



## Analisis Kendala Pelayanan Jasa Bongkar Muat Peti Kemas Terhadap Kelancaran Operasional pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (Studi Kasus di PT. Gloria Lautan Kasih)

Mochammad Riyan Havidzi<sup>1</sup>, Bugi Nugraha<sup>2</sup>, Akhmad Kasan Gupron<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Diploma IV Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

Alamat : Jl. Gunung Anyar Lor No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294, Indonesia

Korespondensi Penulis : [riyanhavidzi102@gmail.com](mailto:riyanhavidzi102@gmail.com)

**Abstract** Container services are services related to the use of containers or containers in the process of shipping goods. The container itself is a special container used to pack and transport goods efficiently, especially in trade. In the process of putting goods or stuffing goods that are packaged in the form of pallets, metal boxes and bulk. The process to enter a 20-foot or 40-foot container is determined by the number of buyer requests. The author chose qualitative descriptive research because this research is in accordance with the nature of the author's research which is descriptive and uses interview techniques, documentation, and others. In addition, this research is also in accordance with the practical research objectives. Mistakes in container stock management can have a devastating impact on the company, such as damage to goods, additional costs, and a tarnished reputation. To improve container loading and unloading services, companies need to improve communication, employee training, truck checks, forklift maintenance, and collaboration with service users. The process of shipping goods through the port involves various stages and parties such as consignees, suppliers, shippers, and field executives. The results of the study can be found that the process of container loading and unloading services in expedition companies experiences various obstacles, such as late truck drivers, delays in sending documents, shortage of containers, damage to container moving equipment at the depot, delays in the start of working hours, and too many containers that do not comply with the specifications by the exporter.

**Keywords:** Service, Constraints, Process, Loading and Unloading

**Abstrak** Pelayanan peti kemas adalah layanan yang terkait dengan penggunaan peti kemas atau peti kemas dalam proses pengiriman barang. Peti kemas sendiri adalah wadah khusus yang digunakan untuk mengemas dan mengangkat barang secara efisien, terutama dalam perdagangan. Pada proses memasukkan barang atau *stuffing* barang yang dikemas dalam bentuk palet, metal *box* dan curah. Proses untuk masuk ke dalam peti kemas ukuran 20 *feet* maupun 40 *feet* ditentukan oleh jumlah permintaan pembeli/*buyer*. metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penulis memilih penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini sesuai dengan sifat penelitian penulis yang deskriptif dan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan lain-lain. Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat praktis. kesalahan dalam pengelolaan stok peti kemas dapat berdampak buruk pada perusahaan, seperti kerusakan barang, biaya tambahan, dan reputasi yang tercemar. Untuk meningkatkan pelayanan bongkar muat peti kemas, perusahaan perlu meningkatkan komunikasi, pelatihan karyawan, pengecekan truk, pemeliharaan *forklift*, dan kolaborasi dengan pengguna jasa. Proses pengiriman barang melalui pelabuhan melibatkan berbagai tahapan dan pihak seperti *consignee*, *supplier*, *shipper*, dan *field executive*. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa proses pelayanan jasa bongkar muat peti kemas di perusahaan ekspedisi mengalami berbagai kendala, seperti terlambatnya sopir truk, keterlambatan pengiriman dokumen, kekurangan peti kemas, kerusakan alat pemindah peti kemas di depo, keterlambatan lainnya jam kerja, dan terlalu banyak peti kemas yang tidak sesuai dengan spesifikasi oleh pihak eksportir.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kendala, Proses, Bongkar muat

### 1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia dikenal dengan negara maritim yang dimana Sebagian besar merupakan perairan sehingga digunakan untuk beberapa kegiatan yang beragam, salah satunya untuk transportasi laut. Peranan Indonesia dalam transportasi laut sangat

penting untuk kegiatan logistik dalam negeri maupun luar negeri. Dengan ini dapat dimanfaatkan untuk bersaing dalam perekonomian dunia dibidang pengembangan transportasi laut

Pada era perkembangan dunia saat ini, Indonesia dapat melakukan kerja sama dan membangun perekonomian negara sehingga Indonesia mampu bersaing dengan negara lain. Barang yang akan dikirimkan harus dipastikan memiliki standar yang aman dalam pengemasan maupun penumpukan. Oleh karena itu negara yang akan mengirimkan barang mempunyai hak untuk memilih pengiriman yang aman baik menggunakan peti kemas. Sistem penggunaan peti kemas banyak digunakan *Customer* transportasi laut untuk mengirimkan barang ke negara atau tempat tujuan.

Pelayanan peti kemas adalah layanan yang terkait dengan penggunaan peti kemas atau peti kemas dalam proses pengiriman barang. Peti kemas sendiri adalah wadah khusus yang digunakan untuk mengemas dan mengangkut barang secara efisien, terutama dalam perdagangan. Pada proses memasukkan barang atau *stuffing* (muat) barang yang dikemas dalam bentuk palet, metal *box* dan curah. Proses untuk masuk ke dalam peti kemas ukuran 20 *feet* maupun 40 *feet* ditentukan oleh jumlah permintaan pembeli / *buyer*.

Pada era sekarang ini peranan jasa transportasi sangatlah penting dan esensial sebagai jasa pengiriman barang. Perkembangan perekonomian dunia semakin luas. Perindustrian dunia sebagian besar menggunakan peti kemas. Maka perusahaan pelayaran maupun perseorangan berlomba-lomba untuk menciptakan peluang bisnis baru yaitu ekspedisi muatan kapal laut untuk kegiatan pengiriman barang domestik maupun luar negeri. Dalam pertimbangan bisnis ini, melibatkan beberapa pihak yaitu pelabuhan, pihak pabrik, dan pemilik barang yang akan menggunakan jasa ekspedisi muatan kapal laut.

PT Gloria Lautan Kasih merupakan salah satu Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman dan pengambilan barang angkutan laut. PT Gloria Lautan Kasih didirikan untuk menciptakan kemudahan kepada pelanggan bila mereka merasa kesulitan untuk mengurus pengiriman barang. Berbagai permasalahan dan kejadian yang sering dihadapi oleh Perusahaan-perusahaan penyedia jasa ialah bagaimana Perusahaan harus menarik pelanggan dan mempertahankannya agar Perusahaan tersebut terus bertahan dan berkembang

Dalam rangka mempertahankan kepercayaan *customer*. PT Gloria Lautan Kasih terus meningkatkan pelayanan jasa dan kualitas agar *customer* puas dengan pelayanan. Kepuasan *Customer* dapat mempertahankan *customer* untuk kembali lagi menggunakan jasa Perusahaan.

