

**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA KEAGENAN
KAPAL DI PT. ARTA NAARGA PERSADA CABANG
LAMPUNG**

Nama : Indah Rama Putri
NIT : 8303211224
Dosen Pembimbing : Jon Hendri, S.H., M.H.

ABSTRAK

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah terkait tentang pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung, hambatan yang terjadi pada pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung, dan upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan jasa keagenan kapal di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung. Penelitian ini berjenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari pihak terkait adalah peneliti menyiapkan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai pendukung. Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa pelayanan jasa keagenan kapal telah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa yang perlu ditingkatkan lagi, hambatan yang terjadi kurangnya karyawan, kurang komunikasi antara agen dan pihak kapal, permasalahan teknis, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana di PT. Arta Naarga Persada cabang lampung, dan upaya dalam meningkatkan pelayanan jasa adalah penambahan jumlah karyawan, meningkatkan kegiatan pemasaran agen kapal, dan membangun memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa keagenan kapal.

Kata kunci: Upaya, Pelayanan, Jasa, Keagenan, Kapal

***EFFORTS TO IMPROVE SHIP AGENCY SERVICES AT PT
ARTA NAARGA PERSADA LAMPUNG BRANCH***

Name : *INDAH RAMA PUTRI*
NIT : *8303211224*
Supervisor : *Jon Hendri, S.H., M.H.*

ABSTRACT

The research objective of this final assignment is related to ship agency services at PT. Arta Naarga Persada Lampung branch, obstacles that occur in ship agency services at PT. Arta Naarga Persada Lampung branch, and the efforts that must be made to improve ship agency services at PT. Arta Naarga Persada Lampung branch. This research is qualitative with a descriptive approach. The method used to obtain the required information from related parties is that researchers prepare observation, interview and documentation methods as support. The results of this research are that ship agency services have been running well, but there are still some things that need to be improved, the obstacles are lack of employees, lack of communication between agents and ships, technical problems, lack of facilities and infrastructure at PT. Arta Naarga Persada Lampung branch, and efforts to improve services include increasing the number of employees, increasing marketing activities for ship agents, and building trust in ship agency service users..

Keywords: *Efforts, Agency, Services, Agency, Ship*