diperoleh informasi ketidakpuasan atas kualitas adanya pelayanan jasa saat mengikuti diklat pada lembaga diklat sehingga mengakibatkan hasil yang diperoleh tidak maksimal dan memuaskan. Studi ini berfokus pada keselamatan instalasi nuklir dan peran budaya keselamatan di tempat kerja. Budaya keselamatan adalah konsep yang mencakup sikap, keyakinan, dan norma dalam organisasi. Hal ini penting untuk mempertahankan lingkungan kerja yang aman dan mempromosikan keamanan di antara karyawan. Penelitian manajemen keamanan di tempat bekerja telah dilakukan di Indonesia dan negara-negara lain, tetapi ada kesenjangan dalam penelitian di Indonesia. Studi Widana et al (2020) menemukan bahwa kepemimpinan budaya keselamatan keselamatan dan berkorelasi positif dengan kinerja keamanan di lokasi kerja. Mairing dan al (2021) menemukan bahwa proporsi kinerja keselamatan di lapangan kerja secara positif terkait dengan kinerjanya keamanan. Ini karena perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk menjamin keselamatan karyawan mereka. Studi ini juga menyoroti

METEOR, Vol. 16, No. 2 Desember 2023

pentingnya budaya keamanan pada tempat kerja, karena membantu menjaga lingkungan kerja aman dan mendorong lingkungan kerja positif. Temuan ini menyarankan bahwa organisasi

Kesimpulan Dan Saran

5.1. Kesimpulan

PT Pertamina International Shipping (PIS) menjadi Subholding berubah telah Integrated Marine Logistics, berfokus pada profesional dan operasi chartering PIS bertujuan untuk internasional. dukungan energi dan memberikan keuangan yang kompetitif ke Indonesia, memberikan kontribusi positif bagi sektor logistik di negara ini. Vetting Inspection digunakan untuk meningkatkan inspeksi kapal dan kepatuhan dengan peraturan, seperti Laporan Inspeksi Kapal (SIRE) dan VIQ. OCIMF, sebuah forum maritim mengawasi peraturan internasional, nasional dan internasional untuk keselamatan kapal, manajemen aset, dan perlindungan lingkungan. Pada uji tstatistik ini nilai signifikansi yang digunakan adalah (two-tailed) t-value 1,65 (signifikan level 10%); 1,96 (signifikan level 5%); dan 2,58 (signifikan level 1%). besarnya variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen. Nilai R2 0,67 menunjukkan kekuatan model kuat; 0,33 men unjukkan kekuatan moderat dan 0,19 menunjukkan kekuatan lemah kurang dari 0,19 dianggap tidak ada kekuatan model structural. Uji F statistik juga dikenal sebagai untuk kecocokan. Artinya, ini menunjukkan seberapa baik data sampel survei sejalan dengan model regresi yang diusulkan dalam survei. Untuk menguji keaslian Hipotesis 4 digunakan uji F pada taraf signifikansi 5% $(\Box = 0,05)$.

5.2. Saran

- Bagi penelitian selanjutnya meneliti objek penelitian lainnya atau menambah variabel bebas yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
- Bagi perusahaan PT Pertamina International Shipping (PIS) dapat menentukan strategi yang dapat menigkatkan loyalitas pelanggan.
- 3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk peneliti selanjutnya