Sebagaimana latar belakang di atas dan sejumlah permasalahan dalam siklus pengiriman barang ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih. Penulis melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KENDALA PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETI KEMAS TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT STUDI KASUS DI PT GLORIA LAUTAN KASIH “**

Penulis berharap dapat mengetahui alur pelayanan jasa dalam proses bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih. Selain itu, alasan penulis mengangkat judul ini adalah ingin mengetahui kendala pelayanan jasa bongkar muat pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut beserta upaya dalam meningkatkan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini adalah pustaka yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

- **Analisis**

Menurut (Sasmito Muslim et al., 2021) Analisis merupakan kegiatan yang meliputi beberapa aktivitas. Aktivitas- aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah untuk dapat dimasukkan ke dalam kelompok tertentu untuk dikategorikan dengan tujuan tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memahami suatu hal dengan cara memisahkannya menjadi bagian-bagian kecil, mempelajari bagian-bagian tersebut, dan kemudian mencari hubungan antar bagian tersebut. Analisis dapat dilakukan terhadap berbagai hal, seperti peristiwa, karangan, perbuatan, dan sebagainya.

- **Pelayanan**

Menurut (Rizqi Aini et al., 2021) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu

menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Jika PT Gloria Lautan Kasih memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, seperti pengiriman barang yang tepat waktu, barang yang diterima dalam kondisi baik, dan harga yang kompetitif, maka pelanggan akan puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Hal ini akan membuat pelanggan menjadi pelanggan setia dan menggunakan jasa perusahaan secara berulang.

- **Bongkar Muat**

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. Km 33 (2001) kegiatan bongkar muat adalah kegiatan bongkar muat barang dari dan atas ke kapal meliputi kegiatan pembongkaran barang dari palka kapal ke atas dermaga di lambung kapal atau sebaliknya (stevedoring), kegiatan pemindahan barang dari dermaga di lambung kapal ke gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya (cargodoring) dan kegiatan pengambilan barang dari gudang/lapangan dibawa ke atas truk atau sebaliknya (receiving/delivery).

Perusahaan juga memiliki kerja sama dengan penyewa alat bongkar muat demi kelancaran bongkar muat di depo maka PT Gloria Lautan Kasih didukung oleh peralatan dan alat berat untuk melakukan penumpukan peti kemas, stuffing (muat), dan stripping (bongkar). Berikut adalah alat yang digunakan dalam aktivitas depo:

1. *Crane* (Derek jangkung)
  - a. Reach Stacker
  - b. Harbour Mobile Crane
  - c. Rubber Tyred Gantry
2. Forklift (Truk angkat susun)
3. Ramp door (Pintu Rampa)
4. Sling Belt
5. Truck trailer

- **Dokumen**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2008 sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti atau keterangan. Dokumen dapat dibuat oleh perorangan, organisasi, atau pemerintah. Dalam kegiatan bongkar muat perlu digunakan dokumen untuk setiap kegiatannya. Berikut dokumen yang diperlukan:

1. Surat jalan
2. *Packing List* (Daftar barang)
3. Bill of Lading
4. *Delivery order*
5. *Shipping instruction*
6. Surat Perintah Kerja (SPK)
7. *Equipment interchange receipt* (EIR)
8. *Tally Sheet* (Dokumen Penghitungan)

- **Depo Peti Kemas**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun Nomor KM 47 Tahun 2008, Depo peti kemas adalah suatu tempat di dalam atau di luar Daerah lingkungan Kerja Pelabuhan (DLKr) yang berfungsi untuk kegiatan penyimpanan, penumpukan, pembersihan/pencucian, perawatan, perbaikan Peti Kemas, pemuatan (*stuffing*), pembongkaran (*stripping*), serta kegiatan lain yang mendukung kelancaran penanganan peti kemas isi (full) dan/atau peti kemas kosong (*empty*). Depo peti kemas memiliki peran penting dalam logistik dan rantai pasokan global. Depo peti kemas menyediakan fasilitas untuk menyimpan, memuat, dan membongkar peti kemas. Depo peti kemas juga menyediakan layanan perawatan dan perbaikan peti kemas. Berikut adalah penjelasan tentang kegiatan bongkar muat dalam operasional:

1. *Stuffing* / Pemuatan

*Stuffing* adalah kegiatan menata barang didalam peti kemas agar tidak ada ruang yang terbuang dan berat barang tidak melebihi batas.

2. *Stripping* / pembongkaran

*Stripping* adalah kegiatan mengeluarkan barang dari dalam peti kemas agar dapat didistribusikan ke tempat tujuan.

3. *Lift on* Peti kemas

*Lift on* peti kemas adalah proses pemindahan peti kemas dari satu tempat ke tempat lain menggunakan peralatan khusus, seperti *forklift* atau *crane*. Istilah ini biasanya digunakan dalam kegiatan bongkar muat di pelabuhan atau depo *peti kemas* .

4. *Lift off* Peti kemas

*Lift off* peti kemas adalah kebalikan dari *lift on peti kemas*, yaitu proses menurunkan peti kemas dari satu tempat ke tempat lain menggunakan peralatan khusus, seperti *forklift* atau *crane*. Istilah ini juga umum digunakan dalam kegiatan

bongkar muat di pelabuhan atau depo peti kemas.

5. *Relocation*

*Relocation* adalah proses memindahkan peti kemas dari depo ke CY ( *Peti kemas yard* )atau penumpukan pelabuhan, baik yang berisi barang maupun kosong.

6. Pembersihan/ pencucian peti kemas

Pembersihan peti kemas sebelum dilakukan *lift off* penumpukan di depo peti kemas dilakukan dengan cara mencucinya terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar peti kemas bersih dan siap untuk dipakai *stuffing* (muat) kegiatan ekspor.

- **Pelabuhan**

Menurut (Daniel, 2020) pelabuhan (port) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transit, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya.

- **Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)**

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 1988 Menguraikan aspek legal dan regulasi, mendefinisikan jasa pengurusan transportasi / ekspedisi yang meliputi penerimaan, penyimpanan, pengemasan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan, klaim, asuransi, hingga penyelesaian tagihan, menunjukkan kompleksitas operasi jasa ekspedisi.

