ABSTRAK

Tinjauan Prosedur Jasa Pelayanan Kapal pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur

Oleh: Hafizh Alkhairi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses jasa pelayanan kapal pada PT. Pelabuhan Indonesia IICabang Teluk Bayur.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi langsung, penelitian dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur selama 1 (satu) bulan. Objek penelitian adalah petugas pelayanan Divisi Perencanaan dan Pengendalian Operasional PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur.

Hasil penelitian tinjauan prosedur pelayanan jasa kapal ditemukan bahwa lamanya proses pelayanan jasa kapal terjadi karena kurangnya dokumen pendukung dari pengguna jasa. Selain dari pengguna jasa, proses pelayanan jasa kapal juga terkendala dari perusahaan itu sendiri seperti waktu tunggu pelayanan yang lama.