

UPAYA PELAYANAN PT. BERLIAN OCEAN SHIPPING DALAM MENINGKATKAN PENUNJUKAN KEAGENAN KAPAL

Nama : Rizqan Zuhri
NIT : 8303221275
Dosen Pembimbing : Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel.,M.M

Abstrak

Tugas akhir ini merupakan tahapan untuk melaksanakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui upaya pelayanan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dalam hal ini penulis mengumpulkan data menggunakan metode pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian upaya pelayanan yang dilakukan PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi, peningkatan proses dan prosedur, monitoring dan evaluasi, meningkatkan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan sertifikasi, pengalaman dan praktik, serta evaluasi, Meningkatkan kerjasama dengan Pihak Lain, seperti pelabuhan dan perusahaan pelayaran. Dan hambatan – hambatan yang dihadapi PT. Berlian Ocean Shipping dalam meningkatkan penunjukkan keagenan kapal adalah: sumber daya manusia, keterbatasan regulasi terkait keagenan kapal mungkin belum memadai atau belum diperbarui, persaingan yang ketat dalam industri keagenan kapal, ketergantungan pada faktor eksternal seperti cuaca, kondisi pasar, dan kebijakan pemerintah, keterbatasan infrastruktur seperti pelabuhan, gudang, dan peralatan, dan ketergantungan pada mitra bisnis seperti perusahaan pelayaran dan pengiriman serta tanggapan terhadap pengguna jasa.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Jasa, Keagenan

SERVICE EFFORTS OF PT. BERLIAN OCEAN SHIPPING IN IMPROVING SHIP AGENCY APPOINTMENTS

Cadet Name : Rizqan Zuhri
NIT : 8303221275
Advisor : Handro Okta Prianus, S.S.T.Pel.,M.M

Abstract

This final project is a stage to carry out research that aims to determine the service efforts of PT. Berlian Ocean Shipping in increasing the appointment of ship agencies. The method used is a qualitative method, in this case the author collects data using data collection methods including observation, interviews, and documentation studies. From the results of the study, the service efforts carried out by PT. Berlian Ocean Shipping in increasing the appointment of ship agencies are improving the quality of human resources, using technology, improving processes and procedures, monitoring and evaluation, improving the ability and competence of human resources through education and certification, experience and practice, and evaluation, Increasing cooperation with other parties, such as ports and shipping companies. And the obstacles faced by PT. Berlian Ocean Shipping in increasing the appointment of ship agencies are: human resources, limited regulations related to ship agencies may not be adequate or have not been updated, tight competition in the ship agency industry, dependence on external factors such as weather, market conditions, and government policies, limited infrastructure such as ports, warehouses, and equipment, and dependence on business partners such as shipping and shipping companies and responses to service users.

Keywords: Services, Service Quality, Agency