### 3. METODE PENELITIAN

Berikut ini adalah metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Dalam karya ilmiah terapan ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penulis memilih penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini sesuai dengan sifat penelitian penulis yang deskriptif dan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan lain-lain. Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat praktis.

- **Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan saat penulis melaksanakan praktik darat di PT Gloria Lautan Kasih di Jl. Rajawali No.9-11, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia pada tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

- **Jenis Dan Sumber Data**

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber dan hasil dari pengamatan secara langsung dengan cara observasi, mengamati, mengukur, dan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan jasa bongkar muat peti kemas terhadap kelancaran operasional pada Perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada dan dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi atau mendukung data primer dalam sebuah penelitian. Sumber data sekunder dapat berupa literatur, bahan kuliah, data dari internet, buku-buku, data dari perusahaan, dan sebagainya.

- **Teknik Pengumpulan Data**

1. Teknik Wawancara
2. Teknik Observasi
3. Teknik Dokumentasi
4. Metode kepustakaan atau Study Research

- **Teknik Analisis Data**

Berdasarkan data tersebut, proses analisis penelitian ini dilakukan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut, yaitu:

1. Pengumpulan Data (Data Collecting)

Metode ini dapat berupa angket, wawancara, pedoman observasi, dan sebagainya. Teknik pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

## 2. Reduksi Data

Reduksi merupakan kegiatan analisis data dengan cara merangkum dan memilih hal-hal pokok serta memfokuskan diri pada data yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Pada kenyataannya, data di lapangan sangat beragam dan heterogen, sehingga perlu dilakukan pemilahan dan penyusunan secara sistematis agar diperoleh data yang dibutuhkan.

## 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data sehingga temuan dapat digambarkan secara utuh dan menyeluruh serta jelas agar mudah dipahami. Temuan data lapangan tersebut disusun dari yang umum menjadi lebih khusus.

## 4. Diagram Tulang Ikan (Diagram Fishbone)

Diagram tulang ikan adalah diagram yang akan digunakan guna pengidentifikasian kemungkinan suatu kejadian/fenomena yang terjadi dari suatu penelitian (Putri & Purwaningsih, 2023). Diagram fishbone ini ditemukan oleh Dr. Kaoru Ishikawa yang merupakan seorang ahli pengendalian kualitas dari Jepang

Menurut (Ulfi, Charlina, & Septyanti, 2021) manfaat diagram tulang ikan ini adalah dapat membantu dalam mengidentifikasi ide utama yang menimbulkan beragam masalah yang dapat berpotensi dalam permasalahan pada fenomena/kejadian yang ada.

Langkah – langkah dalam menyusun Diagram Tulang Ikan sebagai berikut :

- a. Merumuskan pernyataan masalah
- b. Identifikasi kategori
- c. Mencari sebab – sebab yang berpotensi
- d. Menyusun dan merumuskan sebab – sebab yang sangat potensial

## 5. Menarik Kesimpulan

Menurut Erwin Widyasworo (2019:114) kesimpulan penelitian merupakan pernyataan singkat tentang hasil analisis deskripsi dan pembahasan tentang hasil

pengetesan hipotesis yang telah dilakukan di bab sebelumnya. Kesimpulan berisi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian rumusan masalah.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Penyajian Data**

###### **a. Wawancara**

Penulis melaksanakan wawancara dengan 6 (enam) orang responden yaitu Staff Operasional Depo Petikemas, Staff Operasional Ekspedisi, Staff Operasional Lapangan, Operator forklift, Tenaga kerja bongkar muat, Sopir Truck. Wawancara ini dilaksanakan ketika sedang menjalani Praktek Darat (Prada) seputar pelayanan jasa bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut.

###### **b. Observasi**

Penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung pada saat melaksanakan praktek darat (Prada) selama enam bulan pada PT. Gloria Lautan Kasih dimana terdapat beberapa case melaksanakan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas dengan penyebab yang berbeda – beda.

###### **c. Dokumentasi**

Penulis menyertakan dokumentasi dari beberapa kendala yang terjadi saat di lakukannya prsoes pelayanan jasa bongkat muat petikemas pada waktu penulis melakukan peraktek darat (prada) di PT Gloria Lautan Kasih. Berikut beberapa dokumentasi kendala tersebut:

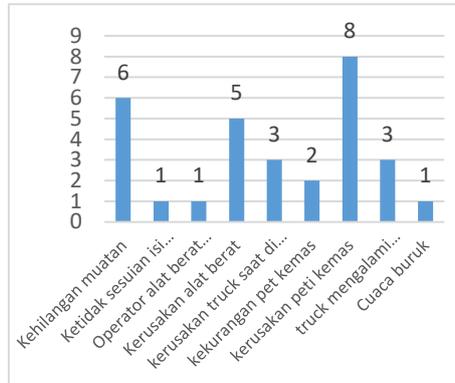
###### **1) Peti Kemas Rusak**



Gambar 1



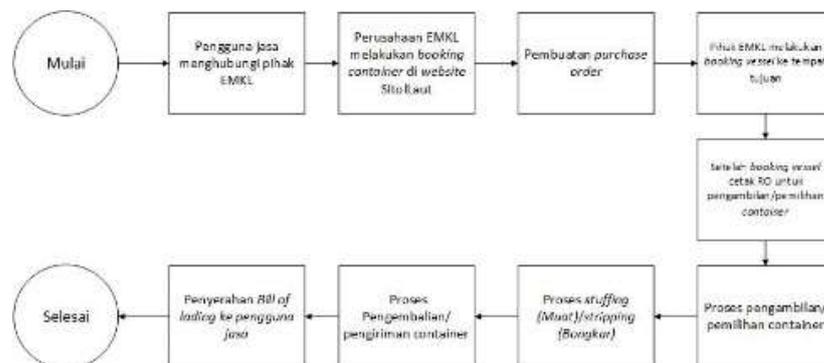
Berdasarkan diagram fishbone penulis juga melaksanakan pengambilan voting dari 30 responden untuk mengetahui kendala mana yang paling sering terjadi saat dilakukannya pelayanan jasa bongkar muat.



Gambar 6

### 3. Pembahasan

#### a. Alur atau proses kegiatan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas



Gambar 7

PT Gloria Lautan Kasih merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengurusan jasa transportasi yaitu ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) yang membantu pengurusan jasa pelabuhan baik itu domestik, ekspor maupun impor. Sebagai Perusahaan ekspedisi muatan kapal laut, PT Gloria Lautan Kasih bekerja sama dengan pihak depo, dalam kegiatan bongkar muat terdapat stuffing dan stripping.

