ABSTRAK

Josa Praja Sumbara : **Analisis kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur**

Pembimbing : **Rahmiati, SE, M.sc.**

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Di mana tujuan penelitian merupakan pengeksplorasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyanggkut dengan kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Penelitian dilakukan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini pada bagian kinerja pelayanan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang, yaitu supervisor usaha terminal PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang dalam melakukan proses pelayanan bongkar muat mengalami sedikit kendala dan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Teluk Bayur Padang akan melakukan perbaikan yang lebih baik lagi untuk proses bongkar muat barang.

Kata kunci : Kinerja Pelayanan.