UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Support Vessel Provider di Pt Pertamina Trans Kontinental
Rossalina Haruki Astriningtiyas, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Industri minyak dan gas (migas) merupakan sektor dengan karakteristik operasional yang kompleks, yang sangat bergantung pada konektivitas laut sebagai penopang utama dalam distribusi logistik, mobilisasi tenaga kerja, serta pelaksanaan kegiatan eksplorasi dan produksi di wilayah lepas pantai. Dalam kondisi tersebut, layanan *support vessel provider* memiliki peran krusial dalam memastikan operasional migas berjalan secara aman, tepat waktu, dan efisien. Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa maritim di Indonesia, PT Pertamina Trans Kontinental (PTK) memiliki peranan strategis dalam menunjang kelancaran rantai pasok industri migas nasional. Meskipun demikian, pertumbuhan pendapatan yang positif belum sepenuhnya diikuti oleh pencapaian target penjualan dalam beberapa tahun terakhir, sehingga menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan kinerja melalui optimalisasi kualitas layanan.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui atribut utama kualitas layanan yang dinilai penting oleh pelanggan sehingga diharapkan ekspektasi pelanggan terhadap peningkatan kualitas layanan di masa mendatang dapat terwujud. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menggali informasi secara eksploratif dari para informan penelitian yang ditunjuk secara *purposive sampling* dengan menggunakan metode *in depth interview* dan dilengkapi dengan data-data sekunder. Dengan dibantu menggunakan metode SERVQUAL sebagai kerangka identifikasi dan evaluasi kualitas layanan, pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai persepsi, pengalaman, dan ekspektasi pelanggan dalam konteks layanan maritim yang kompleks.

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan *support vessel provider* yang dipersepsikan pelanggan, kepuasan pelanggan pada atribut tertentu kualitas layanan *support vessel provider,* kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, serta masukan langkah-langkah strategis yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selanjutnya, penelitian ini dapat memberikan manfaat baik dari implikasi teoritis maupun implikasi praktis terutama dalam memberikan kontribusi pengembangan kajian kualitas layanan pada industri maritim yang kompleks sekaligus menjadi dasar atau landasan bagi perumusan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih adaptif dan berorientasi pelanggan kepada perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, SERVQUAL, *Support vessel provider,* Industri Migas, Keandalan Operasional, Responsivitas

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Kualitas Layanan Support Vessel Provider di Pt Pertamina Trans Kontinental
Rossalina Haruki Astriningtiyas, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

T*he oil and gas (O&G) industry is a sector characterized by highly complex operations that rely heavily on maritime connectivity as a primary support system for logistics distribution, workforce mobilization, and the implementation of offshore exploration and production activities. In this context, support vessel provider services play a crucial role in ensuring that O&G operations are conducted safely, punctually, and efficiently. As one of Indonesia's maritime service providers, PT Pertamina Trans Kontinental (PTK) plays a significant role in supporting the continuity of the national O&G supply chain. Nevertheless, although the company has experienced positive revenue growth, sales targets have not been fully achieved in recent years, indicating opportunities to improve performance through service quality optimization.*

This study employed a qualitative approach aimed at identifying the key service quality attributes considered most important by customers, with the expectation that customer expectations regarding future service quality improvements can be fulfilled. Based on this objective, the research focused on exploring information from research informants selected through purposive sampling, using in-depth interviews complemented by secondary data. This approach was employed to obtain a deeper and more comprehensive understanding of customers' perceptions, experiences, and expectations within the context of complex and operationally driven maritime services.

The findings of this study successfully identified the service quality attributes of support vessel providers as perceived by customers, customer satisfaction with specific service quality attributes, the gaps between customer expectations and actual service performance, as well as the strategic measures required to enhance service quality sustainably. Furthermore, this study provides both theoretical and practical implications, particularly in contributing to the development of service quality studies within the complex maritime industry, while also serving as a foundation for formulating more adaptive and customer-oriented service quality improvement strategies for the company.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Support Vessel Provider, Oil and Gas Industry, Operational Reliability, Responsiveness.*