

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian tesis mengenai kesenjangan-kesenjangan yang terdapat di PT. Harfin Bakti Nusantara dengan menggunakan enam jenis *gap* yang terjadi didalam perusahaan. Enam *gap* yang diteliti tersebut yakni kesenjangan pengetahuan, kesenjangan standarisasi pekerjaan, kesenjangan perilaku, kesenjangan komunikasi internal, kesenjangan jasa, dan kesenjangan interpretasi. Dimana tujuan dari penelitian yang telah dilakukan ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis *gap* apa saja yang terdapat pada PT. Harfin Bakti Nusantara dan nantinya dapat diminimalisir berdasarkan kondisi yang terjadi pada saat ini sehingga menjadi suatu acuan perbaikan pada PT. Harfin Bakti Nusantara dan menjadi referensi bagi pelaku usaha lainnya.

Metode pada penelitian ini yakni menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Dari data yang telah dikumpulkan lalu data tersebut diuji validitas dan realibilitasnya dengan menggunakan teknik *member check* dan korelasi untuk mengkombinasi data dan informasi yang didapat.

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa kesenjangan-kesenjangan yang terdapat pada PT. Harfin Bakti Nusantara disebabkan oleh beberapa faktor yakni faktor internal yang terdiri dari *manpower*, *culture*, *equipment*, *salary*, loyalitas *manpower*. Sedangkan kesenjangan yang disebabkan oleh faktor eksternal disebabkan oleh nilai pekerjaan yang rendah, *salary request*, kontinuitas pekerjaan, *payment* tidak *ontime*.

Kata kunci : Kesenjangan, Kontraktor, Perkapalan, Konstruksi, Dimensi Kualitas Jasa