

LAPORAN KERJA LAPANGAN PENERAPAN LAYANAN LOGISTIK PADA
EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT PT. BINTANG KATULISTIWA
ANUGERAH SURABAYA

Nama: Febryna Dayanti Yakobus Jurusan/Program

Studi: Manajemen Jejaring Bisnis

Pembimbing I: Drs.ec A. Budhiman Setyawan, MSIE.

Pembimbing II: Venny Megawaty S T., MM.

ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan layanan logistik yang terdapat di PT. Bintang Katulistiwa Anugerah Surabaya dengan menggunakan 9 dimensi yang dikemukakan oleh Mentzer, Flint dan Hult (2001) yaitu : *personnel contact quality*, *order reléase quality*, *information quality*, *ordering procedures*, *order accuracy*, *order condition*, *order quality*, *order discrepancy handling*, dan *timeliness*.

Aktivitas yang dilakukan saat praktik kerja lapangan yaitu menginput surat jalan, mengerjakan berita acara penyerahan barang, mengerjakan *packing list*, meminta *request order* ke pelayaran serta memberikan informasi jadwal *closing* kapal kepada *customer*. Selama program magang, ditemukan beberapa permasalahan dalam layanan logistik pada PT. Bintang Katulistiwa Anugerah. Hal ini menunjukkan bahwa ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dari layanan logistik PT. Bintang Katulistiwa Anugerah.

Berdasarkan hasil Laporan Kerja Lapangan pada dimensi *order accuracy* perlu ketelitian dalam menghitung jumlah barang untuk meminimalisir ketidaksesuaian jumlah barang yang akan dikirim, pada dimensi *order condition* perlu adanya pengawasan dalam penataan barang untuk meminimalisir kecacatan barang.

Kata Kunci : Jasa, Kualitas Layanan, Logistik.

*QUALITY OF LOGISTICS SERVICES IN PT. BINTANG KATULISTIWA
ANUGERAH SURABAYA*

Name: Febryna Dayanti Yakobus

Dicipline/Study Programme: Manajemen Jejaring Bisnis Contributor

I: Drs.ec A. Budhiman Setyawan, MSIE..

Contributor II: Venny Megawaty S T., MM.

ABSTRACT

This report aims to describe the quality of logistics service in PT. Bintang Katulistiwa Anugerah Surabaya using 9 dimensions proposed by Mentzer, Flint and Hult (2001), namely : personnel contact quality, order release quantities, information quality, ordering procedures, order accuracy, order condition, order quality, order discrepancy handling and timeliness.

The activities during field work contact customer to inform vessel schedule, make packing list, make invoice, asking request order to shipping company checking invoice. During field work practices, several obstacles were found that hampered the operation process in the company. This shows that there is something that needs to be fixed and improved from the purchase process on the PT. Bintang Katulistiwa Anugerah Surabaya.

Therefore, based on the results of the discussion of the Field Work Report order accuracy dimension needs to calculate the amount of goods to minimize the discrepancy of the quantity of goods to be sent, order condition needs to be supervised to minimize defect of goods.

Key words : Service, Service Quality, Logistic.