

ABSTRAK

HARRY SANTOSO, 19110039

SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) SURABAYA DI TERMINAL MIRAH

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023

Kata Kunci : Sistem Dan Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Kapal Pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya Di Terminal Mirah

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar. Kegiatan Bongkar Muat adalah kegiatan memindahkan barang –barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan. Kendala yang kerap terjadi di pelabuhan yaitu kurangnya konvensional dan akomodasi dalam menjalankan kegiatan kontainerisasi dengan meningkatnya jumlah petikemas dari tahun ke tahun. Perlu adanya peningkatan semua peralatan dan pekerja yang mumpuni agar kegiatan tersebut dapat berlangsung dengan efisien dan efektif.

Desain penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Setelah itu, pendekatan logis digunakan untuk menilai informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Penerapan prosedur bongkar muat peti kemas yang dilakukan oleh PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya telah berjalan maksimal, dan perseroan terus melakukan inovasi terhadap kebijakan yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, berdasarkan temuan penelitian. Dalam upaya meningkatkan volume bongkar muat peti kemas, terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti cuaca buruk, kerusakan peralatan, penumpukan peti kemas di halaman penuh, dan lain-lain. Masih banyak cara untuk menyalasi pemuatan dan pembatasan bongkar muat yang diberlakukan pada PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya, antara lain menghentikan operasional bongkar muat pada saat cuaca buruk untuk mengurangi risiko kerusakan barang pada saat pengoperasian tersebut, menambah peralatan bongkar muat serta alternatif perawatan rutin untuk itu. peralatan, dan perluasan lahan untuk penumpukan barang atau lapangan penumpukan.