

ABSTRAK

Asep Maulana Hasan, 2018, NIT: 49124683. K, “*Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan di PT. Indobaruna Bulk Transport Cabang Cilacap dalam Menunjang Kelancaran Kapal yang Diageni*”, Skripsi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Program Diploma Program IV, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Dr. Winarno, S.ST., M.H. Pembimbing II: Nur Rohmah, S.E, M.M.

Kelancaran proses kedatangan dan proses keberangkatan kapal di pelabuhan merupakan suatu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap kepada para pelanggan perusahaan khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan kepada kapal dan awak kapal, ketepatan waktu dalam penyandaran dan keberangkatan kapal, kesiapan dalam penyediaan segala fasilitas yang dibutuhkan kapal, perijinan pada instansi terkait. Oleh karena itu, skripsi ini dibuat untuk mengetahui pelayanan jasa yang harus dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dalam menangani proses penyandaran dan keberangkatan kapal yang diageni oleh PT. Indobaruna Bulk Transport cabang Cilacap.

Dalam penelitian ini, penulis menjabarkan tentang teori-teori yang digunakan dalam pembuatan laporan penelitian dan landasan yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada dalam proses penelitian utamanya terkait dengan pengertian jasa keagenan, tugas dan fungsi perusahaan keagenan, pelayanan dalam kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan instansi – instansi yang terkait dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal serta kerangka berfikir penelitian yang peneliti gunakan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengemukakan dalam metodologi secara primer yang meliputi penelitian dengan melakukan observasi dan penelitian dengan sistem wawancara dengan narasumber, sedangkan untuk metodologi secara sekunder peneliti mengambil bahan dari buku pustaka yang dapat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperlukan persiapan terlebih dahulu dalam melayani proses kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan. Persiapan yang instansi terkait, persiapan dokumen, dan koordinasi dengan perusahaan jasa terkait, hingga pada persiapan untuk keberangkatan kapal. Pelayanan yang diberikan tersebut harus terfokus pada kepuasan pelanggan, sehingga berbagai permasalahan yang timbul harus dapat segera mungkin diambil solusi yang tepat sehingga dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin.

Kata kunci: Pelayanan Keagenan, Kapal, PT. Indobaruna Bulk Transport