

# **OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN TERHADAP KELANCARAN SUPLAI LOGISTIK DI PT. PERTAMINA TRANS KONTINENTAL SUNGAI PAKNING**

Nama : NURLISA RAMADANI  
NIT : 8303211240  
Dosen Pembimbing : Bobi Satria, M.M.Tr

## **ABSTRAK**

Pelayanan jasa keagenan adalah bidang usaha perusahaan pelayaran keagenan yang bertujuan untuk melayani kebutuhan kapal dan *crew* kapal pada saat kapal sandar di dermaga. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan keagenan di PT. Pertamina Trans Kontinental dalam mengoptimalkan kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning, kemudian untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi terhadap kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning, serta untuk mengetahui strategi yang dapat di implementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keagenan guna mendukung kelancaran suplai logistik di PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu metode kualitatif yang mana teknik perolehan data dilakukan dengan mencari informasi yang dapat dilakukan dengan cara kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pelayanan keagenan di PT. Pertamina Trans Kontinental ditinjau dari beberapa faktor keterlambatan yang menyebabkan kegiatan pemenuhan suplai logistik berjalan secara tidak optimal. Kendala-kendala yang terjadi pada saat proses pelaksanaan proses pelayanan keagenan diantaranya adalah kurang lengkapnya sarana dan prasarana kemudian SDM yang kurang berpengalaman dan kurangnya strategi yang dimiliki untuk mengantisipasi kendala yang terjadi. Maka dari itu strategi yang dapat diterapkan untuk peningkatan efektivitas pelayanan keagenan di PT. Pertamina Trans Kontinental adalah dengan melakukan visibilitas kontrol dan fokus terhadap permintaan *customer* dan membuat perencanaan berdasarkan permintaan *customer*.

**Kata kunci** : Optimalisasi, Pelayanan, Logistik

**OPTIMIZATION OF AGENCY SERVICES FOR THE  
SMOOTHNESS OF LOGISTICS SUPPLY AT PT.  
PERTAMINA TRANS KONTINENTAL SUNGAI PAKNING**

*Cadet* : NURLISA RAMADANI

*NIT* : 8303211240

*Supervisor* : Bobi Satria, M.M.Tr

**ABSTRACT**

*Agency services are the business sector of agency shipping companies which aims to serve the needs of ships and ship crews when the ship is docked at the dock. This final assignment aims to understand the agency service process at PT. Pertamina Trans Kontinental in optimizing the smooth running of logistics supplies at PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning, then to find out what obstacles are faced in the smooth running of logistics supplies at PT. Pertamina Trans Kontinental Sungai Pakning, as well as to find out strategies that can be implemented to increase the efficiency and effectiveness of agency services to support the smooth running of logistics supplies at PT. Pertamina Trans Continental Sungai Pakning. The method used in this proposal research is a qualitative method where data acquisition techniques are carried out by searching for information which can be done by means of observation, interviews and documentation. The results of this research that agency services at PT. Pertamina Trans Kontinental is seen from several delay factors which cause logistics supply fulfilment activities to run sub-optimally. Obstacles that occur during the process of implementing the agency services process include a lack of complete facilities and infrastructure, inexperienced human resources and a lack of strategies to anticipate obstacles that occur. Therefore strategies that can be implemented to increase the effectiveness of agency services at PT. Pertamina Trans Kontinental is to carry out control visibility and focus on customer request and make plans based on customer request.*

**Keywords:** *Optimization, Service, Logistics*