

STRATEGI PENGAJUAN KLAIM KERUSAKAN BARANG UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PENGIRIMAN PETI KEMAS DI PT. SALAM PACIFIC INDONESIA LINES CABANG PEKANBARU

Nama : Rhadiatul Aulia Putri
NIT : 8303221271
Dosen Pembimbing : Bobi Satria S.S.T. Pel., M.M.Tr

ABSTRAK

Tujuan Penelitian tugas akhir ini adalah terkait strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan layanan pengiriman peti kemas di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pekanbaru. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini mengarahkan pada bagaimana strategi pengajuan klaim kerusakan barang untuk meningkatkan layanan pengiriman peti kemas dan apa saja faktor yang mempengaruhi strategi pengajuan klaim kerusakan barang dalam pengiriman peti kemas. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari pihak terkait yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah strategi, pengajuan, klaim barang, prosedur penanganan klaim kerusakan barang, layanan dan peti kemas. Adapun hasil dari penelitian ini bahwa klaim yang cepat, transparan, dan mudah dipahami serta tindak lanjut dari kerusakan alat atau faktor yang menghambat merupakan faktor kunci dalam peningkatan pelayanan pengiriman petikemas. Adapun hambatan yang menjadi kendala dalam pengajuan klaim kerusakan barang di seperti kerusakan alat bongkar muat HMC (*harbour mobile crane*), *Reach Stacker* (RS) sehingga terjadi nya *idle time* yang menyebabkan keterlambatan dalam kegiatan bongkar muat yang mempengaruhi tingkat pelayanan pengiriman petikemas serta kelalaian sumber daya manusia yang kurang memahami spesifikasi alat bantu yang dipakai saat bongkar barang serta faktor eksternal seperti kondisi cuaca yang tidak menentu juga turut memperburuk situasi, menyebabkan ketidakefisienan dan hambatan dalam proses pelayanan pengiriman peti kemas.

Kata Kunci : Strategi, Klaim, Peti Kemas.

STRATEGY FOR SUBMITTING GOODS DAMAGE CLAIMS TO IMPROVE CONTAINER DELIVERY SERVICES AT PT. SALAM PACIFIC INDONESIA LINES PEKANBARU BRANCH

Name : Rhadiatul Aulia Putri
NIT : 8303221271
Supervisor : Bobi Satria S.S.T. Pel., M.M.Tr

ABSTRACT

The purpose of this final project research is related to the strategy of submitting claims for damaged goods to improve container shipping services at PT. Salam Pacific Indonesia Lines Pekanbaru Branch. The problems that will be discussed in this final project are how to submit claims for damaged goods to improve container shipping services and what factors influence the strategy of submitting claims for damaged goods in container shipping. The methods used to obtain the required information from related parties are observation, interviews, and documentation. The theories used are strategy, submission, claims for goods, procedures for handling claims for damaged goods, services and containers. The results of this study are that fast, transparent, and easy-to-understand claims and follow-up of equipment damage or inhibiting factors are key factors in improving container shipping services. The obstacles that become obstacles in submitting claims for damaged goods include damage to loading and unloading equipment HMC (harbor mobile crane), Reach Stacker (RS) resulting in idle time which causes delays in loading and unloading activities which affect the level of container delivery services as well as negligence of human resources who do not understand the specifications of the tools used when unloading goods and external factors such as uncertain weather conditions also contribute to worsening the situation, causing inefficiency and obstacles in the container delivery service process.

Keywords: *Strategy, Claim, Container.*