

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis selama melaksanakan praktek darat di PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik. Maka penulis dapat menyimpulkan dari permasalahan yang terjadi tersebut. Adapun kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis selama melakukan penelitian adalah :

1. Faktor-faktor penyebab dari pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan mengalami kendala diantaranya adalah faktor SDM dari pengguna jasa yang masih banyak kurang memahami cara atau penggunaan sistem aplikasi Portal Anjungan yang berdampak pada kesalahan dalam pengisian Portal Anjungan sehingga pengajuan pelayanan tidak dapat diproses, kurangnya pembaruan dan pengadaan terhadap perangkat komputer yang digunakan, dan penggunaan aplikasi Portal Anjungan sering mengalami *error system*.
2. Dalam proses pengajuan pelayanan menggunakan aplikasi Portal Anjungan yang mengalami kendala ini terdapat pengaruh atau dampak yang ditimbulkan yaitu kesalahan dalam pengisian atau supporting dokumen melalui Portal Anjungan sehingga data tidak dapat di proses dan terjadi hambatan pelayanan, sering terjadinya *error system* pada komputer ataupun aplikasi Portal Anjungan, dan yang terakhir terjadinya penumpukan

dokumen sehingga respon dari pihak Portal Anjungan cenderung lebih lama dari Standar operasional prosedur.

3. Dalam upaya untuk mengatasi kendala pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik ini, dapat melakukan langka-langkah strategis dari segi teknis maupun non teknis yaitu PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik dapat melaksanakan diklat dan sosialisasi tentang pengisian Portal Anjungan kepada semua pengguna jasa, memperbarui perangkat komputer yang digunakan serta melakukan evaluasi antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai kendala-kendala yang ada untuk melakukan pengajuan pelayanan melalui Portal Anjungan dan *Upgrade* aplikasi Portal Anjungan.

B. Saran

Setelah memperhatikan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan penggunaan sistem baru aplikasi Portal Anjungan agar dapat berjalan dengan sesuai dan bisa bermanfaat dengan maksimal bagi PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik. Adapun saran-saran dari penulis sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan pada perusahaan PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik untuk melaksanakan diklat dan sosialisasi kepada seluruh pengguna jasa tentang standar operasional prosedur penggunaan aplikasi Portal Anjungan untuk pelayanan kapal.

2. Untuk mengurangi pengaruh dampak dari kendala pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan selain mengadakan diklat dan sosialisasi kepada pengguna jasa PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik selalu memberikan informasi kepada pengguna jasa apabila ada perubahan sistem yang baru dan memperbarui dan mengadakan perangkat komputer yang harus digunakan.
3. Menurut penulis, dalam upaya mengatasi kendala pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan. Pengguna jasa dan penyedia jasa harus mempunyai komunikasi yang baik untuk selalu memberikan informasi dan hal yang penting apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Selalu melakukan evaluasi dan *upgrade* aplikasi Portal Anjungan agar selalu menjadi lebih baik.