**Stripping** adalah kegiatan membongkar isi peti kemas di Depo yang dimasukkan ke dalam truk maupun alat transportasi lainnya, terdapat 2 Kegiatan Stripping, yaitu Stripping dalam dan Stripping luar.

**Stuffing** Adalah kegiatan pengepakan atau proses muatan barang untuk dimasukkan ke dalam peti kemas dengan pengawasan tertentu, Kegiatan Stuffing dibagi menjadi dua yaitu Stuffing dalam & Stuffing Luar.

**Berikut alur proses pelayanan jasa bongkar muat peti kemas yang sering terjadi di PT Gloria lautan Kasih:**

### **1) Proses Booking Peti Kemas Di Sitollaut**

*Alur Shipper*

- a) Sebelum 5 hari kapal tiba pihak *shipping line* membuka *booking slot* di web Sitol laut;
- b) Ekspedisi menginformasikan untuk pembuatan purchase order (PO) di website <https://sitolaut.dephub.go.id/>
- c) Setelah menerima purchase order (PO) dari consignee yang sudah dikonfirmasi oleh supplier
- d) Shipper Login di website <https://sitolaut.dephub.go.id/>
- e) Setelah login:
- f) Klik menu “transaksi” lalu pilih purchase order dan klik “Daftar PO”;
- g) Setelah menu daftar purchase order (PO) muncul;
- h) Klik “nomor PO” yang sudah dikonfirmasi oleh supplier ;
- i) Lalu akan muncul purchase order (PO);
- j) Bila purchase order (PO) yang dipesan sesuai, shipper klik “konfirmasi” lalu shipper melakukan booking;
- k) Proses Booking;
- l) Klik menu “transaksi” lalu pilih “Vessel Booking” dan klik “Booking”;
- m) Setelah klik “Booking” nanti akan muncul menu cari jadwal;
- n) Pilih Port of loading (pelabuhan muat) dan Port of discharge (pelabuhan bongkar) sesuai trayek yang mau dituju lalu akan muncul pilihan vessel/kapal yang sesuai dengan trayek yang dituju;
- o) Bila vessel/kapal sesuai dengan pilihan shipper, Shipper klik “Booking”;
- p) Lalu akan muncul menu “isi Form” ;
- q) Shipper memilih jenis peti kemas LCL (less container load) atau FCL ( Full container load) sesuai kebutuhan

1. LCL (*less container load*): adalah layanan pengiriman angkutan *peti kemas*, yang menggabungkan banyak barang kiriman dari berbagai pengirim lainnya yang dimuat dalam satu peti kemas.
  2. FCL ( Full container loaded): adalah layanan transportasi jalur laut dari peti kemas yang pengirimannya tidak menggabungkan barang dari pengirim lainnya.
- r) Setelah memilih jenis peti kemas, pilih Tipe peti kemas dry atau reefer sesuai kebutuhan;
- s) Klik ”pilih consignee” lalu cari consignee yang membuat purchase order (PO)
- t) Pilih purchase order (PO) yang akan diboeking, lalu isi deskripsi barang yang akan dimuat;
- u) Bila form sudah sesuai, Centang Policy & agreement lalu klik ”Booking”;
- Lalu akan muncul menu ”packing list” lalu isi:
1. Pilih peti kemas
  2. pilih jenis barang -
  3. pilih barang
  4. Deskripsi
  5. pilih kemasan
  6. Jumlah
  7. Berat (kg)
- v) Setelah sudah diisi, klik simpan (Disclaimer: bila muatan berisi berbagai jenis barang, bisa mengisi form packing list lagi);
- w) Bila semua isi form packing list sudah selesai, lalu Klik ”selesai”
- x) Setelah proses booking order (BO) selesai, selanjutnya menunggu validasi dari pihak shipping line/pelayaran (operator);
- y) Bila sudah divalidasi, Shipper melakukan pembayaran dan mengirim bukti transfer;
- z) Lalu nanti release order (RO) dan Shipping instruction (SI) akan muncul;
- aa) Setelah pemuatan selesai Bill of lading (BL) akan muncul;
- bb) Selesai.

## 2) Proses Seleksi Peti Kemas

- a) Setelah dokumen *Release order* di website <https://sitolaut.dephub.go.id/> muncul, *Field executive* mencetak *Release order*;
- b) *Field executive* menuju depo yang sudah ditentukan pelayaran untuk mengambil Empty Peti kemas ( bila stuffing luar, *Field executive* menghubungi truck untuk segera merapat ke depo);
- c) Setelah sampai di depo peti kemas, *Field executive* laporan ke pos depo menyertakan *Release order* (RO);
- d) Terdapat syarat pengambilan Peti kemas:
  1. Pengambilan Peti kemas adalah pengurus yang terdaftar tidak bisa diwakilkan
  2. Dokumen *Release order*
  3. Identitas asli pengurus
  4. Foto Copy identitas pada point 2, sebanyak 1 lembar
- e) Setelah petugas pos depo menerima *Release order*, Petugas melakukan pembukuan;
- f) Setelah melakukan pembukuan, petugas depo mengarahkan *Field executive* ke tempat peti kemas empty berada;
- g) Saat pemilihan peti kemas, *Field Executive* harus memilih grade peti kemas sesuai muatan yang akan dimuat
- h) Setelah pemilihan peti kemas selesai:
  1. Bila *Stuffing* dalam: *field executive* menghamparkan peti kemas ditempat yang aman dan terhindar dari genangan air, agar proses *stuffing* dalam berjalan dengan lancar.
  2. Bila *Stuffing* luar: *field executive* menghubungi supir truck untuk proses on chassiss peti kemas, setelah proses on chassiss selesai *field executive* dokuemtasi on chassis dan truck menuju ke tempat pabrik/gudang yang sudah ditentukan.
- i) Kemudian dilanjut dengan proses stuffing

