

KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL ASING DI PT BAHTERA MAJU SELARAS

Nama Taruna : M. Reza Hariri
NIT : 8103221140
Dosen Pembimbing : 1. Zulyani M.M
2. Dr. Rajabal Akbar, M.Sc

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui kendala kualitas pelayanan jasa keagenan terhadap kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan, merupakan salah satu faktor paling penting dalam meningkatkan kelancaran angkutan laut di PT Bahtera Maju Selaras. Adapun rumusan masalahnya antara lain untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa keagenan terhadap kedatangan dan keberangkatan kapal asing di PT Bahtera Maju Selaras, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal di PT Bahtera Maju Selaras. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu : 1) Kendala yang ditemukan antara lain keterlambatan informasi ETA dari pihak kapal yang menyebabkan waktu persiapan dokumen menjadi terbatas, kesalahan input data akibat kelalaian atau kurangnya pemahaman terhadap SOP, serta keterbatasan staf operasional yang menangani kegiatan lapangan. Penggunaan sistem digital seperti Inaportnet belum dimanfaatkan secara optimal sehingga masih ada proses yang dikerjakan secara manual, yang berdampak pada efisiensi kerja. 2) Hambatan yang muncul meliputi dokumen kapal yang kurang lengkap atau tidak valid, keterlambatan proses clearance karena koordinasi lintas instansi yang memakan waktu, serta masih adanya kesalahan administrasi akibat belum optimalnya penggunaan sistem digital. Kurangnya pelatihan staf dalam pengoperasian sistem dan koordinasi prosedur juga mempengaruhi kelancaran pelayanan

Kata Kunci : Pelayanan Jasa Keagenan, kedatangan dan keberangkatan

QUALITY OF AGENCY SERVICES FOR THE ARRIVAL AND DEPARTURE OF FOREIGN SHIPS AT PT BAHTERA MAJU SELARAS

Cadet Name : M.Reza Hariri
NIT : 8103221140
Supervisor : 1. Zulyani M.M
2. Dr. Rajabal Akbar, M.Sc

Abstrack

The purpose of this study is to determine the constraints on the quality of agency services for the arrival and departure of ships at the port, which is one of the most important factors in improving the smoothness of sea transportation at PT Bahtera Maju Selaras. The formulation of the problem includes determining the quality of agency services for the arrival and departure of foreign ships at PT Bahtera Maju Selaras, and determining the effect of the quality of service on the arrival and departure of ships at PT Bahtera Maju Selaras. The method used in this study is a descriptive qualitative method with data collection methods including observation, interviews, and documentation studies. The results of this study are: 1) The constraints found include delays in ETA information from the ship which causes limited document preparation time, data input errors due to negligence or lack of understanding of SOPs, and limited operational staff handling field activities. The use of digital systems such as Inaportnet has not been optimally utilized so that there are still processes that are carried out manually, which has an impact on work efficiency. 2) Obstacles that arise include incomplete or invalid ship documents, delays in the clearance process due to time-consuming cross-agency coordination, and the persistence of administrative errors due to the suboptimal use of digital systems. Lack of staff training in system operation and procedural coordination also affects the smooth running of services.

Keywords : Agency Services, ship arrival and departure