

PROSEDUR PELAYANAN SUPPLY BAHAN MAKAN POKOK KE ATAS KAPAL DI PT. SULTAN TRANS SENTOSA BATAM

Nama Taruna : Mhd Syahrul Rizuan
NIT : 8303221244
Dosen Pembimbing : Bobi Satria, M.M.Tr

ABSTRAK

Tugas akhir ini terkait dengan prosedur pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal, adapun tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas bahan makan pokok ke atas kapal, apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pelayanan *supply* dan bagaimana prosedur pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal yang efektif dan efisien di PT. Sultan Trans Sentosa, agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan menghindari pembahasan yang menjadi luas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan *supply* bahan makan pokok di PT. Sultan Trans Sentosa terhadap proses pelayanan *supply* bahan makan pokok ke atas kapal, sistematis penulis guna mempermudah dan memberikan gambaran rencana penyusunan proposal tugas akhir dengan metode penelitian pengamatan langsung (*Observation*), dokumentasi (*Dokumentasi*), pengumpulan data dokumen, buku dan foto saat dalam kegiatan penelitian. Hasil penelitian ini adalah prosedur pelayanan *supply* bahan makan pokok sudah efektif dan efisien, kendala – kendala yang dihadapi keterlambatan pengiriman bahan makan pokok yang dapat menyebabkan kapal tidak bisa berlayar tepat waktu, dan meningkatkan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam loyalitas dan meningkatkan reputasi perusahaan, produktivitas dan kepercayaan pelanggan.

Kata kunci : Prosedur, Pelayanan, *Supply*, Kapal, efektif, efisien

***PROCEDURES FOR PROVISIONING FOOD SUPPLIES TO
VESSELS AT PT. SULTAN TRANS SENTOSA BATAM***

Name Cadet : Mhd. Syahrul Rizuan
Number Cadet : 8303221244
Advisor : Bobi Satria, M.M. Tr

ABSTRACT

This final project research proposal is related to the procedures for food supply services to vessels. The purpose of this research is to investigate how to improve the quality of food supply services to vessels, identify the challenges faced in the food supply service procedures, and determine the effective and efficient procedures for food supply services to vessels at PT. Sultan Trans Senosa. The scope of this research is limited to the impact of food supply services at PT. Sultan Trans Sentosa on the process of food supply services to vessels. This research will employ a qualitative approach using direct observation, documentation, and data collection from various sources, including documents, books, and photos taken during the research activities. The results of this research show that the procedure for supplying basic foodstuffs is already effective and efficient, but there are obstacles such as delays in delivery of basic foodstuffs that can cause ships to not sail on time. Additionally, improving service quality can increase customer satisfaction in loyalty and enhance the company's reputation, productivity, and customer trust.

Keywords: Procedure, Service, Supply, Vessel, Effective, Efficient