

# **KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Program Studi Diploma III Marketing  
Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelara Ahli Madya (A.Md)



Oleh:

**MAHDAN RIZQI MAULID**

**5502143032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MARKETING  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
2024**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MARKETING  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama : MAHDAN RIZQI MAULID  
NIM : 5502143032  
Judul Tugas Akhir : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA  
BONGKAR MUAT PADA  
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA.

Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Tugas Akhir di Serang, tanggal 09 Agustus 2017 dan dinyatakan LULUS.

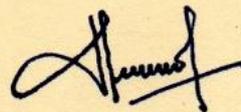
Serang, 09 Agustus 2017  
Mengesahkan,

**Pembimbing I**



Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si.  
NIP. 198302072006041005

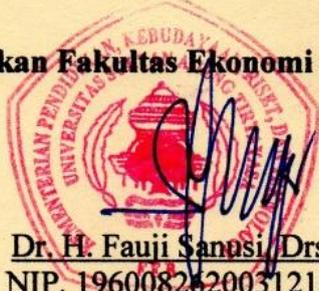
**Pembimbing II**



Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si.  
NIP. 198405142014042001

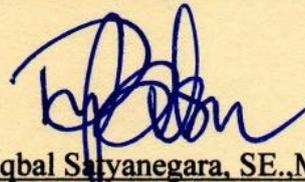
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Dr. H. Fauji Sanusi, Drs.,MM.  
NIP. 196008262003121001

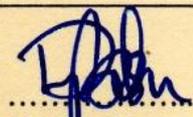
**Ketua Program Studi**



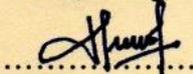
Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si.  
NIP. 198302072006041005

**DEWAN PENGUJI**

1. Nama : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si.  
NIP : 198302072006041005  
(Penguji 1)
2. Nama : Arum Wahyuni. P, SE.,M.Si.  
NIP : 198405142014042001  
(Penguji 2)



.....  
Tanda Tangan      Tanggal



.....  
Tanda Tangan      Tanggal

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahdan Rizqi Maulid  
NIM : 5502143032  
Tempat & Tanggal Lahir : Serang, 29 Juli 1996

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir “Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera” adalah benar dari hasil karya sendiri. Bila terbukti demikian saya bersedia menerima segala akibat yang telah di tetapkan. Demikian Laporan Tugas Akhir ini dibuat sebagaimana mestinya.

Serang, 20 Juli 2017  
Penulis,



Mahdan Rizqi Maulid  
NIM. 5502143032

## **PERSEMBAHAN**

### ***ALLAH SWT,***

*Tak pernah henti-hentinya saya selaku penulis mengucapkan rasa syukur Kepada Allah swt karena diberikan kesehatan serta diberikan kesempatan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.*

### ***Ayahanda, Asep Rochman Gumelar,***

*Terimakasih banyak telah memberikan kasih sayang dan dukungan yang luar biasa kepada penulis tidak hanya dari segi materi namun juga semangat dan doa.*

### ***Ibunda, Siti Mariam,***

*Terimakasih banyak untuk mamah tercinta atas segala kasih sayang yang telah engkau berikan selama ini, terimakasih pula atas dukungan dan doa yang tak pernah putus untuk anakmu ini.*

### ***Adikku Naufal Musyaffa Fajar Saktiawan,***

*Terimakasih sudah memberikan dukungan walaupun seringkali kamu menyebalkan tapi bisa jadi penghibur dan motivasi disaat penat dengan padatnya aktivitasku, nurut sama orang tua, 5 waktunya jangan dilupakan, sekolah yang benar agar jadi orang sukses.*

### ***Partner Hidup, Yoanita Dwi Febriyana, S.A.P,***

*Terimakasih banyak, selama ini sudah banyak mendukung segala kegiatanku. Kelak kita akan bisa mewujudkan impian dan tujuan kita bersama. Kamu adalah bagian dari semangatku.*

### ***D3 Marketing '14 Fams,***

*Terimakasih kepada kalian semua atas kebersamaannya selama 3 tahun, semoga kalian sukses selalu guys.*

### ***Kosan Papah Squad,***

*Terimakasih untuk kalian para penghuni KoPap, kalian telah mau berbagi ilmu, pengalaman, cerita, tempat singgah, canda, tawa dan pahit. Semoga kita kelak sukses bersama kawan.*

## **LEMBAR MOTTO**

“Allah tidak akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(Q.S. Al Mujadilah 11)

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) sedangkan harta terhukum. Kalau harta itu akan berkurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu akan bertambah apabila dibelanjakan”

(Sayidina Ali bin Abu Thalib)

“Perubahan tidak akan pernah terjadi jika kita terus menunggu waktu atau orang yang tepat. Kita adalah perubahan itu sendiri”

(Barack Obama)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera” dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Shalawat beserta salam penulis persembahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada hingganya kepada:

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. H. Fauji Sanusi, Drs., MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Bambang Mahmudi, SE., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Diqbal Satyanegara, SE., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dan Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah senantiasa membimbing dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
5. Arum Wahyuni Purbohastuti, SE., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah senantiasa membimbing dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
6. Yanto Azie Setya, SE., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan nasehatnya dari semester I hingga semester VI.

7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Pembimbing Magang Industri dan Seluruh Pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera, yang telah berpartisipasi dan berbagi ilmu yang ada pada perusahaan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
9. Ayahanda tercinta Asep Rochman Gumelar dan Ibunda tersayang Siti Mariam yang telah memberikan seluruh dukungan beserta doa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
10. Adik Tercinta Naufal Musyaffa Fajar Saktiawan yang tidak pernah putus memberikan dorongan semangat kepada penulis.
11. Teman-teman kelas B Marketing yang telah memberikan informasi, motivasi serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
12. Teman-teman lain yang mohon maaf penulis tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan agar terciptanya Laporan Tugas Akhir yang sempurna.

Serang, 20 Juli 2017  
Penulis,

Mahdan Rizqi Maulid  
NIM. 5502143032

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	5
1.4    Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	7
2.1    Definisi Pemasaran.....	7
2.2    Manajemen Pemasaran.....	8
2.3    Bauran Pemasaran .....	9
2.3.1    Unsur-Unsur Bauran Pemasaran .....	10
2.4    Kualitas .....	12
2.4.1    Manfaat Kualitas .....	13
2.5    Pelayanan .....	14
2.5.1    Karakteristik Pelayanan .....	15
2.6    Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) .....	16
2.6.1    Konsep Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	17
2.6.2    Dimensi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	18
2.6.3    Proses dan Tahapan Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	19

2.6.4	Pentingnya Pelayanan Prima.....	19
2.7	Kualitas Pelayanan .....	21
2.7.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
<b>BAB III METODELOGI PENULISAN TUGAS AKHIR .....</b>		<b>24</b>
3.1	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang Industri.....	24
3.2	Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data Laporan Tugas Akhir.....	25
3.3.1	Jenis Data .....	25
3.3.2	Sumber Data.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
<b>BAB IV HASIL MAGANG INDUSTRI .....</b>		<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1	Profil Singkat Perusahaan .....	31
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3	Struktur Organisasi .....	34
4.2	Fasilitas dan Pelayanan Perusahaan / Pelabuhan .....	41
4.2.1	Fasilitas Perusahaan .....	41
4.2.2	Pelayanan Perusahaan .....	46
4.3	Pembahasan Masalah .....	51
4.3.1	Kualitas Pelayanan Prima Pada Jasa Bongkar Muat.....	52
4.3.2	Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat .....	56
4.3.3	Kendala Dalam Proses Pelayanan Jasa Bongkar Muat .....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

### **Gambar 4.1**

Struktur Organisasi .....34

### **Gambar 4.2**

Seragam Perusahaan PT. Krakatau Bandar Samudera.....54

### **Gambar 4.3**

Bukti Fisik Pelayanan Jasa Bongkar Muat PT. Krakatau Bandar Samudera.....58

## HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN 1.</b>	
DAFTAR RIWAYAT PENULIS .....	68
<b>LAMPIRAN 2.</b>	
SURAT PERSETUJUAN JUDUL .....	69
<b>LAMPIRAN 3.</b>	
SURAT TUGAS .....	70
<b>LAMPIRAN 4.</b>	
SURAT KETERANGAN MAGANG DARI PERUSAHAAN.....	71
<b>LAMPIRAN 5.</b>	
ABSENSI MAGANG DARI PERUSAHAAN .....	72
<b>LAMPIRAN 6.</b>	
KARTU KEGIATAN BIMBINGAN MAGANG INDUSTRI.....	73
<b>LAMPIRAN 7.</b>	
KARTU KEGIATAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR .....	74
<b>LAMPIRAN 8.</b>	
FORM PENILAIAN MAGANG INDUSTRI .....	75
<b>LAMPIRAN 9.</b>	
FORM REGISTRASI PERMINTAAN PELAYANAN JASA PERUSAHAAN .....	76
<b>LAMPIRAN 10.</b>	
FASILITAS PERUSAHAAN/PELABUHAN .....	78
<b>LAMPIRAN 11.</b>	
FOTO KEGIATAN MAGANG.....	79
<b>LAMPIRAN 12.</b>	
WAWANCARA MAGANG INDUSTRI.....	80

# **KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT**

## **PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA**

### **ABSTRAK**

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat, kualitas pelayanan prima apa saja yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat, dan kendala apa saja yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat sehingga menimbulkan penurunan kualitas pada PT. Krakatau Bandar Samudera, Cilegon-Banten. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama magang industri berlangsung, pada divisi Komersial bagian Pemasaran di PT. Krakatau Bandar Samudera. Dengan menggunakan beberapa metode, yaitu metode kepustakaan berdasarkan teoritis dengan data perusahaan yang telah ada serta metode lapangan melalui pengamatan langsung, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari laporan tugas akhir ini menjelaskan bahwa konsep Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat yang dilakukan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang terdiri dari 6 konsep, yang biasa disebut A6, meliputi: (*Ability*) Kemampuan, (*Attitude*) Sikap, (*Appearance*) Penampilan, (*Attention*) Perhatian, (*Action*) Tindakan dan (*Accountability*) Tanggung jawab. Dibalik kualitas pelayanan yang prima disitu terdapat faktor kendala yang ada pada Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat di PT. Krakatau Bandar Samudera, yaitu: Faktor alam (cuaca), Faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), Faktor kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan Faktor keterlambatan pihak logistik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Prima, Kendala Pelayanan.**

# ***THE QUALITY OF EXCELLENT SERVICE AND UNLOADING***

## ***SERVICES PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA***

### ***ABSTRACT***

*Final project report writing aims to find out how the quality of excellent service loading and unloading Services, quality good service what are the qualities of excellent service loading and unloading Services, and any constraints on the quality of excellent service and unloading Service giving rise to a decline in quality at PT. Krakatau Bandar Samudera, Cilegon-Banten. File collection was done through observation during an internship in industry progresses, on a Commercial marketing division at PT Krakatau Bandar Samudera. By using several methods, i.e. methods based on theoretical libraries with existing corporate file as well as the methods of the field through direct observation, interview and documentation. The results of this research explains that the concept of quality of excellent service and unloading Services conducted by PT. Krakatau Bandar Samudera consisting of 6 (six) concept, commonly called A6, includes: Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action and Accountability. Excellent quality of service behind it, there is an existing constraint factors on the quality of excellent service and unloading Services in PT. Krakatau Bandar Samudera, namely: Natural factors (weather), The omission of the Unloading work force (TKBM), the lack of coordination between the ship with the Stevedoring Companies (PBM) and delay in party logistics.*

***Keywords: Quality Of Service Constraints, Excellent Service.***

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas perdagangannya, semakin ramai aktivitas perdagangan di pelabuhan tersebut maka akan semakin besar pelabuhan tersebut. Perkembangan perdagangan juga mempengaruhi jenis kapal dan lalu lintas kapal yang melewati pelabuhan tersebut. Dengan semakin berkembangnya lalu lintas angkutan laut, teknologi bongkar muat, meningkatnya perdagangan antar pulau dan luar negeri, hal ini menuntut pelabuhan dalam meningkatkan kualitas peran dan fungsinya sebagai terminal point bagi barang dan kapal. Oleh karena itu, setiap negara berusaha membangun dan mengembangkan pelabuhannya sesuai dengan tingkat keramaian dan jenis perdagangan yang ditampung oleh pelabuhan tersebut. Dengan demikian, perkembangan pelabuhan akan selalu seiring dengan perkembangan ekonomi negara.

