

ABSTRAK

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak merupakan salah satu pintu gerbang perekonomian Indonesia dan letaknya yang strategis PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak menyediakan segmen usaha yang memiliki peran cukup signifikan bagi jasa kepelabuhanan yaitu pelayanan jasa penundaan. Kinerja kapal tunda menjadi faktor yang signifikan dalam pelayanan jasa penundaan. Saat ini PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak melakukan sewa (*charter*) kapal tunda kepada PT Pelindo Marine Service. Kinerja kapal tunda dirasa kurang efektif karena kapal tunda sering mengalami kerusakan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kerusakan kapal tunda menggunakan *Fishbone Diagram*. Disamping itu penelitian ini berusaha mencoba untuk menggali dampak-dampak yang ditimbulkan akibat kerusakan tersebut dengan menggunakan *Analytic Hierarchy Process (AHP)*. Pada tahap terakhir peneliti memberikan usulan terhadap semua penyebab masalah dengan menggunakan menggunakan matriks *Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ)*.

Hasil akhir penelitian ini adalah berupa usulan perbaikan terhadap penyebab kerusakan kapal tunda. Dengan mengaplikasikan teori-teori tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa penundaan sehingga perusahaan akan mendapatkan kepercayaan lebih dari pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Keadilan Prosedural, Calon Pegawai Tetap