### 3) Proses Stuffing Dalam

- a) Setelah mendapat *slot* hampar peti kemas, *Field executive* berkoordinasi dengan *supplier* tentang muatan yang akan dimuat ke dalam peti kemas;
- b) setelah berkoordinasi, *Field executive* Follow Up supir yang membawa muatan peti kemas untuk segera merapat ke depo yang telah ditentukan;
- c) Bila barang muatan peti kemas datang, *Field executive* mengukur Panjang, tinggi, lebar dan berat 1 dos/box muatan terlebih dahulu agar mempermudah menghitung tonase dan memperkirakan jumlah muatan yang bisa masuk ke dalam peti kemas sebelum dimasukkan ke dalam peti kemas;
- d) Setelah selesai diukur, *Field executive* menyuruh buruh untuk memasukkan barang dan secara bersamaan *Field executive* menghitung jumlah muatan yang masuk ke dalam peti kemas;
- e) Bila semua muatan sudah masuk, *Field executive* dokumentasi foto terakhir muatan;
- f) *Field executive* menutup pintu peti kemas lalu melakukan penyegelan;
- g) *Field executive* dokumentasi segel;
- h) *Field executive* laporan stuck full ke petugas depo.
- i) Membuat packing list untuk dikirim ke customer

No	Uraian Barang	Jumlah	Merk	Unit
1	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
2	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
3	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
4	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
5	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
6	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
7	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
8	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
9	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20
10	Alumunium (Pis. 20x20)	10	Si	20x20

Gambar 8

### 4) Proses Stuffing Luar

- a) *Field executive* membuat surat tugas sebelum berangkat ke Gudang/pabrik;

- b) *Field executive* membuat laporan ke *security* pabrik/Gudang dengan menyertakan surat tugas, surat jalan, dan segel untuk mendapatkan antrian;



Gambar 9

- c) Setelah nomor antrian dipanggil, *Field executive* Follow up truck untuk menimbang dahulu sebelum masuk Gudang/pabrik
- d) Bila selesai menimbang, truck menuju Gudang/pabrik untuk melakukan proses stuffing;
- e) Saat proses muat, *Field executive* menghitung jumlah muatan yang masuk ke dalam peti kemas;
- f) Bila semua muatan sudah masuk, *Field executive* dokumentasi foto terakhir muatan;
- g) *Field executive* menutup pintu peti kemas lalu melakukan penyegelan dibantu supir truck;
- h) *Field executive* dokumentasi segel;



Gambar 10

- i) Setelah semua proses muat selesai, truck melakukan timbang ulang;
- j) Setelah selesai truck menuju depo/terminal yang sudah ditentukan.
- k) Membuat packing list untuk dikirim ke customer

## 5) Proses Stripping Dalam

- a) *Field executive* terlebih dahulu mencari keberadaan peti kemas *full* di depo yang sudah ditentukan pelayaran;
- b) Bila sudah ketemu, *Field executive* laporan ke petugas depo untuk proses stripping dalam menyertakan dokumen release order (disclaimer: pemilik barang diberi waktu 3 hari oleh depo untuk melakukan proses stripping (bongkar), bila lebih akan dikenakan biaya);

RELEASE ORDER  
NOMOR: RCO 71.1945095738

---

POI	: Tanjung Perak
POD	: Bali
ETD	: 04 May 2024
ETA	: 19 May 2024
Shipper	: PT. GEORGE F. ALTMAN KASIH
Consignee	: CV Niara Mitra Family
Quantity	: 1 Container
Container Type	:
DOG	: Menyak Cereng
Nama Depot	: Depo Mlyocu
Alamat Depot	: Jl Tanjung Tembaga
Status	: Stuffing Dalam
Nama Pengurus	1. Ika Surtana 2. Haris Rizal 3. Nabila Rahma Shanita

Syarat pengambilan Container adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan Container adalah pengurus yang sewaktu tidak bisa diwakilkan
2. Pengambilan Container harus disertai/mencantumkan :
  - a. Nomor RCI ini
  - b. Identitas asli pengurus
  - c. Copy identitas pada poin b. sebanyak 1 lembar

Pelayanan pengambilan Container hanya dilayani dengan melengkapi syarat di atas  
Hormat kami

Gambar 11

- c) *Field executive* Follow up petugas crane depo untuk mengamparkan peti kemas *full* ke tempat yang aman untuk dilakukannya stripping dalam;
- d) *Field executive* menghubungi pemilik barang untuk segera menuju ke depo;

- e) Saat pemilik barang tiba, Field executive memberikan nota/surat jalan dan Bill of lading kepada pemilik barang;

Shipper/Receiver: PT. GLORIA LAUTAN KASIH  
 Bobong  
 Consignee/Receiver: PT. RAHN GUNA USAHA  
 Tanjung Perak  
 Notify Party: PT. DIKARIDA LLOYD (PERSERO)  
 Kapal: KM KENDUJAGA NUSANTARA 3  
 Tgl. ETD: 09 Juni 2024  
 Tujuan: Tanjung Perak

No	Keterangan Merek	Keterangan Isian	Koli Isian	Pesan (Isian)	Volume (M3)	Unit/Koli (M) Menawar Isian
1	FHUB574676	Kayu			1000	
2	HBMW17114471	Kayu			1000	
TOTAL					2000	

Keterangan: (Blank area for remarks)

Yang bertanda tangai harus menyetujui dan menandatangani dokumen ini sesuai dengan peraturan-peraturan dalam Undang-Undang Dagang (KUHD).

Klasifikasi Perak: 04 Juni 2024  
 KEBALA OPERASI

PT. DIKARIDA LLOYD (PERSERO)

Gambar 12

- f) Field executive melakukan proses pembukaan segel dibantu buruh dengan ditonton langsung oleh pemilik barang (Field executive wajib dokumentasi pembukaan segel);
- g) Buruh melakukan proses stripping (bongkar) dan Field executive wajib menghitung jumlah barang yang keluar;
- h) Bila kegiatan stripping (bongkar) selesai, Field executive laporan ke petugas depo bila kegiatan stripping dalam sudah selesai.
- 6) Proses Stripping Luar**
- Field executive menghubungi supir truck untuk segera merapat ke depo untuk pengambilan peti kemas full di depo yang sudah ditentukan pelayaran;
  - Field executive terlebih dahulu mencari keberadaan peti kemas full di depo ;
  - Bila sudah ketemu, Field executive laporan ke petugas depo untuk proses stripping luar menyertakan dokumen release order ( disclaimer: pemilik barang diberi waktu 3 hari oleh depo untuk melakukan proses stripping (bongkar), bila lebih akan dikenakan biaya );
  - Field executive Follow up petugas crane depo untuk on chassis kan peti kemas full ke truck;

- e) Field executive dokumentasi on chassis peti kemas full;
- f) Bila sudah on chassis, Field executive menghubungi supir truck untuk segera merapat ke Gudang yang sudah ditentukan oleh pemilik barang;
- g) Field executive menuju ke Gudang yang sudah ditentukan pemilik barang;
- h) Saat tiba di lokasi, Field executive memberikan nota/surat jalan dan Bill of lading kepada pemilik barang;
- i) Field executive melakuakn proses pembukaan segel dibantu buruh dengan ditonton langsung oleh pemilik barang (Field executive wajib dokumetasi pembukaan segel);
- j) Buruh melakukan proses stripping (bongkar) dan Field executive wajib menghitung jumlah barang yang keluar;
- k) Bila kegiatan stripping (bongkar) selesai, Field executive menghubungi supir truck untuk pengembalian peti kemas di depo.

