

ABSTRAK

Anditya Yudha Eka Prabowo, 2017, NIT: 49124708. K, “*Optimalisasi Pelayanan Jasa Penyandaran Kapal Tanker PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya*”, Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Program Diploma IV, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Dr, Winarno, S.S.T., M.H. Pembimbing II: Capt. Samsul Huda, MM, M.Mar

Dunia perdagangan di sektor minyak dunia sekarang ini semakin berkembang pesat, untuk dapat mengolah sektor perdagangan minyak di Indonesia membutuhkan jasa pengangkutan laut untuk mendukungnya. Hal tersebut menimbulkan perumusan masalah untuk skripsi ini yaitu: Bagaimana sistem dalam proses prosedur penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya, Apa saja hambatan yang dihadapi dalam mengatasi masalah proses penyandaran kapal tanker di PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya, Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya dalam mengatasi hambatan penyandaran kapal tanker. Sehingga tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui prosedur penyandaran kapal tanker yang ditangani oleh PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya, Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam proses penyandaran kapal tanker, Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya dalam pelancaran penyandaran kapal tanker.

Pada skripsi ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara wawancara, observasi, kepustakaan, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan antara lain adalah verifikasi data, reduksi data, dan penyajian data. Penanganan penyandaran kapal *tanker* dapat dilaksanakan secara lebih optimal sehingga diperlukan upaya untuk menangani hambatan tersebut. Faktor sumber daya manusia, kurangnya komunikasi dengan pihak instansi Bea Cukai dan Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan penyebab keterlambatan penyandaran kapal menjadi hambatan utama. Sehingga peneliti memilih upaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan melakukan pelatihan kepada karyawan serta pertemuan dengan pihak Bea Cukai dan Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan.

Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur penyandaran kapal oleh PT. Pertamina Trans Kontinental kurang baik, kendala yang dihadapi dalam penyandaran kapal adalah sumber daya manusia dan kurangnya komunikasi dengan pihak instansi terkait, upaya yang dilakukan oleh PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya selaku agen yaitu pelatihan karyawan dan mengadakan pertemuan dengan instansi terkait, hal ini harus dilakukan agen PT. PT. Pertamina Trans Kontinental cabang Surabaya adalah melakukan pelatihan secara induksi kepada karyawan dan mengadakan pertemuan pihak Bea Cukai dan Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan secara informal.

Kata Kunci: *optimalisasi, penyandaran, kapal tanker*