

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang tentunya memiliki banyak pelabuhan sebagai tempat bersandarnya kapal. Pelabuhan-pelabuhan di Indonesia selalu ramai oleh berbagai aktivitas kapal. Hal ini menjadi peluang bisnis bagi PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distribusi bahan bakar minyak. Aktivitas operasional perusahaan penting untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan pelayaran Bahan Bakar Minyak (BBM) khususnya jenis MGO atau solar dan *fuel oil*. Banyaknya perusahaan serupa yang menawarkan jasa *bunker service* menjadikan kualitas layanan yang baik kepada konsumen sebagai nilai tambah perusahaan. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan jasa perlu dilakukan dalam persaingan bisnis *bunker service*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Critical To Quality* (CTQ). Kemudian diolah dengan metode *Analytic Network Process* (ANP) dengan *software Super Decision* versi 2.4.0 untuk mengetahui prioritas pelayanan jasa *bunker service* yang perlu diaplikasikan oleh PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan studi kasus. Hasil dari penelitian ini didapatkan tiga CTQ yaitu kuantitas, mutu, dan waktu. Dari CTQ tersebut didapatkan tiga kriteria dari masing-masing *cluster* dari hasil pembobotan ANP yaitu kesepakatan *sounding*, menunjukkan sampel BBM, dan waktu *preorder*.

Kata Kunci: manajemen kualitas, kualitas pelayanan jasa, *critical to quality*, *analytic network process*.

ABSTRACT

Indonesia is the largest archipelago country in the world that obviously has a lot of ports as the place of her ship. Ports in Indonesia is always crowded by the ship's activities. This is a business opportunity for PT. Pelayaran Maritime Hub of Indonesia as a company engaged in the distribution of fuel oil. The company's operational activities are essential to support the smooth operations of the shipping company Fuel (BBM) especially kind of MGO or diesel and fuel oil. The number of companies that offer services similar bunker service makes a good quality service to consumers as the company added value. The importance of improving the quality of services needs to be done in business competition bunker service. This research uses the approach of Critical To Quality (CTQ). Then processed with the method of Analytic Network Process (ANP) with a Super Decision software version 2.4.0 to know the priority services of bunker service that needs to be applied both by the PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia. This research uses qualitative descriptive methods and case studies. The results of this research obtained three CTQ i.e. quantity, quality, and time. The CTQ obtained from three criteria from each cluster from the results of weighting ANP i.e. deal sounding, showed samples of the fuel, and the preorder.

Keywords: *quality management, quality kelayanan services, critical to quality, analytic network process.*