

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.