

**OPTIMALISASI PROSES PELAYANAN KEAGENAN KAPAL
UNTUK MENINGKATKAN PENUNJUKKAN KEAGENAN
KAPAL DI PT. SNEPAC *SHIPPING* CABANG DUMAI**

Nama : Rahmat Fajar Rukman
NIT : 8303201203
Dosen Pembimbing : Robyansyah, S.Tr., M.M

ABSTRAK

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan diploma tiga. Adapun rumusan masalah tentang optimalisasi proses pelayanan keagenan kapal untuk meningkatkan keagenan kapal di PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai. Adapun rumusan masalah bagaimana tingkat pelayanan keagenan di PT. Snepac *Shipping* Cabang Dumai, bagaimana upaya meningkatkan pelayanan keagenan kapal di PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai, dan apa saja hambatan pelayanan keagenan PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai. Tempat penelitian ini dilakukan di PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai yang dilaksanakan dari februari hingga agustus 2023. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini adalah pelayanan PT. Snepac *Shipping* cabang dumai sudah baik, namun harus ditingkatkan lebih lagi agar dapat bersaing pada perusahaan pelayaran lain. Dengan cara memperbaiki sistem kerja yang ada serta mencar SDM yang lebih kompeten. Supaya tanggapan pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan keagenan kapal dan kinerjanya cukup baik sehingga dalam menanggapi atau merespon keluhan dari pengguna jasa serta meningkatkan kinerja SDM. Pada saat ini masih terkendala dalam hal cuaca, jarak dilapangan, sehingga menimbulkan kurang siapnya pekerja dalam melakukan pelayanan *clearance in* dan *out* sehingga dapat menurunkan kualitas kepercayaan pemilik kapal untuk bekerja sama dengan PT. Snepac *Shipping* cabang Dumai.

Kata kunci: Optimalisasi, Keagenan, Kapal.

***OPTIMIZATION OF SHIP AGENCY SERVICES PROCESS TO
IMPROVE THE APPOINTMENT OF SHIP AGENCY AT PT.
SNEPAC SHIPPING DUMAI BRANCH***

Cadet Name : Rahmat Fajar Rukman
NIT : 8303201203
Advisor : Robyansyah, S.Tr., M.M

ABSTRACT

This final project is a stage to carry out research that aims to discuss issues regarding optimization of ship agency service processes to improve ship agency in Indonesia. PT. Snepac Shipping Dumai branch. As for the formulation of the problem how is the level of agency service at PT. Snepac Shipping Dumai Branch, what are the efforts to improve ship agency services at PT. Snepac Shipping Dumai branch, and what are the obstacles to PT. Snepac Shipping Dumai branch. The place of this research was conducted at PT. Snepac Shipping Dumai branch which was held from February to August 2023. The method used is a qualitative descriptive method, and the data collection method is by observation, interviews, and documentation studies. The results of this study are the services of PT. Snepac Shipping dumai branch is good, but it needs to be improved further so that it can compete with other shipping companies. By improving the existing work system and looking for more competent human resources. So that the responses of service users regarding the quality of ship agency services and their performance are good enough so that they respond to complaints from service users and improve HR performance. At this time there are still constraints in terms of weather, distance in the field, resulting in a lack of readiness of workers to carry out clearance in and out services so that it can reduce the quality of ship owner's trust to work with PT. Snepac Shipping Dumai branch.

Keywords: Optimization, Agency, Ships.