

ABSTRAK

Perkembangan yang semakin modern senantiasa mempengaruhi pola pikir manusia untuk selalu berperan aktif dalam dunia yang semakin global ini. Meningkatnya jumlah penduduk diiringi dengan bertambahnya kebutuhan dan keinginan yang bermacam-macam salah satu diantaranya adalah kebutuhan akan sarana jasa pengiriman barang. Saat ini Indonesia sedang memasuki revolusi industri 4.0, yang mana semua hal dapat dilakukan menggunakan internet termasuk berbelanja. Maraknya transaksi belanja online, tentunya membuat jasa ekspedisi pengiriman semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya..

PT. Millennium Trans Bahari atau dikenal dengan nama MTB adalah salah satu perusahaan pengiriman barang ke luar negeri (*export*) dan didalam negeri (Domestik) serta penerimaan barang dari luar negeri (*import*) via laut atau dikenal dengan istilah EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan yang diterapkan oleh EMKL PT. Millennium Trans Bahari dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi PT. Millennium Trans Bahari. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Millennium Trans Bahari menerapkan pelayanan yang prima untuk melancarkan usahanya dalam upaya meningkatkan penggunaan jasa perusahaannya. Pelayanan yang prima telah diterapkan oleh PT. Millennium Trans Bahari dalam melayani pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan prima kini pandangan PT. Millennium Trans Bahari di pelanggan ternilai positif walaupun sempat terjadi kelalaian dari kinerja karyawan yang tidak maksimal hampir membuat PT. Millennium Trans Bahari kehilangan pelanggan.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Penggunaan Jasa (EMKL).

ABSTRACT

The increasingly modern developments always influence the human mindset to always play an active role in this increasingly global world. The increase in population is accompanied by an increase in needs and desires, one of which is the need for goods delivery services. Currently Indonesia is entering the industrial revolution 4.0, where everything can be done using the internet, including shopping. The rise of online shopping transactions, of course, makes shipping expedition services increasingly needed by the public. According to the KBBI (Big Indonesian Dictionary) expedition is the delivery of letters, goods, etc.

PT. Millennium Trans Bahari or known as MTB is one of the companies sending goods abroad (export) and domestically (domestic) as well as receiving goods from abroad (import) by sea or known as EMKL (Ship Cargo Expedition). This study aims to determine the optimization of services applied by EMKL PT. Millennium Trans Bahari in increasing the use of PT. Millennium Trans Bahari. This research uses descriptive method with qualitative data analysis. The types of data collected consist of primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews. Based on the research results indicate that PT. Millennium Trans Bahari implements excellent service to launch its business in an effort to increase the use of its company services. Excellent service has been implemented by PT. Millennium Trans Bahari in serving customers to achieve customer satisfaction. With the excellent service, now PT. Millennium Trans Bahari in the customer is rated positive even though there was negligence from the employee's performance which was not optimal, it almost made PT. Millennium Trans Bahari loses customer.

Keywords: Optimization, Service, Service Use (EMKL).