Berbicara mengenai kegiatan pelabuhan maka dapat dihubungkan dengan Jasa Bongkar Muat yang merupakan salah satu aktivitas intim dalam suatu pelabuhan. Jasa Bongkar Muat sangat berperan aktif dalam proses menunjang kualitas suatu perusahaan pelabuhan, sehingga sangat

membantu dalam kelancaran proses pemindahan barang dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. Maka dengan demikian Jasa Bongkar Muat menjadi suatu hal yang diperhatikan dalam aktivitas pelabuhan.

Kegiatan bongkar muat kapal meliputi membongkar dan memuat isi muatan kapal yang dimana setiap kapal memiliki jenis muatan barang tersendiri seperti General Kargo, Curah Kering, Curah Cair, Kontainer, Mobil dan Ternak. Barang-barang yang diangkut dengan menggunakan kapal laut biasanya melalui beberapa proses kegiatan yaitu mulai dari penyimpanan barang-barang/muatan yang masuk ke daerah pelabuhan yang disimpan di gudang maupun di lapangan penumpukan, kemudian diangkut di dermaga dan selanjutnya dimuat diatas kapal. Menurut **Keputusan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2001 pasal 1 ayat 22**, kegiatan bongkar muat adalah barang dari dan atau ke kapal meliputi kegiatan pembongkaran barang dari palka kapal keatas dermaga di lambung kapal atau sebaliknya (*stevedoring*), kegiatan pemindahan barang dari dermaga dilambung kapal ke gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya (*cargodoring*) dan kegiatan pengambilan barang dari gudang/lapangan penumpukan dibawa ke atas truk atau sebaliknya (*receiving/delivery*).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas menyimpulkan bahwa pengertian bongkar muat adalah kegiatan membongkar dan memuat barang dari dan ke kapal/dermaga/lapangan penumpukan yang meliputi kegiatan *stevedoring*, *cargodoring* dan *receiving/delivery*. Menurut R. P.

Suyono (2005: 310) pelaksanaan kegiatan bongkar muat dibagi dalam 3 (tiga) kegiatan yaitu :

1. *Stevedoring*.

*Stevedoring* adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/tongkang/truk atau memuat barang dari dermaga/tongkang/truk kedalam kapal sampai dengan tersusun ke dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat atau alat bongkar muat lainnya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

2. *Cargodoring*.

*Cargodoring* adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali/jala-jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang/lapangan penumpukan kemudian selanjutnya disusun di gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

3. *Receiving/Delivery*.

*Receiving/Delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun diatas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau sederajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan

manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi (2011:175) kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren (berhubungan erat) dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan yang dimaksud adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Sedangkan pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009:8).

PT. Krakatau Bandar Samudera sebagai Badan Usaha Pelabuhan memperkenalkan Pelabuhan Cigading sebagai pintu gerbang menuju keunggulan kompetitif regional dan global. Pelabuhan Cigading, sebagai pelabuhan terdalam di Indonesia disiapkan untuk menangani segala jenis kargo baik curah kering, curah cair maupun *container*. Sejalan dengan meningkatnya kegiatan eksport import barang melalui laut, maka sarana dan prasarana terus dikembangkan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam pelayanan pelabuhan, telah tersedia berbagai alat dan fasilitas pendukung *modern*.

Dengan pertimbangan yang cukup matang perihal pentingnya pelayanan terhadap jasa bongkar muat tentang jasa barang dalam

kepelabuhan yang selama ini dibutuhkan masyarakat Indonesia sebagai Negara tersibuk dengan kegiatan ekspor import barang melalui transportasi laut. Maka, dengan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan laporan tugas akhir yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima jasa bongkar muat pada PT. Krakatau Bandar Samudera.
2. Apa saja kendala dalam proses pelayanan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

## **1.3 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Tujuan laporan tugas akhir yang diharapkan dapat tercapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima jasa bongkar muat pada PT. Krakatau Bandar Samudera.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam proses pelayanan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

## **1.4 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Manfaat tugas akhir ini meliputi manfaat bagi:

1. Manfaat bagi perguruan tinggi.

Sebagai tambahan referensi khususnya mengenai Pemasaran di Indonesia umumnya oleh pihak-pihak yang memerlukan. Dan membina kerja sama yang baik antara lingkungan akademis dengan lingkungan kerja.

2. Manfaat bagi perusahaan.

Hasil analisa dari laporan tugas akhir yang dilakukan selama magang dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan di masa yang akan datang khususnya di bidang Pemasaran.

3. Manfaat Bagi Penulis.

Penulis dapat menyajikan pengalaman-pengalaman dan data-data yang diperoleh selama magang ke dalam sebuah Laporan Tugas Akhir. Maupun mahasiswa dapat mengembangkan dan mengaplikasikan pengalaman kerja di lapangan untuk di jadikan sebagai bahan pertimbangan Tugas Akhir. Dan mahasiswa dapat mengenalkan dan membiasakan diri terhadap suasana kerja sebenarnya sehingga dapat membangun etos kerja yang baik, serta sebagai upaya untuk memperluas cakrawala wawasan kerja. Untuk mahasiswa mendapat gambaran tentang kondisi nyata dunia kerja dan memiliki pengalaman terlibat langsung dalam aktivitas industri.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Pemasaran**

Pemasaran merupakan kegiatan penting dalam perusahaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat melalui suatu produk yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi konsumen, selain itu pemasaran ditujukan untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Ada beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli tentang pengertian pemasaran. *“Marketing is a societal process by which individuals and groups obtain what they need and want through creating, offering, and freely exchanging products and services of value with others”*. Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan ingin menciptakan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain (Kotler & Keller, 2012:5).

Menurut AMA (Asosiasi Pemasaran Amerika) yang dikutip oleh Kotler & Keller (2012:5) definisi pemasaran adalah sebagai berikut: *“Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large”*. Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan,

mengkomunikasikan, dan memberi nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara menguntungkan organisasi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:27) Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran bertujuan untuk mencapai sasaran dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan berbagai cara yaitu dengan merancang produk, menentukan harga, melakukan promosi, membangun hubungan dengan pelanggan, memberikan kepuasan bagi konsumen, dan mendapatkan keuntungan untuk organisasi.

## **2.2 Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan. Diantaranya, merencanakan suatu produk baru dan memilih pangsa pasar yang sesuai serta memperkenalkan produk baru kepada masyarakat luas.

Menurut Kotler & Keller (2012:5) "*Marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior customer value*". Manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta

menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantakan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Sedangkan manajemen pemasaran menurut Alma (2013:130), Manajemen pemasaran adalah proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau oleh perusahaan.

Sedangkan menurut Assauri (2013:12) Manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang kemudian diharapkan dapat menimbulkan suatu keuntungan bagi perusahaan.

### **2.3 Bauran Pemasaran**

Menurut Alma (2011:205) *Marketing mix* merupakan strategi mencampur kegiatan-kegiatan *marketing*, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil paling memuaskan.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2014:76) "*The marketing mix is the set of tactical marketing tools that the*

*firm blends to produce the response it wants in the target market*". Bauran pemasaran adalah serangkaian taktis alat pemasaran yang memadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan dalam target pasar.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran merupakan suatu kombinasi strategi, taktik dan alat pemasaran guna mencapai pasar sasaran.

### **2.3.1 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran**

Dalam bauran pemasaran terdapat seperangkat alat pemasaran yang dikenal dengan marketing mix 4P, yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat atau saluran distribusi), dan *promotion* (promosi), sedangkan dalam pemasaran jasa memiliki beberapa alat pemasaran tambahan seperti *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik), dan *process* (proses), sehingga dikenal dengan *marketing mix 7P* dan dapat disimpulkan pengertian *marketing mix 4P* dan *7P*. Bauran pemasaran jasa mencakup *7P* yakni: *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *physical evidence*, dan *process*. Adapun pengertian unsur-unsur bauran pemasaran tersebut yang dijelaskan Lupiyoadi (2013:92) adalah sebagai berikut :

#### **1. Produk (*Product*)**

Keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk saja, tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut yang disebut "*the offer*".

2. Harga (*Price*)

Sejumlah pengorbanan yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Dalam penetapan harga harus diperhatikan kedua belah pihak. Kedua belah pihak tersebut adalah perusahaan dan konsumen.

3. Tempat (*Place*)

Berhubungan dengan dimana perusahaan bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatan. Tempat juga menjelaskan tentang bagaimanasistem penyampaian yang akan diterapkan.

4. Promosi (*Promotions*)

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat produk dan sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

5. Orang (*People*)

Merupakan orang-orang yang terlibat langsung dan saling mempengaruhi dalam proses pertukaran dari produk jasa. Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka people yang berpungsi sebagai service provider sangat mempengaruhi kualitas jasa yang ditawarkan.

#### 6. Proses (*Process*)

Merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

#### 7. Bukti / Lingkungan Fisik (*Physical Evidence / Environment*)

Lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu.

### **2.4 Kualitas**

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Tjiptono (2011:51) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat

mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

#### **2.4.1 Manfaat Kualitas**

Menurut Edwardsdson dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:171-173), produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda-beda:

1. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
2. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
3. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasil (*income*), biaya, dan modal yang digunakan.

Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven* yang akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu.

Jika kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin. Manfaat superior meliputi:

- a. Loyalitas pelanggan yang besar.
- b. Pangsa pasar lebih besar.
- c. Harga saham yang lebih tinggi.
- d. Harga jual produk / jasa lebih tinggi.
- e. Produktivitas yang lebih besar.

## **2.5 Pelayanan**

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2011:17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen dan pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz (2011:37) yang menyatakan Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain.

Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan kepada pihak lain dalam waktu itu juga karena jasa tidak dapat disimpan dan tidak berwujud.

### **2.5.1 Karakteristik Pelayanan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:223) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa atau layanan bersifat abstrak atau tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian tersebut, maka para calon pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa.

2. *Variability* (sangat bervariasi)

Jasa bersifat *non-standard* dan sangat variabel. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang sudah terstandar, kualitas pelayanan jasa bergantung pada siapa penyediannya, kapan, dimana dan bagaimana jasa itu diberikan. Oleh karena itu jasa sangat bervariasi dan berbeda satu dengan yang lainnya.

3. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen di dalamnya.

#### 4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik seperti ini berbeda dengan barang yang berwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan dan dipergunakan lain waktu.

### 2.6 **Pelayanan Prima (*Service Excellent*)**

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009:8).

Pendapat lain menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisiten dan akurat (Rahmayanty, 2013; 18).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan

terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

### **2.6.1 Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan Barata (2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) dan Tanggung jawab (*Accountability*).

#### **1. Kemampuan (*Ability*)**

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

#### **2. Sikap (*Attitude*)**

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.

4. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

### **2.6.2 Dimensi Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Gespersz dalam (Maddy, 2009:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

### **2.6.3 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Proses dan tahapan pelayanan prima (Judiari, 2010; 106):

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.
4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani

### **2.6.4 Pentingnya Pelayanan Prima**

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty, 2013:3-7):

1. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi.

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup

perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.

2. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan.

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan.

3. Persaingan yang semakin maju.

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

4. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan.

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

## **2.7 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen. (Sunyoto, 2012:236)

Sedangkan menurut Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi ekspektasi pelanggan.

### **2.7.1 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENULISAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang Industri**

Lamanya pelaksanaan magang industri adalah selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal 01 Maret 2017 sampai dengan 31 Maret 2017. Jadwal magang industri mulai dari hari senin sampai dengan hari jum'at yang dimulai pada pukul 07.30 – 17.00 WIB. Setiap hari senin pagi sebelum melakukan aktivitas rutin seluruh pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera melakukan apel pagi dan di hari selasa seluruh pegawai melakukan senam kecil. Penempatan magang industri adalah Divisi Komersial bagian Marketing Office PT. Krakatau Bandar Samudera. Adapun alamat dari PT. Krakatau Bandar Samudera, Di Kecamatan Cigading Kota Cilegon (Jl. May.Jend.S.Parman Km 13 Cigading, Cilegon, Banten) dengan jarak tempuh sekitar  $\pm 10$  km dari pusat kota cilegon yang berada ditepi jalan raya Cilegon - Anyer. Mempunyai hubungan akses jalan darat melalui jalan Tol Merak - Jakarta, dan berhubungan dengan jalur penyebrangan Merak Bakauheni, Lampung, yang mudah dijangkau baik itu melalui pintu tol Cilegon Barat atau melalui pintu tol Cilegon Timur dan berhubungan langsung melalui jalan lingkar selatan untuk menuju ke pelabuhan Cigading.

## **3.2 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Dalam laporan tugas akhir Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera, metode yang di gunakan untuk menyusun laporan tugas akhir ini yaitu dengan metode penulisan deskriptif yang terjadi pada waktu penulis melakukan praktek kerja. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas yang peristiwanya terjadi pada masa sekarang (Nazir, 2014:43).

Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan melakukan metode deskriptif ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan prima serta apa saja kendala dalam proses pelayananan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

## **3.3 Jenis dan Sumber Data Laporan Tugas Akhir**

### **3.3.1 Jenis Data**

Menurut Sugiono (2013:308) bahwa data primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada kepada pengumpul data sedangkan data sekunder tidak langsung dari sumber data, contohnya melalui dokumen atau orang lain.

### 1. Data Primer

yaitu jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan pengamatan dilapangan. Penulis memperoleh data primer melalui wawancara dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada salah satu *senior account executive* dimana beliau selaku pembimbing magang industri di tempat yang diteliti, yaitu di PT. Krakatau Bandar Samudera.

### 2. Data Sekunder

yaitu jenis data yang diperoleh secara tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, contohnya lewat orang lain atau dokumen-dokumen yang di arsipkan oleh perusahaan dan juga berupa sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sebagai pelengkap daata primer yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang relevan mengenai kualitas pelayan prima pada jasa bongkar muat serta dengan menelusuri alamat website perusahaan tempat penulis praktek kerja magang industri dengan situs url: <http://cigadingport.com/>

### 3.3.2 Sumber Data

Laporan tugas akhir ini menggunakan beberapa sumber data dalam pengumpulan data. Sumber-sumber yang digunakan bersumber dari lapangan (*survey*) dan kepustakaan. Adapun penjelasan mengenai sumber-sumber tersebut sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Langsung (*Field Research*)

Studi lapangan adalah melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir. Laporan tugas akhir ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek observasi. Dalam laporan tugas akhir ini penulis secara langsung melakukan observasi dilapangan guna mendapatkan data-data dan keterangan yang penulis perlukan.

#### 2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka adalah pengumpulan data dari berbagai bahan pustaka atau referensi yang relevan dan mempelajari yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Data yang diperoleh untuk laporan tugas akhir ini penulis secara langsung melakukan kerja praktik dilapangan guna mendapatkan data-data dan keterangan yang penulis perlukan. Dalam hal ini penulis menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan pemasaran, kualitas pelayanan, *shipping* dan metodologi laporan tugas akhir.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Laporan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Metode-metode yang digunakan antara lain metode wawancara (*interview*), metode observasi (*observation*) dan metode dokumentasi (*documentation*). Adapun penjelasan mengenai metode-metode tersebut sebagai berikut:

## 1. Metode Wawancara (*Interview*)

Menurut Sanusi (2016:105) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek laporan tugas akhir. Dalam metode ini dilakukan metode secara langsung dengan bapak H.Syahroni selaku *Senior Account Executive*, bapak Annas Fahmi berposisi sebagai *Management Trainee* yang telah berbagi tentang proses dan aktifitas pelabuhan termasuk bongkar muat dan Ibu Kembang Soca berposisi sebagai *Marketing Analyst* yang telah berbagi tentang aktifitas pemasaran dalam perusahaan pelabuhan. Dengan wawancara ini akan mendapatkan informasi langsung, sehingga mudah diolah kembali, pemecahan masalah lebih mudah dan memungkinkan mendapat kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.

## 2. Metode Observasi (*Observation*)

Menurut Sanusi (2016:111) Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pernyataan dan komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti mengenai kualitas pelayanan serta hambatan terhadap jasa bongkar muat.

### 3. Metode Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Sugiono (2012:240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam laporan tugas akhir yang berkenaan dengan kualitas pelayanan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera, Cilegon.

## **BAB IV**

### **HASIL MAGANG INDUSTRI DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

PT Krakatau Steel (Persero) Tbk merupakan industri baja terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1970 di kota Cilegon. Pendirian ini bertepatan dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 35 Tahun 1970 tentang penyertaan modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan perseroan PT. Krakatau Steel, dengan tujuan untuk menyelesaikan Pembangunan Proyek Baja Trikora. Selain itu tujuan didirikannya pabrik baja adalah untuk memenuhi kebutuhan industrialisasi dan pembangunan nasional.

Pencapaian ini merupakan perwujudan komitmen Perseroan terhadap standar kualitas bertaraf Internasional. Sejak tahun 1996 PT Krakatau Steel (Persero) memisahkan unit-unit otonom (unit penunjang) menjadi anak-anak perusahaan yakni :

1. PT. KHI Pipe Industries (PT. KHI)
2. PT. Krakatau Wajatama (PT. KWT)
3. PT. Krakatau Daya Listrik (PT. KDL)
4. PT. Krakatau Bandar Samudera (PT. KBS)
5. PT. Krakatau Tirta Industri (PT. KTI)
6. PT. Krakatau Engineering (KE)
7. PT. Krakatau Infomartion Techonology (PT. KIT)

8. PT. Meratus Jaya Iron Steel (PT. MIS).
9. PT. Krakatau Medika (PT. KM)
10. PT. Krakatau National Resource

Kali ini yang akan dibahas oleh penulis adalah perusahaan dari anak PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk yaitu, PT. Krakatau Bandar Samudera. PT. Krakatau Bandar Samudera merupakan Badan Usaha Pelabuhan milik PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk setelah mendapat izin sebagai Badan Usaha Pelabuhan dari Kementerian Perhubungan Indonesia yang memiliki dermaga dengan total panjang 1.098 meter serta kedalaman 14 meter yang berlokasi di Pelabuhan Cigading. Pelabuhan Cigading memiliki kedalaman yang tidak dimiliki oleh pelabuhan lainnya di Indonesia. Hal ini menyebabkan berbagai macam kapal dapat dengan mudah berlabuh pada pelabuhan ini seperti *Handy*, *Panamax* atau *Capsize* yang mengangkut beban hingga 150.000 ton. Dengan luas pelabuhan yang sangat besar, pelabuhan Cigading mampu melayani 10 kapal pada waktu yang bersamaan. PT. KBS mampu melayani bongkar muat kapal dengan bobot mati hingga 200.000 DWT.

#### **4.1.1 Profil Singkat Perusahaan**

PT. Krakatau Bandar Samudera (KBS) mulai beroperasi pada tahun 1996 telah memfokuskan usahanya pada bidang pengelolaan pelabuhan, yang dimulai dari Pelabuhan Khusus Cigading Banten. Tanggal 18 Juni 2010 menjadi Badan Usaha pertama di Indonesia, setelah

mendapat izin sebagai Badan Usaha Pelabuhan dari Kementerian Perhubungan Indonesia.

PT Krakatau Bandar Samudera memperkenalkan Pelabuhan Cigading sebagai pintu gerbang menuju keunggulan kompetitif regional dan global. Pelabuhan Cigading, sebagai pelabuhan terdalam di Indonesia disiapkan untuk menangani segala jenis cargo baik curah kering, curah cair maupun *container*. Sejalan dengan meningkatnya kegiatan *eksport import* barang melalui laut, maka sarana dan prasarana terus dikembangkan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam pelayanan pelabuhan, telah tersedia berbagai alat dan fasilitas pendukung *modern*.

Kapasitas Pelabuhan Cigading saat ini mampu menangani kargo hingga 12 juta ton, dalam waktu dekat dan sesuai dengan perkembangan maka pelabuhan Cigading akan mampu menangani hingga 20-30 juta ton. Dengan pengalaman luas dalam menangani aneka jenis cargo curah, Krakatau Bandar Samudera berkomitmen untuk menjadi pelabuhan penyedia layanan curah kelas dunia.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

1. Visi

Menjadi Badan Usaha Pelabuhan terkemuka di Indonesia.

2. Misi

Berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bermanfaat dalam industri kepelabuhanan dan yang terkait bagi *stakeholder* serta lingkungan sekitar.

### 3. Nilai-nilai Budaya Perusahaan

- *Intact Sincerity*
- *Competence*
- *Integrity*
- *Reliability*
- *Innovative*

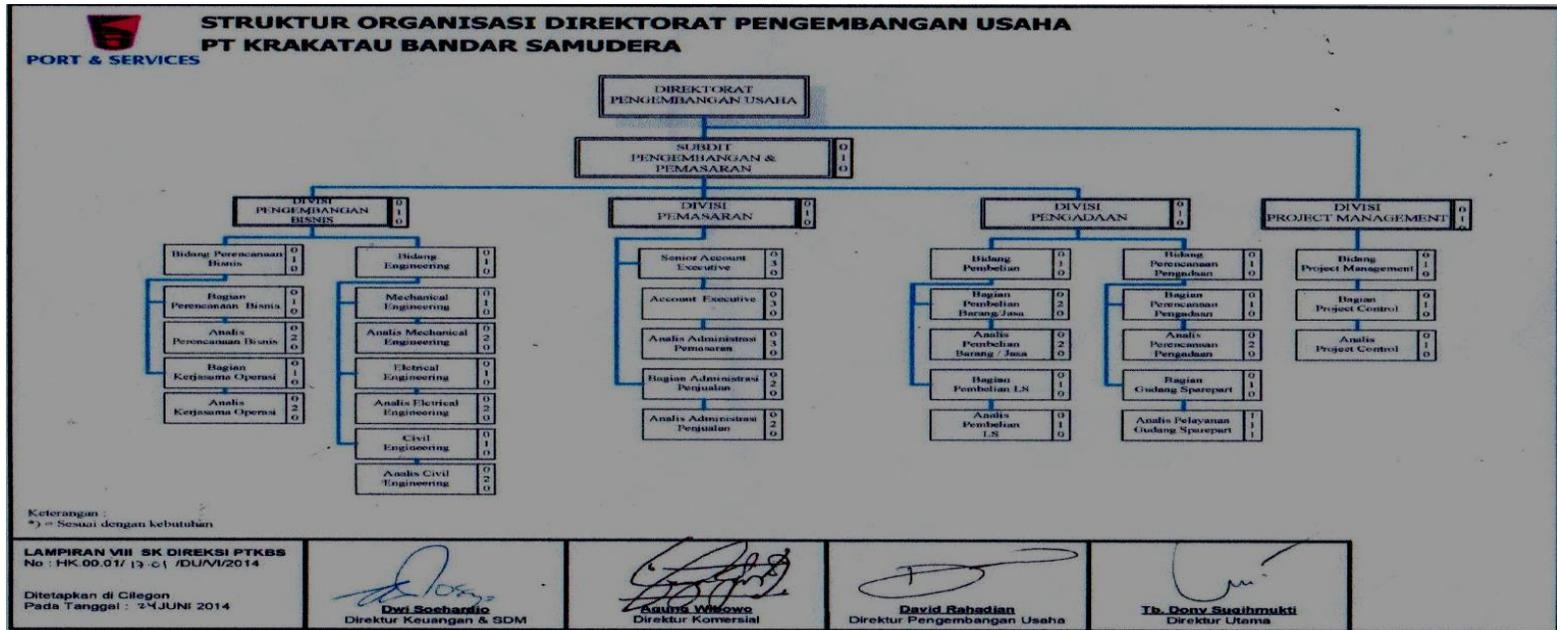
### 4. Kebijakan Mutu:

