

**PERUMUSAN STRATEGI PENGELOLAAN LOYALITAS AWAK  
KAPAL DALAM INDUSTRI PERKAPALAN INDONESIA MELALUI  
PENERAPAN METODE *DESIGN THINKING***

**TUGAS AKHIR**



**Nura Anggraini**

**1231911023**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2025**

**PERUMUSAN STRATEGI PENGELOLAAN LOYALITAS AWAK  
KAPAL DALAM INDUSTRI PERKAPALAN INDONESIA MELALUI  
PENERAPAN METODE *DESIGN THINKING***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Manajemen**



**Nura Anggraini**

**1231911023**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**


**2025**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Nura Anggraini**

**NIM : 1231911023**

**Tandatangan : **

**Tanggal : 27 Februari 2025**

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Perumusan Strategi Pengelolaan Loyalitas Awak Kapal Dalam Industri Perkapalan Indonesia Melalui Penerapan Metode *Design Thinking***. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini membantu saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis, karena Tugas Akhir ini bisa terselesaikan berkat doa dan dukungan untuk bisa terus melanjutkan studi sambil bekerja.
2. Arief Bimantoro Suharko, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Pihak PT PGL, tempat bekerja dan juga penelitian saya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dan mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh teman-teman Manajemen Kelas Karyawan 2023, terima kasih atas kerjasama dan kekeluargaan pada saat perkuliahan yang bisa penulis jalani dan nikmati selama 1,5 tahun ini meskipun hanya melalui media virtual (online).

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu, saya sangat menerima kritik dan saran yang dapat membangun penulis agar menjadi lebih baik lagi.

Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 26 Februari 2025



Nura Anggraini

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nura Anggraini  
NIM : 1231911023  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Perumusan Strategi Pengelolaan Loyalitas Awak Kapal Dalam Industri Perkapalan Indonesia Melalui Penerapan Metode *Design Thinking*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 26 Februari 2025

Yang menyatakan,



Nura Anggraini

# **Perumusan Strategi Pengelolaan Loyalitas Awak Kapal Dalam Industri Perkapalan Indonesia Melalui Penerapan Metode *Design Thinking***

Nura Anggraini

## **ABSTRAK**

Industri pelayaran menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas awak kapal yang berpengaruh besar terhadap kelancaran operasional dan keselamatan kapal. Salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas awak kapal adalah kebijakan perusahaan dalam memberikan penghargaan dan insentif bagi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi loyalitas awak kapal di perusahaan pelayaran dengan pendekatan metode *Design Thinking* yang berfokus pada kebutuhan dan harapan awak kapal sebagai pengguna layanan perusahaan. Melalui tahapan empati, definisi masalah, ideasi, prototyping, dan pengujian, penelitian ini menghasilkan solusi kebijakan *Rejoining Bonus*, sebuah insentif yang ditawarkan kepada awak kapal yang kembali bekerja setelah masa kontrak berakhir, guna meningkatkan retensi dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kebijakan *Rejoining Bonus* dapat meningkatkan motivasi awak kapal untuk tetap bekerja di perusahaan pelayaran dalam jangka panjang, sekaligus mengurangi turnover yang dapat mengganggu kelancaran operasional kapal. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan sumber daya manusia di sektor perkapalan, khususnya terkait dengan loyalitas awak kapal dan strategi retensi dalam perusahaan pelayaran.

Kata kunci: loyalitas awak kapal, perusahaan pelayaran, *Design Thinking*, *rejoining bonus*, strategi retensi.