#### **b. Kendala dalam Pelayanan Jasa Bongkar Muat Peti Kemas**

Dari hasil analisis diagram fishbone terdapat 4 bagian yang mengakibatkan kendala dalam pelayanan jasa bongkar muat, yaitu Man (Manusia), Material (Bahan Baku), Mileu (Lingkungan), dan Machine (Mesin). Berikut adalah penjelasan dari hasil analisis Diagram fishbone :

##### 1) Man (Manusia)

###### a) Kehilangan Muatan.

Barang dapat hilang karena dicuri, rusak, atau terbuang. Kehilangan dapat terjadi di gudang, didalam peti kemas, atau saat proses pengangkutan. Barang juga dapat rusak karena terjatuh, tertimpa, atau terkena air. Barang yang terbuang biasanya terjadi karena kelalaian atau ketidak sengajaan..

###### b) KetidakSesuaian Isi Dokumen.

Ketidaksesuaian isi dokumen dapat berdampak signifikan pada keterlambatan pengiriman peti kemas. perusahaan ekspedisi akan menghadapi hambatan dalam memproses pengiriman. Dokumen yang tidak sesuai dapat menyebabkan penundaan dalam pengiriman peti kemas.

Ketidaksesuaian isi dokumen dan muatan dapat mengganggu sinkronisasi antara proses pengiriman dan proses administratif. Jika isi

dokumen tidak valid, perusahaan ekspedisi mungkin harus menunda pengiriman peti kemas hingga semuanya terkoordinasi dengan baik.

c) Operator alat berat kurang menguasai lingkungan depo.

Operator alat berat seperti crane dan forklift yang tidak menguasai atau memahami karakter jalur sering menghadapi kesulitan saat melewati rute dengan tumpukan palet, area sempit, atau pejalan kaki.

Mengenali rute dengan baik dan menjaga jarak aman antara alat berat dengan orang lain atau kendaraan berat lain sangat penting. Bila seorang operator forklift dan crane tidak menguasai atau memahami karakteristik jalur maka dapat mengalami kesulitan dalam melewati rute dengan efisien dapat mengurangi produktivitas operasional secara keseluruhan.

2) Material (Bahan Baku)

a) Kekurangan Peti Kemas

Ketika akan menggunakan jasa ekspedisi, Customer akan menyesuaikan peti kemas untuk muatan mereka, namun ketika petugas ekspedisi sampai di depo peti kemas yang sesuai dengan spesifikasi muatan Customer tidak ada dan tidak sesuai.

Dengan adanya grade peti kemas, akan membuat pengiriman muatan lebih aman sampai ke tujuan, jika hal ini tidak sesuai dengan kemauan Customer akan mengakibatkan kekurangan peti kemas mengakibatkan penundaan pengiriman barang. Jika Customer tidak dapat memperoleh peti kemas sesuai kebutuhan, barang yang seharusnya dikirim akan tertunda.

b) Kerusakan Peti kemas

Hal ini disebabkan oleh perusahaan logistik atau depo mungkin mengalami kesulitan dalam mengelola peti kemas. Jika tidak ada sistem yang efisien untuk memantau dan mengelola peti kemas, kesalahan dalam pengiriman peti kemas yang tidak sesuai dengan spesifikasi dapat terjadi. Kemudian petikemas yang rusak atau cacat mungkin tidak memenuhi spesifikasi pelanggan. Kerusakan dapat terjadi selama pengiriman, penyimpanan, atau penggunaan sebelumnya.

Beberapa petikemas mungkin tidak memenuhi standar industri yang ditetapkan. Ini bisa terjadi karena usia peti kemas, perawatan yang

buruk, atau penggunaan yang berlebihan dan beberapa peti kemas mungkin tidak cocok untuk jenis barang tertentu.

3) Mileu (Lingkungan)

a) Truck mengalami kemacetan

Kendala pada saat kegiatan bongkar muat adalah seringkali mengalami kemacetan akibat factor lingkungan sehingga kendala tersebut sangat berdampak kepada kelancaran operasional di lapangan, sehingga factor kemacetan dapat menghambat kegiatan bongkar muat.

b) Cuaca buruk

Terjadi hujan lebat dan angin kencang di depo peti kemas, sehingga proses bongkar muat kontainer harus dihentikan demi alasan keamanan. Cuaca buruk seperti hujan lebat, angin kencang, dan badai dapat membahayakan keselamatan pekerja dan merusak muatan. Oleh karena itu, proses bongkar muat harus dihentikan sementara waktu untuk menghindari kecelakaan dan kerugian.

4) Machine (Mesin)

a) Kerusakan truck pada saat perjalanan

Kendala pada jasa transportasi dibidang trucking lebih sering terjadi kerusakan pada unit/trucking akibat dari pemakaian yang terus menerus dan kurangnya perawatan truck dapat mengakibatkan kendala seperti rusak mesin, pecah ban dan kerusakan lainnya.

b) Kerusakan alat forklift dan crane

Forklift dan crane di depo peti kemas dapat rusak karena berbagai faktor dan ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses bongkar muat, kemudian beberapa operator forklift dan crane sering mengabaikan kapasitas maksimal yang harus dipatuhi. Memaksakan beban yang melebihi batas dapat menyebabkan forklift dan crane tumbang atau terguling. Operator harus memastikan beban yang dibawa tidak melampaui batas yang ditetapkan. Kualitas maintenance yang rendah, forklift dan crane yang jarang mendapatkan pemeliharaan berkala dapat mengalami kerusakan parah. Pengecekan rutin dan perawatan yang baik sangat penting untuk mencegah kerusakan.