“Kami selalu berkomitmen untuk menawarkan layanan yang memuaskan untuk pelanggan kami dengan cepat, efisien, nyaman, layanan aman dan handal dengan berpegang pada nilai-nilai utuh kompetensi ketulusan, inovasi, kehandalan dan integritas. Meningkatkan kualitas berkesinambungan/terus-menerus melalui program transformasi bisnis untuk mengejar kepuasan pelanggan, karyawan, *stakeholder*, pemerintah dan masyarakat.”

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di PT. Krakatau Bandar Samudera terdapat pada gambar berikut.

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi



Sumber: PT. Krakatau Bandar Samudera

Dari gambar struktur organisasi diatas, berikut adalah uraian pekerjaan (*Job Description*) dari PT. Krakatau Bandar Samudera.

1. *Senior Account Executive*

a. Tujuan Jabatan:

Mengorganisasikan dan mengkoordinasikan kegiatan pencarian pelanggan yang potensial di lingkungan Krakatau Steel Group untuk meningkatkan pendapatan perusahaan sesuai target yang telah ditentukan.

b. Tanggung Jawab Utama:

- 1) Mengelola dan merencanakan kegiatan pencarian investor/pelanggan baru di lingkungan Krakatau Steel Group dan menjalin hubungan terhadap pelanggan yang sudah ada secara optimal.
- 2) Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan di Lingkungan Krakatau Steel Group agar kepuasan pelanggan terjaga dengan baik.
- 3) Mengawasi pelaksanaan Sistem Manajemen KBS (SMK3, ISO 9001, ISO 14001).

c. Wewenang:

- 1) Meng-otorisasi penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan anggaran.
- 2) Menyiapkan dan merencanakan dana entertainment.

d. Hubungan Kerja:

1) *Internal*

a.) Divisi Pengembangan Bisnis & MR

Pembahasan tarif dan rencana pengembangan perusahaan.

b.) Divisi Jasa Pelabuhan

Koordinasi rencana pelayanan.

c.) Divisi SDM

Koordinasi masalah keamanan.

d.) Divisi Perawatan Pelabuhan

Koordinasi pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan kawasan dan fasilitas.

e.) Divisi Keuangan

Koordinasi piutang dan progress pembayaran serta anggaran divisi.

2) *Eksternal*

a) *Customer* PT. Krakatau Bandar Samudera di lingkungan Krakatau Steel Group (agen pelayaran, PBM, EMKL, Pemilik Barang)

Pelayanan dan menampung keluhan.

## 2. *Account Executive*

### a. Tujuan Jabatan:

Merencanakan, mengorganisir dan mengkoordinasikan kegiatan pencarian pelanggan di lingkungan Krakatau Steel Group yang potensial yang berkaitan dengan penjualan jasa-jasa kepelabuhan untuk mencapai dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

### b. Tanggung Jawab Utama:

- 1) Mendukung/*supporting* kegiatan pencarian *investor*/pelanggan baru di lingkungan Krakatau Steel Group dan pemeliharaan pelanggan untuk menggunakan fasilitas/jasa yang dimiliki oleh PT. Krakatau Bandar Samudera sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 2) Menjamin ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka mendukung customer satisfaction bagi pelanggan PT. Krakatau Bandar Samudera sesuai dengan ketentuan/kebijakan yang berlaku di perusahaan.
- 3) Memastikan pelaksanaan Sistem Manajemen KBS (SMK3, ISO 9001, ISO 14001).
- 4) Sebagai fasilitator dalam improvement kerja baik dalam sumbang saran (SS) maupun Gugus Kendali Mutu (GKM).

### c. Wewenang:

- 1) Meng-otorisasi penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan anggaran.

2) Menyiapkan dan merencanakan dana entertainment.

d. Hubungan Kerja:

1) *Internal*

a) Divisi Busdev

Pembahasan tarif dan rencana pengembangan perusahaan.

b) Divisi Jasa Pelabuhan

Koordinasi rencana pelayanan.

c) Divisi SDM & Umum

Koordinasi masalah keamanan.

d) Divisi Perawatan fasilitas dan pelabuhan

Koordinasi pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan kawasan dan fasilitas.

e) Divisi Keuangan

Koordinasi piutang dan progress pembayaran serta anggaran divisi.

2) *Eksternal*

a) *Customer* PT. Krakatau Bandar Samudera di lingkungan

Krakatau Steel Group(agen pelayaran, PBM, EMKL, Pemilik Barang)

Pelayanan dan menampung keluhan.

### 3. Administrasi Pemasaran

#### a. Tujuan Jabatan:

Melaksanakan kegiatan *support* administrasi bidang *Account Executive* serta menampung keluhan pelanggan Krakatau Steel Group guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### b. Tanggung Jawab Utama:

- 1) Mengelola data dan informasi dari pelanggan untuk digunakan dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan dilingkungan PT. Krakatau Bandar Samudera sesuai dengan konsep *customer satisfaction* yang telah ditetapkan perusahaan.
- 2) Melakukan proses kegiatan administrasi Pemasaran kepada *Customer* Krakatau Steel Group.
- 3) Melaksanakan *excellent administration* sesuai dengan *Quality Objective* divisi.
- 4) Melaksanakan Sistem Manajemen KBS (SMK3, ISO 9001, ISO 14001).
- 5) Membuat *improvement* kerja baik dalam *sumbang saran* (SS) maupun Gugus Kendali Mutu (GKM).

#### c. Wewenang:

- 1) Menyimpan dokumen, data & *file* Perusahaan Pelanggan.
- 2) Menyimpan dan mengarsipkan dokumen kontrak pelayanan jasa.

d. Hubungan Kerja:

1) *Internal*

a) Divisi Jasa Pelabuhan

Koordinasi berkenaan dengan kesiapan rencana pelayanan fasilitas pelabuhan.

b) Divisi Keuangan

Rekonsiliasi penjualan bulanan dan tahunan serta penyusunan RKAP.

c) Divisi Sekper

Koordinasi berkaitan dengan masalah keamanan.

d) Divisi Perawatan

Koordinasi berkaitan dengan peralatan/*handling* yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas dan kawasan.

2) *Eksternal*

a) *Customer* Krakatau Steel Group (Agen Pelayaran, PBM, EMKL, Pemilik Barang, *Trading Company*)

Sharing informasi mengenai fasilitas PT. Krakatau Bandar Samudera yang dapat dipergunakan oleh customer, koordinasi, menampung dan menindak lanjuti komplain/keluhan customer.

b) Pemerintah Daerah

Koordinasi dan sharing data mengenai kegiatan dan usaha yang dilakukan oleh perusahaan, bekerjasama dalam kegiatan-kegiatan promosi.

## **4.2 Fasilitas dan Pelayanan Perusahaan / Pelabuhan**

### **4.2.1 Fasilitas Perusahaan**

Adapun fasilitas untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam pelayanan pelabuhan, meliputi:

1. Dermaga

Saat ini total pajang mencapai 3.200M, dengan adanya penambahan 3 buah Dermaga (7.1, 7.2, 7.3) pada tahun 2017. Sedangkan kedalaman laut mencapai 21 M (LWS), menjadikan *Cigading Port* kawasan Dermaga terdalam di Indonesia. Pelabuhan Cigading melayani berbagai jenis kapal dari mulai tongkang, kapal berukuran *Handymax*, *Panamax*, sampai dengan kapasitas 200.000 *dead weight ton* untuk super *Capesize*.

PT Krakatau Bandar Samudera memiliki 16 slot dermaga yang terdiri dari:

- a. Terminal Cigading 1 terdiri dari: 14 Slot Dermaga.
- b. Terminal Cigading 2 terdiri dari 2 slot dermaga yang di khususkan untuk PT Krakatau Posco.

## 2. Peralatan Penanganan

- a. *Ship Unloader (SU)*, *Portal Harbour Crane (PHC)* dan *Gantry Grab Ship Unloader*.

Ada 4 unit *Ship Unloader* dengan total kapasitas rata-rata 27.000 ton per hari, 2 unit *Portal Harbour Crane (PHC)* dengan kapasitas 750 ton per jam, dan 2 unit *Gantry Grab Ship Unloader* dengan kapasitas 1.500 ton per jam yang digunakan untuk membongkar pelet bijih besi kargo curah seperti kedelai, jagung, kedelai makan, batubara, gipsum, garam, pupuk dan gula mentah.

- b. *Multi Purpose Crane (MPC)*.

Ada 1 unit *crane* Multiguna berkapasitas 30 ton, dan 2 unit *Double Level Luffing Crane (DLLC)* mempunyai kapasitas 20 Ton yang bisa diterapkan untuk membongkar/memuat kargo massal seperti kedelai, jagung, gula mentah, batubara, dan juga untuk umum atau kargo curah seperti skrap baja, produk baja, kontainer, dll.

- c. *Conveyor*

Ada 2 *line conveyor* sepanjang 7 km yang menghubungkan dermaga Cigading 1 dengan stock yard PT Krakatau Steel dan tersedia 2 *Grain feeder* yang terhubung ke gudang PT. SGT dan SILO milik PT. Redwood. Selain itu di dermaga Cigading 2 juga terdapat 1 *line conveyor* dengan panjang 1,6 km yang

menghubungkan dari area dermaga Cigading 2 ke *stockyard* milik PT. Krakatau Posco.

d. *Truck Feeding Hooper*

*Truck Feeding Hooper* merupakan fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang digunakan untuk mengangkut barang dari truk ke lahan yang telah disediakan. *Truck Feeding Hopper* berkapasitas  $\pm 2.000$  TPH (menggunakan 4 *hopper*) dengan material yang ditangani adalah *Sub Material & Raw Material* PT. Krakatau Posco (*Limestone*, Batu bara, dll).