## **Abstract**

*The shipping industry faces challenges in maintaining the loyalty of ship crews, which significantly impacts operational efficiency and ship safety. One of the key factors influencing crew loyalty is the company's policy in providing rewards and incentives for them. This study aims to formulate a crew loyalty strategy in shipping companies using the Design Thinking approach, focusing on the needs and expectations of the crew as the end users of the company's services. Through the stages of empathy, problem definition, ideation, prototyping, and testing, this research resulted in a solution in the form of a Rejoining Bonus policy, an incentive offered to crew members who return to work after the completion of their contracts, to improve retention and loyalty. The findings indicate that implementing the Rejoining Bonus policy can enhance crew motivation to remain with the shipping company in the long term, while also reducing turnover that could disrupt the operational continuity of ships. This study contributes to the development of human resource policies in the maritime sector, particularly in regard to crew loyalty and retention strategies within shipping companies.*

*Keywords: crew loyalty, shipping companies, Design Thinking, rejoining bonus, retention strateg*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Fokus Penelitian .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	4
1.4    Tujuan Penelitian.....	4
1.5    Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1    Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2    Manfaat Praktis .....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1    Kerangka Acuan Teori .....	6
2.1.1    Konsep Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.2    Loyalitas.....	6
2.1.3    Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan.....	7
2.1.4    Proses Rekrutmen dan Seleksi.....	9
2.15    Kebijakan Retensi.....	9
2.1.6    Crew/Awak Kapal.....	9
2.1.7    Perjanjian Kerja Laut.....	11
2.2    Tahapan Penelitian .....	12
2.3    Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III .....	17

METODE PENELITIAN.....	17
3.1    Metode Penelitian.....	17
3.2    Proses <i>Design Thinking</i> .....	19
3.3    Populasi Penelitian.....	23
3.4    Informan Penelitian.....	24
3.5    Analisa Data.....	24
BAB IV.....	26
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 <i>Emphatize</i> .....	26
4.1.1 Wawancara.....	26
4.1.2 <i>Emphatize Map</i> .....	26
4.2 <i>Define</i> .....	33
4.2.1 <i>POV How Might We</i> .....	33
4.2.2 User Persona.....	35
4.3    Ideation.....	37
4.3.1 Ide Solusi.....	37
4.3.2 Tahap Ideate Dengan Pendekatan SMART.....	39
4.4    Prototype.....	41
4.5    Test.....	45
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1    Kesimpulan.....	50
5.2    Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tahapan Penelitian.....	12
Tabel 2 Tabel Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3 Jumlah Awak Kapal di PT PGL.....	23
Tabel 4 Tabel Posisi Jabatan Awak Kapal.....	23
Tabel 5 Daftar Informan Penelitian.....	24
Tabel 6 Emphaty Map.....	28
Tabel 7 Emphaty Map.....	29
Tabel 8 Emphaty Map.....	30
Tabel 9 Emphaty Map.....	31
Tabel 10 Emphaty Map.....	32
Tabel 11 POV How Might We.....	33
Tabel 12 POV How Might We Question.....	34
Tabel 13 Ide Solusi.....	37
Tabel 14 Ideate Dengan Pendekatan SMART.....	39
Tabel 15 Tabel <i>Rejoining Bonus</i> .....	43
Tabel 16 Hasil Wawancara.....	45
Tabel 17 Hasil Wawancara.....	46
Tabel 18 Hasil Wawancara.....	47
Tabel 19 Hasil Wawancara.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Siklus <i>Design Thinking</i> .....	18
Gambar 2 Tahap <i>Emphatize</i> .....	19
Gambar 3 Tahap <i>Define</i> .....	20
Gambar 4 Tahap <i>Ideate</i> .....	20
Gambar 5 Tahap <i>Prototype</i> .....	21
Gambar 6 Tahap <i>Test</i> .....	22
Gambar 7 Tahap <i>Implement</i> .....	22
Gambar 8 <i>Emphaty Map</i> .....	27
Gambar 9 User Persona.....	35
Gambar 10 User Persona.....	35
Gambar 11 User Persona.....	36
Gambar 12 User Persona.....	36
Gambar 13 User Persona.....	37
Gambar 14 Storyboard.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	57
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	69
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	75
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	85
Lampiran 6 Transkrip Wawancara.....	88
Lampiran 7 Transkrip Wawancara.....	90
Lampiran 8 Transkrip Wawancara.....	92
Lampiran 9 Transkrip Wawancara.....	95
Lampiran 10 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	97