**c. Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Bongkar Muat Peti Kemas**

Berdasarkan kendala dalam pelayanan jasa bongkar muat peti kemas di atas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut yang telah diteliti oleh penulis terdapat upaya yang dilakukan yaitu:

- 1) Upaya mengurangi risiko kehilangan atau kekurangan muatan saat proses stuffing (memuat barang) atau stripping (membongkar barang) dari peti kemas:
  - a) pastikan semua proses logistik direncanakan dengan baik, termasuk jadwal dan jumlah barang yang akan dimuat atau dibongkar dari peti kemas.
  - b) Selalu ada pengawasan yang ketat selama proses stuffing (muat) atau stripping (bongkar). Pastikan hanya orang yang berwenang yang memiliki akses ke peti kemas.
  - c) selalu catat jumlah dan jenis barang yang dimuat atau dibongkar dari peti kemas dengan cermat dalam dokumen resmi seperti packing list atau dokumen yang diperlukan.
  - d) Lakukan pemeriksaan ulang setelah proses stuffing (muat) atau stripping (bongkar) selesai untuk memastikan bahwa semua barang yang dimuat atau dibongkar sesuai dengan dokumen yang ada.
- 2) Upaya mengatasi ketidak sesuaian isi dokumen :
  - a) Lakukan pemeriksaan yang teliti dan komprehensif saat memuat kontainer. Pastikan setiap item yang dimuat sesuai dengan apa yang tercantum dalam dokumen packing list.
  - b) Pastikan operator yang memuat kontainer telah dilatih dengan baik dan memahami pentingnya kesesuaian antara isi kontainer dan dokumen packing list. Lakukan pengawasan secara teratur untuk memastikan prosedur diikuti dengan benar.
  - c) Jalin komunikasi yang baik antara pihak yang bertanggung jawab atas pengisian kontainer, pihak yang menyusun packing list, dan pihak yang melakukan pengawasan. Koordinasi yang baik dapat mengurangi risiko kesalahan.
- 3) Upaya mengatasi kekurangan peti kemas, dimana kebutuhan Customer akan

peti kemas tidak dapat terpenuhi:

- a) melakukan perencanaan yang matang berdasarkan data historis dan proyeksi permintaan dari pelanggan. Dengan memahami pola permintaan secara lebih akurat dapat mempersiapkan jumlah peti kemas yang cukup untuk memenuhi kebutuhan.
  - b) Menjalin komunikasi yang terbuka dan proaktif dengan pelanggan tentang ketersediaan peti kemas dengan memberikan informasi yang jelas mengenai situasi stok dan diskusikan solusi alternatif yang dapat mereka pertimbangkan.
  - c) Lakukan evaluasi secara teratur terhadap manajemen stok peti kemas dan identifikasi peluang perbaikan. Tinjau kembali pengalaman kekurangan stok sebelumnya untuk memperbaiki strategi perencanaan dimasa depan.
- 4) Upaya mengatasi kerusakan alat pemindah di depo seperti Forklift dan Crane:
- a. Menetapkan jadwal perawatan preventif secara teratur untuk forklift dan Crane. Ini mencakup pemeriksaan rutin, pemeliharaan, dan penggantian suku cadang yang dibutuhkan. Pastikan untuk mengikuti panduan dari produsen dan buat catatan perawatan untuk referensi dimasa depan.
  - b. Pastikan memiliki stok suku cadang yang cukup untuk forklift dan Crane yang paling umum digunakan di depo. Ini akan mempercepat waktu pemulihan jika ada masalah yang membutuhkan penggantian komponen.
  - c. Pastikan operator forklift dan Crane telah dilatih dengan baik dan memiliki sertifikasi yang sesuai. Mereka harus memahami cara mengoperasikan forklift dan Crane dengan aman dan efisien, serta tahu bagaimana cara melaporkan masalah yang mungkin terjadi.
  - d. Lakukan inspeksi prakualifikasi sebelum forklift dan Crane digunakan setiap hari. Ini termasuk pemeriksaan visual untuk memastikan tidak ada masalah yang tampak dan pengujian fungsi dasar seperti rem, lampu, dan sistem penggerak.
- 5) Upaya mengatasi peti kemas yang tidak sesuai dengan spesifikasi ataupun rusak:
- a. Melakukan pemeriksaan kualitas awal secara teliti saat menerima peti kemas dari penyedia atau pihak yang bertanggung jawab. Pastikan untuk

- memverifikasi bahwa setiap peti kemas memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelum digunakan.
- b. Jika ditemukan peti kemas yang tidak sesuai dengan spesifikasi, segera hubungi penyedia atau pihak yang bersangkutan untuk menyelesaikan masalah tersebut.
  - c. Buat kontrak atau perjanjian dengan penyedia atau pihak yang menyediakan peti kemas mencakup spesifikasi yang diinginkan dan persyaratan lainnya. Hal ini penting agar penyedia dapat bertanggung jawab jika peti kemas tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- 6) Upaya mengatasi kendala sopir truk saat akan dilakukannya proses bongkar muat peti kemas:
- a. perawatan rutin pada unit dengan melakukan pengecekan kelayakan jalan pada unit dan menyediakan unit cadangan untuk berjaga jaga jika terjadi hal yang tidak diinginkan.
  - b. Pastikan ada komunikasi yang jelas dan proaktif dengan perusahaan pengiriman ataupun sopir truk sebelum waktu yang ditentukan untuk bongkar muat muatan petikemas dan Berikan informasi yang jelas mengenai waktu dan lokasi yang tepat.

Dengan melakukan upaya - upaya tersebut akan memberikan dampak positif pada perusahaan dan meningkatkan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut sangat penting karena:

1) Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan ekspedisi. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk menggunakan kembali jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. hal ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra perusahaan di mata publik.

2) Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Operasional

Proses bongkar muat peti kemas yang efisien dan efektif akan memperlancar arus barang dan mengurangi waktu tunggu di depo. Hal ini akan meningkatkan produktivitas perusahaan dan menurunkan biaya operasional.

3) Meningkatkan Daya Saing Perusahaan

Dalam industri pelayaran yang kompetitif, perusahaan ekspedisi yang

menawarkan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas yang berkualitas akan memiliki daya saing yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain. Hal ini akan memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan dan meningkatkan keuntungan.

4) Meminimalisir Kerusakan Barang

Penanganan peti kemas yang cermat dan hati-hati akan meminimalisir risiko kerusakan barang. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi klaim asuransi.

5) Menjaga Keamanan Barang

Prosedur bongkar muat yang aman dan terjamin akan menjaga keamanan barang dari kehilangan atau pencurian. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan ekspedisi.