3. Keselamatan dan Keamanan

Pernyataan kebijakan Keselamatan: Manajemen PT. Krakatau Bandar Samudera telah menempatkan keselamatan dan kesehatan dalam prioritas tinggi. Komitmen kami terhadap Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh Karyawan dan Manajemen PT. Krakatau Bandar Samudera memiliki komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, bersih, nyaman, aman dan tingkat keselamatan tinggi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, karyawan, pemegang saham, pemerintah, masyarakat dan pemegang saham lainnya dengan Kompetensi, Inovasi, Reliabilitas dan Integritas.
- b. PT. Krakatau Bandar Samudera akan mencoba mentaati aturan dan peraturan yang berkaitan dengan kesehatan, keselamatan,

lingkungan (HSE) perlindungan, dan merawat hubungan baik dengan pemerintah.

- c. PT Krakatau Bandar Samudera terus melakukan peningkatan Sistem Manajemen Perusahaan, pengetahuan dan kompetensi karyawan melalui pendidikan internal dan eksternal atau pelatihan.

#### 4. Gudang

Pergudangan memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan sebuah perusahaan. Barang yang disimpan di gudang bisa dalam bentuk bahan baku, barang setengah jadi, suku cadang maupun produk jadi. Peningkatan produktivitas dan pelayanan pergudangan akan sangat berpengaruh pada performansi perusahaan secara keseluruhan. Kargo yang pernah ditimbun pada gudang PT. Krakatau Bandar Samudera antara lain:

- a. Jagung
- b. Bungkil (*Soil Beam Milk*)
- c. Kedelai
- d. Pupuk
- e. Gula

Guna untuk menopang kelancaran bisnisnya di samping pasokan listrik dan air yang lebih dari cukup, PT. Krakatau Bandar Samudera dilengkapi pula dengan 10 unit gudang tertutup dengan luas total ± 40.000 m<sup>2</sup> yang dapat digunakan untuk menyimpan barang curah

kering. Selain fasilitas penyimpanan gudang tertutup terdapat juga fasilitas *bagging, in clean* dan mesin *bagging hopper*. PT. Krakatau Bandar Samudera juga menyediakan gudang terbuka siap pakai seluas lebih dari 250.000 m<sup>2</sup> yang bisa digunakan untuk menyimpan barang-barang seperti pipa, konstruksi, batubara, dll. PT. Krakatau Bandar Samudera juga mempunyai konsep layanan: untuk melayani pelanggan dengan konsep cepat, efisien, bersih, rapi, terjamin dan aman.

#### 5. Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung merupakan fasilitas yang digunakan untuk mendukung kegiatan kepelabuhanan di PT. Krakatau Bandar Samudera. Pelabuhan Cigading menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti: *workshop*, mesin *bagging*, alat berat, *hopper truck*, timbangan, pasokan air dengan kapasitas 2.000 Liter/detik, pembangkit listrik 400 MW, telekomunikasi, internet, dll. Lebih dari 300 *Dump Truck* siap melayani dalam transportasi internal atau untuk mendukung pelabuhan ke pintu layanan. Akses mudah ke jalan tol atau jalan kereta api sangat memungkinkan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan kami, PT. Krakatau Bandar Samudera menyediakan layanan internet dasar, yang disebut dengan *VESSA* (Aplikasi Penjadwalan Kapal). Dengan fasilitas ini, Nasabah dapat melakukan pemesanan jadwal kapal atau pemantauan bongkar muat aktivitas di pelabuhan Cigading melalui internet.

## 4.2.2 Pelayanan Perusahaan

Adapun pelayanan yang tersedia pada PT. Krakatau Bandar Samudera meliputi:

### 1. Jasa Bongkar Muat

Konsep layanan yang dilakukan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera adalah untuk melayani pelanggan dengan konsep cepat, efisien, bersih, rapi, terjamin, dan aman. Kami telah berpengalaman selama sepuluh tahun lebih untuk bongkar muat kargo dari dan atau ke kapal. Kami memiliki 9 unit *crane* untuk bongkar muatan. *Crane* kami menggunakan sistem alat kontrol otomatis sehingga pembongkaran kargo berjalan lebih optimal dengan *discharging rate* lebih dari 30.000 ton/hari untuk penanganan *steel* produk, barang curah kering, dan *fertilizer*.

### 2. Jasa Tambat

Jasa tambat merupakan jasa pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera untuk menambatkan kapal pada dermaga. Untuk semua jenis kapal yang bersandar di pelabuhan Cigading, akan dikenakan *port facility* berupa jasa tambat yang besarannya ditetapkan oleh pemerintah. Dengan target BOR (*Berth Occupancy Ratio*) yang tinggi didukung dengan alat bongkar yang memadai, kami berupaya agar pelayanan bongkar muat dapat berjalan optimal.

### 3. Jasa *Stevedoring*

Kami juga berpengalaman dalam kegiatan bongkar muat muatan kapal karena didukung oleh tenaga kerja yang ahli, profesional, dan bersertifikat. Dengan *discarging rate* yang tinggi sehingga proses bongkar muat dapat selesai tepat waktu.

### 4. Jasa Logistik

Konsep Layanan: Untuk melayani pelanggan dengan konsep cepat, efisien, bersih, rapi, terjamin, dan aman. Untuk memuaskan pelanggan kami, Manajemen Pelabuhan Cigading memperluas pelayanannya dalam bidang logistik. Kegiatan sepenuhnya dikelola oleh PT. Krakatau Bandar Samudera digabungkan dengan mitra strategis di sekitar Banten dan Jakarta, meliputi:

- a. Memberikan pelayanan dalam *Vessel Agency*.
- b. Menyediakan layanan dalam *Custom Clearance Document*.
- c. Jasa *Trucking*

Jasa *trucking* merupakan jasa pengangkutan material/kargo dari kapal maupun ex, kapal menuju gudang PT. Krakatau Bandar Samudera atau tujuan tertentu (*customer*). Jasa *trucking* ini bertujuan untuk memudahkan pengangkutan *cargo customer* PT. Krakatau Bandar Samudera. Jenis kargo yang pernah di layani oleh jasa *trucking* PT. Krakatau Bandar Samudera antara lain :

- 1) Kargo curah kering seperti jagung (*Corn*), Bungkil (*Soilbeam meal*), Kedelai (*Grain*), dll.

- 2) Kargo Batubara.
- 3) Kargo *Gypsum*.
- 4) Kargo *Iron Ore (Fines Ore, Lump Ore)*.
- 5) Kargo *Silika*.
- 6) Kargo *Limestone (Fine/Lump)*.
- 7) Kargo Pupuk (curah maupun Inbag)

d. Jasa Timbangan

Jasa Timbangan merupakan jasa penimbangan kargo via *trucking* bertujuan untuk mengetahui berat kosong maupun berat isi. PT. Krakatau Bandar Samudera memiliki 4 unit Timbangan yang mana setiap timbangan memiliki kapasitas max. 80 ton dan Layar *LED* serta memiliki 2 unit timbangan panjang 18 meter dan 2 unit timbangan 16 meter. Setiap periode 6 bulan timbangan PT. Krakatau Bandar Samudera dilakukan Kalibrasi. Kalibrasi ini bertujuan untuk ketepatan timbang di timbangan PT. Krakatau Bandar Samudera dan menghindari *Error* pada peralatan timbangan.

e. Alat-alat Berat (A2B)

Alat-alat Berat merupakan alat penunjang untuk proses pembersihan di dalam maupun diluar palka kapal serta penunjang untuk memuat kargo di *stockpile*. Selain fungsi tersebut alat-alat berat bisa digunakan untuk proses penimbunan kargo sementara

baik didalam maupun diluar area gudang. Alat- alat berat yang dimiliki PT. Krakatau Bandar Samudera ada 3 Jenis antara lain:

- 1) *Loader* berfungsi untuk alat *Loading cargo* baik di *stockyard*, tongkang maupun gudang. Selain itu juga *loader* digunakan untuk *cleaning* palka pada kapal.
- 2) *Excavator* berfungsi untuk alat *Loading cargo* di tongkang serta merapikan kargo pada *Stockyard*.
- 3) *Forklip* berfungsi untuk alat bantu memindahkan barang dari tempat satu ketempat lain seperti *Incline, Ramdor, Hopper*, dan barang-barang lain).

f. Kereta Api

Merupakan pelayanan jasa logistik yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk membantu dalam penyaluran barang bongkar/muat kapal ke distributor dengan tujuan akhir kota surabaya. Kereta api merupakan pilihan yang tepat dalam penyaluran barang di daratan mengingat betapa macetnya jalan raya. Kereta api PT. Krakatau Bandar Samudera awalnya hanya untuk pengangkutan kebutuhan PT.Krakatau Steel saja, tetapi dengan berkembangnya transportasi ini Kereta Api PT. Krakatau Bandar Samudera mengangkut semua produk perusahaan-perusahaan mitra lainnya.

## 5. Jasa Pendukung

Jasa pendukung merupakan jasa-jasa yang disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera yang digunakan untuk mendukung kegiatan kepelabuhanan. Jasa-jasa tersebut adalah:

### a. Penyewaan gudang dan lahan

PT. Krakatau Bandar Samudera memiliki 10 unit gudang tertutup dengan luas total kurang lebih 53.800 m<sup>2</sup> yang dapat digunakan untuk menyimpan barang curah kering. Kami juga menyediakan gudang terbuka siap pakai seluas lebih dari 250.000 m<sup>2</sup> yang bisa digunakan untuk menyimpan barang-barang seperti pipa, konstruksi, batubara, dll.

### b. *Workshop*

Merupakan jasa pendukung yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera untuk mengoptimalkan kinerja peralatan yang digunakan di dermaga dengan melakukan perawatan dan perbaikan atas peralatan tersebut.

### c. Pengisian air bersih dan BBM.

Di PT. Krakatau Bandar Samudera telah dipersiapkan unit khusus yang berfungsi dalam melayani kebutuhan kapal *customer* akan air bersih dan bahan bakar minyak. PT. Krakatau Bandar Samudera telah bekerja sama dengan PT. Krakatau Tirta Industri dalam penyediaan kebutuhan akan air bersih. Untuk BBM, pihak

PT. KBS memperoleh *fee* atas pengisian BBM yang dilakukan oleh pihak ketiga.

#### 6. Jasa Tunda

Merupakan jasa pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera untuk menyandarkan kapal pada dermaga dengan menggunakan kapal pendorong (*Tug Boat*). Untuk menyandarkan kapal, selain menggunakan *Tug Boat*, pihak Krakatau Bandar Samudera juga menyiapkan jasa pandu untuk membantu dalam menavigasi penyandaran kapal.

### 4.3 Pembahasan Masalah

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Perkembangan pelabuhan akan sangat ditentukan oleh perkembangan aktivitas perdagangannya, semakin ramai aktivitas perdagangan di pelabuhan tersebut maka akan semakin besar pelabuhan tersebut.

Kegiatan pelabuhan dapat dihubungkan dengan Jasa Bongkar Muat yang merupakan salah satu aktivitas intim dalam suatu pelabuhan. Jasa Bongkar Muat sangat berperan aktif dalam proses menunjang kualitas suatu perusahaan pelabuhan, sehingga sangat membantu dalam kelancaran proses pemindahan barang dari kapal ke dermaga atau sebaliknya. Maka dengan demikian Kualitas Pelayanan pada Jasa Bongkar Muat menjadi suatu hal yang diperhatikan dalam aktivitas pelabuhan.

#### **4.3.1 Kualitas Pelayanan Prima Pada Jasa Bongkar Muat**

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep Pelayanan Prima berdasarkan Barata (2003:31), yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yang diuji dari perusahaan adalah berupa pelatihan khusus selama 1 (satu) tahun lamanya untuk para pegawai baru guna pencapaian pelayanan yang terbaik. Para pegawai dilatih dan dididik untuk menunjang Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas demi harapan para pelanggan nantinya. Sedangkan untuk kemampuan dari para pegawai itu sendiri memiliki tingkat keahlian yang mumpuni sesuai kebutuhan pelanggan, dalam arti para pegawai dituntut untuk menguasai kemampuan yang nantinya akan ada kesulitan pada pelanggan yang belum memahami dengan penggunaan jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera. Selain itu, kemampuan para pegawai di perusahaan ini mampu menangani pelaksanaan kegiatan Jasa Bongkar Muat sesuai dengan durasi yang diharapkan.

