

ABSTRAK

Novianto Sanjaya, 2017,50135097.K, “*Identifikasi Kendala Pelayanan Kapal Melalui Aplikasi Portal Anjungan PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik*”, skripsi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Program Diploma IV, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Laksmi Setyorini, S.Pd., M.Si, Pembimbing II: Dr. Capt. H. Wisnu Handoko, M.Sc

Di Pelabuhan Gresik, pelaksanaan operasional pelayanan kapal dilaksanakan oleh PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik dengan sistem baru melalui aplikasi Portal Anjungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengapa pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan mengalami kendala.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif Deskriptif. Penelitian ini ditulis berisi uraian dari narasumber dan dokumentasi. Pengumpulan data yang digunakan adalah pengumpulan data primer dan data sekunder. Proses pengumpulan data melalui pendekatan terhadap obyek yang diteliti menggunakan observasi, wawancara, dan studi literatur. Peneliti juga menggunakan observasi langsung dan tidak langsung.

Ada beberapa kendala yang di alami pengguna jasa PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik saat kegiatan pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan. Pertama yaitu faktor pengguna jasa kurang memahami Portal Anjungan. Selain itu, kurangnya pembaruan terhadap perangkat komputer. Penggunaan aplikasi Portal Anjungan sering terjadi *error system*. Upaya yang dapat dilakukan adalah melaksanakan diklat dan sosialisasi tentang pengisian Portal Anjungan, memperbarui perangkat komputer serta melakukan evaluasi dan *upgrade* aplikasi Portal Anjungan.

Kata kunci : Identifikasi kendala, Pelayanan Kapal, Portal Anjungan.