6) Mendukung Kelancaran Rantai Pasokan

Pelayanan bongkar muat peti kemas yang handal akan mendukung kelancaran rantai pasokan dan memastikan barang-barang dapat diantarkan kepada pelanggan tepat waktu. Hal ini akan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan Masyarakat

## 5. PENUTUPAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan praktek darat di PT Gloria Lautan Kasih, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Alur pelayanan jasa dalam proses bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut melibatkan berbagai tahapan seperti booking peti kemas, *stuffing*, *stripping*, dan proses seleksi peti kemas. Proses ini memerlukan kerjasama antara berbagai pihak seperti *consignee*, *supplier*, *shipper*, dan *field executive* untuk memastikan barang sampai ke tujuan dengan baik
2. Kendala pelayanan jasa bongkar muat pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut seperti terlambatnya sopir truk, keterlambatan pengiriman dokumen, kekurangan peti kemas, kerusakan alat pemindah peti kemas di depo, keterlambatan mulainya jam kerja, dan terlalu banyak peti kemas yang tidak sesuai dengan spesifikasi oleh

pihak eksportir. Kendala-kendala ini dapat menyebabkan penundaan pengiriman barang, biaya tambahan, ketidakpuasan pelanggan, dan gangguan hubungan bisnis.

3. Upaya meningkatkan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas pada perusahaan adalah dengan komunikasi, pelatihan karyawan, pengecekan truk, pemeliharaan *forklift*, dan kolaborasi dengan *customer*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, daya saing perusahaan, mengurangi kerusakan barang, menjaga keamanan barang, serta mendukung kelancaran rantai pasokan.

Dengan demikian, perusahaan ekspedisi perlu memperhatikan kualitas pelayanan bongkar muat peti kemas, serta mengatasi kendala-kendala yang mungkin timbul dalam proses pengiriman barang untuk menjaga kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan reputasi perusahaan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, untuk meningkatkan kualitas layanan bongkar muat peti kemas dan mengatasi kendala yang muncul dalam proses pengiriman barang, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Komunikasi: Perusahaan harus meningkatkan komunikasi antara berbagai pihak terkait, seperti *consignee*, *supplier*, *shipper*, dan *field executive*, untuk memastikan informasi yang jelas dan akurat dalam proses pengiriman barang.
2. Pelatihan Karyawan: Memberikan pelatihan reguler kepada karyawan terkait prosedur bongkar muat peti kemas dan penanganan barang yang tepat untuk mengurangi risiko kerusakan barang
3. Kolaborasi dengan *Customer*: Berkolaborasi dengan *Customer* untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan bongkar muat peti kemas, sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
4. Penanganan Keluhan Pelanggan: Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif, serta mencari solusi yang memuaskan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan

Dengan menerapkan saran-saran diatas, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan dalam layanan bongkar muat peti kemas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, W. M. I. E. P. A. A. P. (2021). Alur kegiatan empty container dalam kelancaran ekspor dan impor di Depo PT. Citra Prima Container Surabaya. Diakses pada tanggal 12 Januari 2024.
- Aini, R., Sianturi, I., & Nofandi, F. (2021). Penerapan Inaportnet dalam proses pelayanan penyandaran kapal: Studi kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.264> Diakses pada tanggal 12 Januari 2024.
- Alfarisi, M. S. (2019). Analisis perawatan crane guna menunjang kelancaran proses bongkar muat batu bara di atas kapal MV. KT 05. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> Diakses pada tanggal 12 Januari 2024.
- Arhinza, A. M. (2021). Analisis keterlambatan pengurusan dokumen muatan barang pada PT. Indo Dharma Transport Banjarmasin. <http://repository.pip-semarang.ac.id/3460/> Diakses pada tanggal 12 Januari 2024.
- Daniel, R. A. (2020). Optimalisasi pelaksanaan bongkar muat barang oleh PT. Samudra Indah Sejahtera di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, 6–13. Diakses pada tanggal 13 Januari 2024.
- Langga, F. M., Sudirman, & Setiono, B. A. (2022). Analisis faktor penghambat stuffing in pada pemuatan barang di depo petikemas PT. Sarana Bandar Nasional Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 12(2), 122–131. <https://doi.org/10.30649/japk.v12i2.84> Diakses pada tanggal 13 Januari 2024.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2008). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> Diakses pada tanggal 13 Januari 2024.
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 1988. (1988). <https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=83IUTzD4Bql4dX0IBQ8yHY4p9OpU3IMsD4pHLpNsXovL48gufPUS7jL4KEPnJdSWSk4qAmytLU9u48LTm3IsQLii8n1hYAIBzJV4jI6UTgJIqXcv1Z4KULK4WSrFs2SB61agytxkhlc1OYUAQIjgbD> Diakses pada tanggal 13 Januari 2024.
- Kurniawan, N. (2023). Optimalisasi pelayanan jasa bongkar muat peti kemas di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia, 1–57. <https://repository.pip-semarang.ac.id/51115/> Diakses pada tanggal 13 Januari 2024.
- Mandasari, P. S., Juliani, R. D., & Pitria, S. (2021). Peranan freight forwarding PT. Cargo Plaza Indah Semarang dalam kegiatan ekspor impor barang. *Majalah Inspiratif*, 6(12), 1–27. Diakses pada tanggal 14 Januari 2024.
- Menteri Perhubungan. (2001). KEPMEN Perhubungan No KM 33 Tahun 2001: Penyelenggaraan dan perusahaan angkutan laut (pp. 1–94). Diakses pada tanggal 14 Januari 2024.
- Muhammad, R. A. A. (2020). Penanganan dokumen ekspor milik PT Indo Furnitama Raya oleh perusahaan forwarder PT Indotrans Lestari Surabaya, 5(1), 1689–1699. Diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2016. (n.d.). Diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

R. Aris, S. (2022). Bab 2 Tinjauan pustaka kewirausahaan: Efektivitas kegiatan bongkar muat peti kemas di Pelabuhan Batu Ampar Batam Kepulauan Riau, 13(3), 1–23. Diakses pada tanggal 14 Januari 2024.

Sasmito Muslim, S., Wibowo, N. A., & Nofandi, F. (2021). Analisis penerapan sistem informasi manajemen pada kegiatan logistik di Indonesia. *Dinamika Bahari*, 2(1), 6–12. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.262> Diakses pada tanggal 14 Januari 2024.