## 2. Sikap (*Attitude*)

Pada PT. Krakatau Bandar Samudera sikap sangatlah diperlukan karena sikap juga menentukan akan kepuasan pelanggan. Para pegawai dituntut untuk menjalani 3S, yaitu: Senyum, Salam dan Sapa. Dengan Senyum maka pelanggan di perusahaan ini akan merasa nyaman, senyum memiliki makna dalam kehidupan yang teramat penting bagi seluruh umat dikarenakan senyum adalah ibadah. Dengan salam maka pelanggan akan merasa dinyatakan sebagai orang yang paling terhormat. Dengan sapa maka pelanggan akan dinyatakan sebagai bagian dari keluarga perusahaan ini. Serta setiap saat bertemu dengan pelanggan sangat diwajibkan untuk melakukan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) walaupun dengan calon pelanggan, pelanggan baru maupun pelanggan tetap.

### 3. Penampilan (*Appearance*)

#### **Gambar 4.2**

#### **Seragam Pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera**



Sumber: PT. Krakatau Bandar Samudera

Penampilan untuk para pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera diselaraskan dengan kebutuhannya. Disini penampilan juga sangatlah dibutuhkan agar pelanggan merasa nyaman dengan penampilan para pegawai yang terlihat rapih, bersih, dan wangi. Pegawai pada PT. Krakatau Bandar Samudera adalah pegawai yang mencerminkan keindahan. Setiap Senin sampai Jum'at para pegawai disini mengenakan pakaian *formal* milik *Kratakatau Steel Group* terkecuali setiap hari rabu para pegawai mengenakan pakaian *non formal* guna terlihat lebih santai dipandang oleh pelanggan.

#### 4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian terhadap pelanggan juga merupakan kepedulian pegawai terhadap pelanggan. Pada dasarnya pelanggan adalah bagian dari keluarga PT. Krakatau Bandar Samudera, wajar saja bila pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera memperhatikan para pelanggannya mulai dari saran pelanggan maupun permasalahan ketika kegiatan Bongkar Muat berlangsung. Perhatian yang diberikan kepada pelanggan guna menunjang suatu keberhasilan target pencapaian di perusahaan ini.

#### 5. Tindakan (*Action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan para pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera sangatlah tanggap dan handal, karena disini tindakan berperan penting guna memuaskan pelanggan. Pegawai disini dituntut untuk tanggap dalam menangani setiap berinteraksi dengan pelanggan, pelaksanaan maupun permasalahan kegiatan bongkar muat. Kehandalan pegawai disini sangat dibutuhkan karena pelanggan merasa terpuaskan ketika pegawai melakukan aktivitasnya sesuai dengan profesional untuk pelanggannya, karena disinilah pelanggan jadi prioritas utama. Dengan tindakan maka pelangganpun akan senang bila pelanggan diprioritaskan, diutamakan dan dinomorsatukan. Tidaklah diragukan karena disini memuat para pegawai yang tingkat sumber daya manusianya berkualitas untuk menangani Jasa Bongkar Muat.

#### 6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Seluruh para pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera dituntut keras untuk bertanggung jawab atas semua kelalaian terhadap pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan. Disini para pegawai bertanggung jawab dengan bidangnya masing-masing, bilamana melakukan tindakan yang membuat pelanggan merasa tidak puas pegawai di PT. Krakatau Bandar Samudera diharuskan memperbaiki kesalahan terhadap pelanggan tersebut. Dalam hal Bongkar Muat sering terjadi dikarenakan durasi yang tidak sesuai harapan pelanggan karena kelalaian para Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), *stevedore* atau Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

#### **4.3.2 Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat**

Dilihat dari dimensi kualitas pelayanannya, inilah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas jasa bongkar muat, meliputi:

##### 1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dapat dilihat dari kepiawan para pegawai dalam memberikan informasi secara lengkap serta keahlian yang dimiliki oleh setiap divisi yang didapatkan melalui pelatihan yang disediakan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera. Kemudian perekrutan yang dilakukan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera tidaklah mudah, membuat beberapa peminatnya benar-benar berjuang untuk mendapatkan posisi di PT. Krakatau Bandar Samudera.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan para pegawai pelabuhan dalam memberikan pelayanan, juga dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, membuat pelanggan merasa sangat diperhatikan dan diprioritaskan. Selain itu toleransi serta kesiapan dalam memenuhi kebutuhan bongkar muat yang diberikan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera diupayakan seoptimal dan semaksimal mungkin agar tidak ada pelanggan yang kecewa dengan pelayanan pada PT. Krakatau Bandar Samudera.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan perusahaan dapat dilihat dari informasi yang telah diberikan PT. Krakatau Bandar Samudera kepada pelanggan sangat jelas (dikhususkan semua jasa di PT. Krakatau Bandar Samudera), dengan segala fasilitas pelabuhan yang tersedia baik di dermaga maupun di *office*. Diharapkan pelanggan merasa berkesan dan mengharapkan pelayanan yang sama dikunjungan berikutnya.

## 4. Empati (*Empathy*)

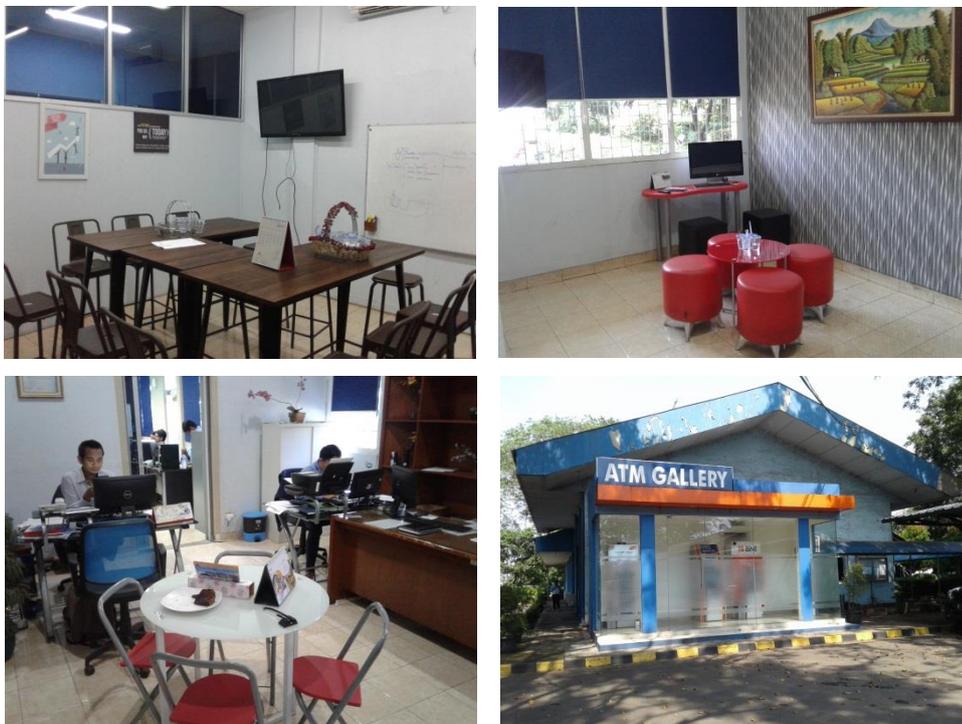
Kemampuan pegawai dalam merasakan keadaan emosional pelanggan. Dengan kasus ini, para pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera berupaya melakukan tindakan semaksimal mungkin untuk memahami kepentingan pelanggan apapun situasi dan kondisinya. Menjelaskan secara perlahan bagaimana proses pelayanan bongkar muat yang terdapat pada PT. Krakatau Bandar Samudera secara

*personal* kepada tiap pelanggan agar mudah dimengerti dan dipahami. Tujuan ini tidak lain agar para pelanggan dapat merasa loyal dan diprioritaskan oleh PT. Krakatau Bandar Samudera.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

### Gambar 4.3

#### Bukti Fisik dari Pelayanan Jasa Bongkar Muat di PT. Krakatau Bandar Samudera



Sumber: PT. Krakatau Bandar Samudera

Dapat dilihat dari fasilitas layanan, sumber daya manusia (SDM) yang unggul, peralatan/perengkapan pelabuhan, tempat parkir, pos keamanan disetiap area, ruang pengawasan (*control room*), klinik, ATM galeri, ruang tunggu untuk pelanggan (dengan ruangan yang nyaman, AC, tersedia televisi, serta aneka makanan ringan dan aneka minuman yang tersedia

untuk pelanggan) membuat pengguna jasa merasa nyaman saat registrasi pelayanan jasa bongkar muat.

### **4.3.3 Kendala Dalam Proses Pelayanan Jasa Bongkar Muat**

Kendala yang terjadi pada proses pelayanan jasa bongkar muat sangatlah mempengaruhi penilaian pelanggan atau pengguna jasa dan dapat mengakibatkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan yang fantastis. Kejadian dilapangan sangatlah sulit untuk diprediksi kekurangannya, dengan demikian PT. Krakatau Bandar Samudera akan terus berupaya agar dapat meminimalisir tingkat kegagalan serta ketidakpuasan pelanggan/pengguna jasa. Disini ada beberapa faktor-faktor kemungkinan terjadinya kegagalan dalam pelayanan bongkar muat yang harus dipahami, meliputi:

1. Faktor alam (cuaca)

Kondisi ini diakibatkan oleh keadaan alam yang tidak menentu, disini alam sangatlah sulit untuk diprediksikan. Jika kondisi alam (hujan, petir, dan badai) sedang berlangsung, maka hal ini dapat menunda aktivitas bongkar muat dan pihak pengguna jasa pun harus merelakan waktunya hingga kondisi alam kembali kondusif.

2. Faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)

Faktor kelalaian ini sangatlah fatal bila terjadi, karena bisa merugikan banyak pihak, mau pihak perusahaan ataupun pelanggan. Karena pada dasarnya kegiatan bongkar muat tidaklah mudah, bahkan bisa mengancam keselamatan para Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)

bila tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Maka disinilah kendala pada aktivitas bongkar muat, karena kelalaian kerja para tenaga kerja bongkar muat bisa terjadi kecelakaan kerja yang dapat mengulur waktu dari apa yang diharapkan.

