

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian diatas dan analisis yang sudah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem dan prosedur pelayanan bongkar muat kapal pada PT. Tirta Sarana Indo Lines terus berinovasi sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada
2. Kendala-kendala yang dialami oleh PT. Tirta sarana Indo Lines saat melaksanakan bongkar muat kapal berupa factor alam yaitu cuaca, faktor kerusakan pada peralatan bongkar muat, factor sumber daya manusia dan kondisi angkutan darat (truk).
3. PT. Tirta Sarana Indo Lines sudah melakukan beberapa upaya seperti menghentikan kegiatan bongkar muat ketika cuaca buruk, memberikan perawatan pada peralatan bongkar muat, memberikan pelatihan kepada karyawan dan meningkatkan komunikasi dengan pembawa angkutan darat untuk bisa terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer.

#### **5.2 Saran**

Saran yang bisa diberikan kepada perusahaan selaku penulis yaitu :

1. Bagi Perusahaan diharapkan bisa terus meningkatkan sistem dan prosedur bongkar muat agar customer merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Serta melakukan upaya-upaya untuk mencegah terjadinya hambatan atau faktor yang bisa menyebabkan kendala pada saat terjadi kegiatan bongkar muat.
2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi pedoman, acuan, referensi pendukung dan pembanding bagi penelitian lainnya.