

## ABSTRAK

### **STRATEGI PT.PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG BANDAR LAMPUNG DALAM MENCIPTAKAN *SERVICE EXCELLENCE***

Oleh

**Tri Evita Yani**

Penelitian ini membahas mengenai Strategi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang dalam menciptakan *service excellence* atau pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Strategi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang dalam menciptakan *service excellence*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa sebagai operator pelabuhan terbesar di Lampung pelabuhan panjang mempunyai visi menjadi kelas dunia yang unggul dalam operasi dan pelayanan, perusahaan menjalankan strategi pengelolaan dengan fokus pada “*World Class Human Resources Management Implementation*” bertujuan untuk mewujudkan pengembangan organisasi yang berkelas dunia, seiring penciptaan kualitas SDM serta pelayanan SDM yang unggul dan berdaya saing, sehingga *service excellence* menjadi solusi bagi perusahaan. *Service Excellence* pelabuhan panjang dalam pelaksanaannya dibantu oleh kelompok kerja Humas & Pelayanan pelanggan pada divisi komersial pelabuhan panjang.

Pada sisi operasional, pelabuhan panjang meluncurkan berbagai program pelayanan berbasis teknologi yaitu *digitalisasi port* pada lini darat dan laut seperti *Autogate, TOS, Auto Tally, VMS, E-Service, MOS, CFS Center, TPS Online, Gate Pass System*. Pelabuhan Panjang juga mengembangkan sistem pada sisi pengelolaan interaksi pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Yaitu mengaktifkan enam fitur aplikasi digital Customer Relationship Management (CRM)

**Kata Kunci : Strategi Pelayanan Prima, Pelayanan pelanggan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

### **STRATEGY OF PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG BANDAR LAMPUNG IN CREATING SERVICE EXCELLENCE**

**By**

**Tri Evita Yani**

*This study discusses the strategy of PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Branch Panjang in creating service excellence. This study uses qualitative research methods that aim to determine the strategy of PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Panjang Branch in creating service excellence which in its implementation is assisted by the Public Relations & Customer Service working group in the Panjang port commercial division. Data collection methods used are interviews, observations, and documentation studies.*

*The results of this study found that as the largest port operator in Lampung, the port of Panjang has a vision of becoming world-class that excels in operations and services, the company carries out strategic management with a focus on "Implementation of World-Class Human Resource Management" aimed at realizing the development of a world-class organization. , Along with the creation of quality human resources and superior and competitive HR services, so that service excellence becomes a solution for companies. Port of Panjang Service Excellence in its implementation is assisted by the Public Relations & Customer Service working group in the Long Port commercial division.*

*On the operational side, the port of Panjang launched various technology-based service programs, namely port digitization on land and sea lines such as Autogate, TOS, Auto Tally, VMS, E-Service, MOS, CFS Center, TPS Online, Gate Pass System. Panjang Port is also developing a system on the customer interaction management side that aims to increase service user satisfaction. Namely activating six digital Customer Relationship Management (CRM) application features*

*Keywords: Service Excellence, Customer Service, Customer Satisfaction*