3. Faktor kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak PBM  
Koordinasi sangatlah berpengaruh dalam kelancaran suatu kegiatan, termasuk dalam proses pembongkaran muatan di suatu kapal curah. Adapun koordinasi yang biasanya dilakukan dalam kapal bermuatan curah dengan mengadakan pembicaraan-pembicaraan mengenai apa yang akan dilakukan nanti. Peranan koordinasi kerja ini sangat berpengaruh karena pelaksanaan pembongkaran muatan curah adalah merupakan kerja tim (*team work*), sehingga semua pekerjaan yang berkepentingan disini haruslah searah, satu ide, seinspirasi dan kompak.
4. Faktor keterlambatan pihak logistik  
Pada saat pembongkaran dari palka kapal seringkali pengangkut biasanya truk dari dan ke dermaga kurang lancar. Hal ini sering terjadi karena keadaan lalu lintas terhambat dalam pelabuhan yang aktivitasnya cukup tinggi. Kendala sarana transportasi tersebut merupakan salah satu faktor penyebabnya lambatnya proses bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penulisan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan tentang **“Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera”**, yaitu:

1. PT. Krakatau Bandar Samudera merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Krakatau Stell (Persero). Tbk, PT. Krakatau Bandar Samudera mulai beroperasi pada tahun 1996 dan mulai diresmikan menjadi Badan Usaha Pelabuhan pertama di Indonesia oleh Kementerian Perhubungan Indonesia pada tanggal 18 Juni 2010. PT. Krakatau Bandar Samudera terletak pada perairan Selat Sunda dengan posisi 06°-00’-50” Lintang Selatan dan 105°-57’-15” Garis Bujur Timur, terletak di daratan pada Kecamatan Cigading Kota Cilegon (Jl. May.Jend.S.Parman Km 13 Cigading, Cilegon, Banten) dengan jarak tempuh sekitar ±10 km dari pusat kota cilegon yang berada ditepi jalan raya Cilegon - Anyer. Mempunyai hubungan akses jalan darat melalui jalan Tol Merak - Jakarta, dan berhubungan dengan jalur penyebrangan Merak Bakauheni, Lampung, yang mudah dijangkau baik itu melalui pintu tol Cilegon Barat atau melalui pintu tol Cilegon Timur dan berhubungan langsung melalui jalan lingkar selatan untuk menuju ke pelabuhan Cigading serta kawasan industri

tepi pantai seluas 246 Ha memiliki akses langsung ke pelabuhan Cigading, serta terintegrasi dengan kawasan industri milik PT. KIEC seluas 700 ha, daerah ini cocok untuk industri kimia, pengolahan terminal cair, tangki penyimpanan, semen, atau industri berat lainnya.

2. Pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Disini pada PT. Krakatau Bandar Samudera telah melakukan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menerapkan konsep pelayanan prima meliputi A6, yaitu: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) dan Tanggung jawab (*Accountability*).
3. Pada PT. Krakatau Bandar Samudera sudah memenuhi pelayanan yang baik, dapat dilihat dari ke-5 dimensi kualitas pelayanan, meliputi: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*).
4. Faktor penyebab yang menjadi kendala dalam pelayanan jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera, meliputi:
  - a. Faktor alam (cuaca).
  - b. Faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM).
  - c. Faktor kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak PBM.

- d. Faktor keterlambatan pihak logistik.

## 5.2 Saran

Dalam rangka memberikan kontribusi terhadap permasalahan yang dihadapi, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan PT. Krakatau Bandar Samudera, sebagai berikut:

1. Perusahaan mampu dimana pelayanan yang sudah ada saat ini untuk dipertahankan, diharapkan juga dapat terus menambah nilai-nilai yang dapat menunjang bagi perusahaan dari fasilitas, sumber daya manusia dan terutama pelayanan yang guna memberi kemajuan dalam Badan Usaha Pelabuhan yang bergerak di bidang pelayanan jasa bongkar muat.
2. Pihak perusahaan diharapkan selalu berwaspada bila perlu diadakan komunikasi yang baik dengan semua pihak yang bersangkutan serta pengawasan ketat dimana setiap melakukan aktivitas bongkar muat guna meminimalisir kecelakaan kerja dan durasi waktu yang tidak diharapkan. Dengan ini bisa berupa faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), faktor kurang koordinasi antar pihak kapal dengan pihak Perusahaan Bongkar Muat (PBM), maupun faktor keterlambatan dari pihak logistik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management* / Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Edisi 14. *Global Edition*. *Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran* / Philip Kotler, Gary Armstrong. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Principles of Marketing* / Philip Kotler, Gary Armstrong. Edisi 14. *Pearson Education*.
- Kotler, Philip. 2014. *Principles of Marketing 15th edition* / Philip Kotler, Gary Armstrong. *New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Lovelock, Christopher. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy* / Christopher Lovelock, Jochen Wirtz. *New Jersey: Prentice Hall Upper Sadle River*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit.

- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suyono, R.P. 2005. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta: PPM.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*/ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

#### **Sumber Skripsi, Tesis dan Jurnal:**

- Fisqiyyah, Siti Na'imatul (2014) “Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* & Layanan Prima Perawatan Tubuh Dengan Lulur Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen Di *House Of Annisa* Salon Muslimas Tuban”. Skripsi, Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya.
- Mayasari, Desy (2015) “*Peran Pelayanan Prima (service excellence) Terhadap Kepercayaan (trust) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sumirat, Muhammad Yogi (2015) “Pengaruh Pemasaran Interaktif Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Distro Dloops Bandung)”. Skripsi, Universitas Islam Bandung.
- Triana, Dennis Faisal (2016) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kota Bandung (Survey Pada Pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.

**Sumber Internet:**

URL: <http://cocoalmuhibb.blogspot.co.id/2015/03/sripsi-analisis-peranan-kualitas-jasa.html>].

Diakses pada (19 Juli 2017)

URL: <http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>].

Diakses pada (19 Juli 2017)

# **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

# LAMPIRAN 1

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi



Nama : Mahdan Rizqi Maulid  
NIM : 5502143032  
Tempat/Tanggal Lahir: Serang, 29 Juli 1996  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat E-mail : mahdanrizqi@gmail.com  
No. Handphone : +6289651211790  
Alamat : Komplek Lebak Indah Blok D24 No.13 RT002/RW005, Terondol, Serang, Banten.

### Riwayat Pendidikan

1. (2002 - 2008) SD Negeri 13 Kota Serang
2. (2008 - 2011) SMP 15 Negeri Kota Serang
3. (2011 - 2014) SMK Negeri 2 Kota Serang
4. (2014 - Sekarang) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

## LAMPIRAN 2

### SURAT PERSETUJUAN JUDUL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang  
Telepon. 0254-280330 Ext. 125, Fax (0254) 281254  
Website : feb.untirta.ac.id

Bersama surat ini, dimohon kesediaannya kepada dosen berikut:

1. Nama : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si  
NIP : 198302072006041005  
Jabatan Akademik : LEKTOR  
Sebagai Pembimbing I
2. Nama : Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si  
NIP : 198405142014042001  
Jabatan Akademik : TENAGA PENGAJAR  
Sebagai Pembimbing II

Untuk menyetujui Judul Tugas Akhir Mahasiswa berikut:

Nama : MAHDAN RIZQI MAULID  
NIM : 5502143032  
Judul : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA PT.  
KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

Serang, 20 Juli ..... 2017  
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

(Diqbal Satyanegara, SE., M.Si  
NIP. 198302072006041005

Dosen Pembimbing II

(Arum Wahyuni Purbohastuti, SE., M.Si  
NIP. 198405142014042001

# LAMPIRAN 3

## SURAT TUGAS



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang  
Telepon. 0254-280330 Ext. 125, Fax (0254) 281254  
Website : feb.untirta.ac.id

### SURAT TUGAS

Nomor : 191/UN.43.5.1.1/TU/2017

Berdasarkan Surat Persetujuan Pembimbing Tugas Akhir yang telah di sampaikan pada tanggal 24 Mei 2017. Agar dapat melaksanakan bimbingan Tugas Akhir Kepada :

Nama : MAHDAN RIZQI MAULID

NIM : 5502143032

Judul : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA  
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

Ketua Program Studi D3 Markering Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, menugaskan kepada :

Nama : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si

NIP : 198302072006041005

Jabatan Akademik : LEKTOR

Selaku Pembimbing I

Nama : Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si

NIP : 198405142014042001

Jabatan Akademik : TENAGA PENGAJAR

Selaku Pembimbing II

Demikian Surat Tugas ini dibuat agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Serang, 24 Mei 2017

Ketua Program Studi D3 Markering

**Diqbal Satyanegara SE.,M.Si**

NIP. 198302072006041005

## LAMPIRAN 4

### SURAT KETERANGAN MAGANG DARI PERUSAHAAN



Kepada Yth.  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Bapak/Ibu No. 211/UN.43.3.7/KT/2017 tanggal 3 Februari 2017, bersama ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

No	Nama Siswa	NIM	Jurusan	KETERANGAN
1.	Mahdan Rizqi Maulid	5502143032	Marketing	Diterima Bulan Maret 2017

Diterima untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Perusahaan kami PT. Krakatau Bandar Samudera - Cigading Cilegon selama 1 (satu) bulan pada Maret 2017. Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Cilegon, 10 Februari 2017  
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA  
Divisi SDM & Umum



Niko Dimas Saputro  
Kepala Seksi

**KET:**

- Membawa copy surat panggilan ini sebagai pas masuk & Biodata
- Membawa pas foto berwarna ukuran (2x3) sebanyak 1 lembar
- Hadir tepat waktu jam 08.15 di hari pertama kerja praktek

**PT KRAKATAU BANDAR SAMUDERA**

Head Office :  
Jl. May. Jend. S. Parman Km. 13 Cigading Cilegon - Banten - Indonesia  
Phone : +62 254 311121 (Hunting)  
Facsimile : +62 254 311178, 311182  
Website : www.cigadingport.com

Representative Office :  
Krakatau Steel Building 9th Floor,  
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 54 Jakarta Indonesia 12950  
Phone : +62 21 5221249 Facsimile : +62 215 221249



## LAMPIRAN 6

### KARTU KEGIATAN BIMBINGAN MAGANG INDUSTRI



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang  
 Telepon (0254) 280330, Ext. 125, Fax (0254) 281254  
 Website: fe.unirta.ac.id

#### KARTU BIMBINGAN MAGANG INDUSTRI

NAMA PEMBIMBING : H. Syahtoni  
 NAMA MAHASISWA : MAHDAN RIZQI MAULID  
 NIM : 5502143032

NO	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN	
			MAHASISWA	PEMBIMBING
01	Maret 2017	Pembinaan tentang KSLH, serta Pengenalan diri.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
02	Maret 2017	Mempelajari Penginputan data Permin-taan Pelayanan Jasa (PPJ) melalui sistem IFS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
03	Maret 2017	Meretap ulang kembali PPJ 2008 5/d 2012.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
04	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
05	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
06	Maret 2017	Melakukan interaksi dengan pelanggan serta membentarkan untuk regist online.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
07	Maret 2017	Mempelajari input work report (WR) Permin-taan pelayanan jasa pelanggan.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
08	Maret 2017	Membuat backup data (PPJ + Berita acara) pelanggan untuk diserahkan kepada klien.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
09	Maret 2017	Mencari data kontrak kerjasama dan salah satu pelanggan tetap untuk di klatim.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10	Maret 2017	Mencari no PPJ pelanggan tahun 2015 dan meretap ulang data PPJ dan Berita acara.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
11	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
12	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
13	Maret 2017	Sosialisasi booking/reservasi sistem online kepada mitra usaha.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
14	Maret 2017	Meeting mengenai pengadaaan kampanye "Safety First" kepada seluruh pelanggan.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
15	Maret 2017	Sosialisasi booking/reservasi sistem online kepada mitra usaha.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
16	Maret 2017	Input data PPJ Pelanggan melalui sistem IFS (manual).	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
17	Maret 2017	Menjadi Notulis Pre Bething Jasa kapal.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
18	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
19	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
20	Maret 2017	Mengiapkan atribut dan mendatangi tempat untuk event kampanye safety first.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
21	Maret 2017	Meeting bersama semua divisi untuk event kampanye safety first.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
22	Maret 2017	Event kampanye Safety First di area PT. KBS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
23	Maret 2017	Input work Report PPJ.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
24	Maret 2017	Membuatkan memo dinas hasil meeting klanfikasi kasus perusahaan kapal yang klatim.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
25	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
26	Maret 2017	Libur	<i>[Signature]</i>	-
27	Maret 2017	Input Master Formula yang ada pada PoCIS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
28	Maret 2017	Libur Hari Raya Nyepi.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
29	Maret 2017	Input Master Formula yang ada pada PoCIS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
30	Maret 2017	Menjadi Notulis Pre Bething Jasa Kapal.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
31	Maret 2017	Mengamati di sekitar dermaga milik PT. KBS.	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

