

## ABSTRAK

**Anggar Wismana**, 2017, NIT : 50135045. K, "Optimalisasi Pegawai Administrasi Bagian PKL Terhadap Kualitas Pelayanan Proses Keberangkatan ABK di PT. Pertamina Perkapalan", skripsi Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Program Diploma IV, Politkenik Ilmi Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Daryanto,SH. M.M, Pembimbing II: Capt. Dwi Antoro, M.M,M. Mar.

Salah satu yang menjadi syarat keberangkatan *crew* kapal adalah adanya Perjanjian Kerja Laut (PKL). Proses PKL terdiri dari beberapa tahap diantaranya pengumpulan data, pengisian data, pensijilan PKL dan buku pelaut, penandatanganan kontrak oleh *crew* dan *vice president own fleet*. Untuk itu proses PKL harus dilakukan secara tepat dan cepat dalam hal pelayanan. Pelayanan harus dilakukan dengan cepat dikarenakan dapat mempengaruhi ketepatan waktu proses keberangkatan *crew* itu sendiri. Namun, dalam kenyataannya kualitas pelayanan PKL kurang optimal. Sering adanya penundaan keberangkatan *crew* yang disebabkan keterlambatan penerbitan PKL. Adanya keterlambatan tersebut menjadi nilai tersendiri bagi perusahaan dalam hal pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya pegawai administrasi bagian PKL mengalami kendala dalam hal penerbitan PKL. Berdasarkan hasil penelitian kendala yang dialami oleh pegawai administrasi adalah pemakaian sarana bersama-sama, sarana yang sering mengalami kerusakan, kurangnya keseriusan *crew* dalam melaksanakan proses keberangkatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami oleh pegawai administrasi bagian PKL dalam menjalankan tugasnya serta langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan PT. Pertamina Perkapalan untuk mengoptimalkan pegawai administrasi.

Teknis analisis data yang digunakan adalah triangulasi (teknik pengumpulan data yang bermacam-macam). Teknik pengumpulan data berdasarkan data primer dan sekunder yang diambil oleh penulis. Data primer diperoleh penulis dengan melakukan observasi dan penelitian dengan sistem wawancara dengan narasumber. Data sekunder penulis didapatkan dari buku pustaka yang dapat membantu dalam skripsi ini.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam menangani permasalahan yang terjadi perusahaan melakukan tindakan berupa *reschedule* untuk menghindari penundaan keberangkatan. *Reschedule* yang dimaksud penjadwalan ulang untuk penandatanganan PKL. Yang semula hari Kamis, diganti hari Jum'at untuk perwira *deck* maupun mesin, rating ditetapkan hari Kamis. Namun penjadwalan ulang tersebut belum optimal karena banyaknya PKL *urgent* yang tidak memandang waktu penandatanganan.

Kata kunci : PKL, pelayanan, manajemen sumber daya manusia.