## LAMPIRAN 7

### KARTU KEGIATAN BIIMBINGAN TUGAS AKHIR



**KARTU BIMBINGAN**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN D3 MARKETING**  
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

---

DOSEN PEMBIMBING : Diqbal Satyanegara, SE.,M.Si  
 Co PEMBIMBING : Arum Wahyuni Purbohastuti, SE.,M.Si  
 NAMA MAHASISWA : MAHDAN RIZQI MAULID  
 NIM : 5502143032  
 JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PRIMA JASA BONGKAR MUAT PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

NO	TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
			I	II
	20 Juli 2017	Pengajuan Judul Bab 1-3		
	20 Juli 2017	Konsultasi Bab 1-3		
	21 Juli 2017	Revisi Bab 1-3		
	21 Juli 2017	Acc Bab 1-3		
	27 Juli 2017	Pengajuan judul TA		
	27 Juli 2017	Konsultasi Bab 4		
		Revisi Bab 4		
		Konsultasi Bab 5		
		Revisi Bab 5		
		Acc w/ bimbingan		

## LAMPIRAN 8

### FORM PENILAIAN MAGANG INDUSTRI



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang  
Telepon (0254) 280330, Ext. 125, Fax (0254) 281254  
Website : fe.untirta.ac.id

#### FORM PENILAIAN MAGANG INDUSTRI

Nama Mahasiswa : MAHDAN RIZQI MAULID  
N I M : 5502143032  
Program Studi : Diploma III Marketing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untirta  
Tempat Magang : PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

No	Kriteria Penilaian	Nilai	Huruf Mutu	Keterangan
1.	Kehadiran	96	A	Sangat Baik
2.	Disiplin dalam kerja	90	A	Sangat Baik
3.	Sikap/etika	92	A	Sangat Baik
4.	Kemampuan Berkomunikasi	89	A	Sangat Baik
5.	Kemampuan dalam memahami dan menyelesaikan Tugas	90	A	Sangat Baik
6.	Teamwork / Kerja sama Tim	95	A	Sangat Baik
7.	Prakarsa/Kemampuan memberikan ide/gagasan	90	A	Sangat Baik
	NILAI RATA - RATA	91,7	A	

Cilegon, 31 Maret 2017

Pendamping Magang,

  
PORT & SERVICES  
PT KRAKATAU BANDAR SAMUDERA  
(...Asep Wildan B...)  
NIP/NIK. 00159

Catatan :

- Bobot penilaian dilakukan dengan menggunakan skala 0 – 100 dengan ketentuan sebagai berikut :

Interval Penilaian

Rentang Angka Mutu	Huruf Mutu
00,00 - 30,99	E
31,00 - 55,99	D
56,00 - 69,99	C
70,00 - 79,99	B
80,00 - 100,0	A



Template

Field with \* is required.

Show Template



JASA TAMBAT



SUPPLY FRESH WATER



TAMBAT TUG BOAT

Generate

Template Detail

Field with \* is required.

Service Code

#	No	Code	Service Code	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	Check All	J005 - JASA TAMBAT		
<input checked="" type="checkbox"/>	1	J005-001	A001 - Tambat Dalam Negeri	Tambat Dalam Negeri
<input checked="" type="checkbox"/>	2	J005-002	A003 - Tambat Luar Negeri	Tambat Luar Negeri
<input checked="" type="checkbox"/>	3	J005-003	A009 - Jasa Tambat PT. KS ( Kapal LN )	Jasa Tambat PT.KS
<input checked="" type="checkbox"/>	4	J005-004	A065 - Jasa Tambat PT. KS ( Kapal DN )	Jasa Tambat PT. KS ( Kapal DN )

Commodity

Field with \* is required.

Add New Commodity

No	Consignee (Q)	Commodity Type (Q)	Commodity (Q)	Package	Weight (Ton)	Action
#	Owner	Commodity Type	Commodity Name	Package	Tonage	<input type="button" value="Insert"/>

TBooking has been saved

Booking / INDEX

Data Filter

no\_booking

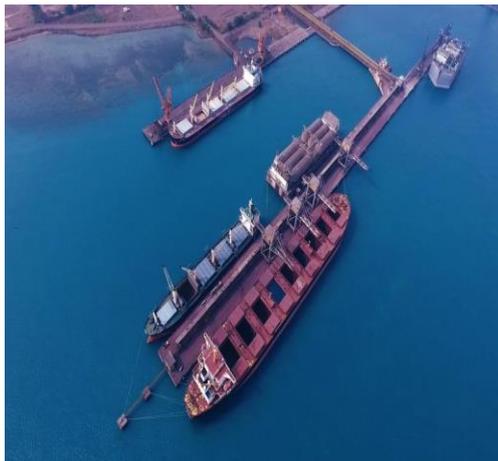
Data Grid

Item per Page 10

No	NO. Booking	Customer	Customer_type_code	Flag Vessel	Flag_contract	Contract No	Status	Action
1	<a href="#">P0088-002</a>	PT PRAWEDA CIPTAKARSA INFORMATIKA	AGENT	Yes	No		BOOKING	<input type="button" value="View"/> <input type="button" value="edit"/>
2	<a href="#">P0088-001</a>	PT PRAWEDA CIPTAKARSA INFORMATIKA	AGENT	Yes	No		TARIFF CONFIRMATION	<input type="button" value="View"/>

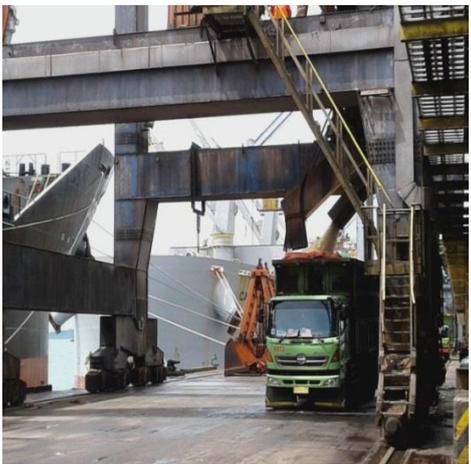
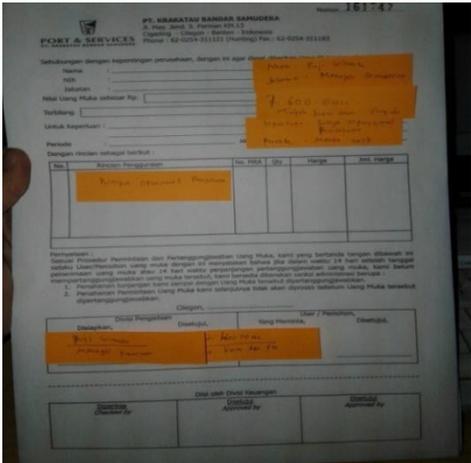
<< previous | next >> Page 1 of 1, showing 2 records out of 2 total, starting on record 1, ending on 2

**LAMPIRAN 10**  
**FASILITAS PERUSAHAAN / PELABUHAN**



# LAMPIRAN 11

## FOTO KEGIATAN MAGANG



## LAMPIRAN 12

### WAWANCARA MAGANG INDUSTRI

**Pewawancara** : Mahdan Rizqi Maulid (Mahasiswa Magang)

**Narasumber** : H. Syahroni (*Senior Account Executive*)

Pewawancara : Assalamualaikum, pak mohon maaf apakah saya mengganggu waktu dan aktivitasnya?

Narasumber : Waalaikumsallam, iyah mas silahkan masuk dan kebetulan saya agak sedikit sibuk tetapi tidak masalah bila ada yang Mas Mahdan ingin tanyakan. Silahkan mas ada apa ya?

Pewawancara : Mohon maaf bila kesibukan Pak Haji sedikit terganggu dengan kehadiran saya kemari. Jadi saya mau sedikit wawancara seputar aktivitas pelayanan jasa bongkar muat pada perusahaan ini.

Narasumber : Wah silahkan saja mas, justru saya sangat bersedia kalo untuk itu. Karena berbagi ilmu adalah suatu hal yang sangat saya sukai. Bukankah dalam Agama pun berbagi ilmu itu sangatlah diwajibkan!?

Pewawancara : Pak Haji bisa saja nih, benar sekali pak. Karena bilamana kita tidak mau berbagi ilmu yang kita miliki, maka percuma saja ilmu yang kita dapat akan menjadi tidak berkah.

- Narasumber : Saya sangat setuju dengan jawaban Mas Mahdan, pokoknya ya begitu jangan sampai kita punya ilmu tapi dipendam sendiri. Silahkan mas mau bertanya apa seputar perusahaan ini?
- Pewawancara : Simpel aja sih Pak Haji pertanyaannya, Apa saja yang menjadi kendala dalam proses pelayanan jasa bongkar muat?
- Narasumber : Sebenarnya sih ini saya jawab menurut penelitian saya selama saya bekerja disini ya mas. Kendala dalam proses pelayanan bongkar muat itu ada 4 (empat) faktor mas. Yang pertama dari faktor alam (cuaca). Ini harus bisa kita maklumi, karena yang namanya alam itu sudah ketentuan dari Yang Maha Kuasa dan tidak bisa kita salahkan. Faktor ini dapat menghambat proses dengan waktu yang tidak diharapkan, karena PT. Krakatau Bandar Samudera tidak ingin menyalahgunakan SOP yang berlaku. Untuk yang kedua adalah faktor kelalaian dari Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM). Kelalaian ini sangat fatal dan bisa merugikan banyak pihak mas. Mengapa demikian? Karena bila TKBM ceroboh dalam melakukan aktivitas bongkar muat maka kecelakaan kerja tidak bisa dihindarkan, bahkan perusahaan pun bisa merugi dengan adanya TKBM yang ceroboh dan pihak pelanggan pun merugi karena bongkar muat tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan, bahan material milik pelanggan pun akan berdampak pada produksi dari perusahaan milik

pelanggan.

Faktor yang ketiga adalah kurangnya koordinasi antara pihak kapal dengan pihak Perusahaan Bongkar Muat (PBM). Faktor ini terjadi disaat pihak kapal kurang berkomunikasi dengan pihak PBM. Komunikasi perannya sangat penting guna aktivitas bongkar muat sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.

Ini faktor yang keempat yaitu faktor keterlambatan pihak logistik. Ini sering terjadi, karena aktivitas di dermaga itu padat mas, karena saking padatnya jadi terkadang lalu lintas di pelabuhan pun tidak beraturan. Jadi begitu Mas Mahdan kendala-kendala jasa bongkar muat yang ada pada PT. Krakatau Bandar Samudera menurut penelitian saya selama saya bekerja disini. Apakah ada yang ingin ditanyakan lagi mas?

Pewawancara : Oh jadi begitu ya Pak Haji, cukup menarik ya pak kendala dari pelayanan jasa bongkar muat. Cukup pak, hanya itu saja yang ingin saya tanyakan kepada bapak. Terima kasih banyak Pak Haji atas waktunya, mohon maaf juga bila saya mengganggu kesibukan bapak.

Narasumber : Santai aja Mas Mahdan, selagi saya masih bisa menjawabnya pasti akan saya jawab dengan kemampuan saya. Iya Mas Mahdan sama-sama. Saya juga berterima kasih nih mas, sudah mau mewawancarai saya.

Pewawancara : Hehehe iyah Pak Haji sama-sama juga.