



**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT
PETIKEMAS DI PT. MASAJI TATANAN KONTAINER**

INDONESIA

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

NOVA KURNIAWAN
NIT. 561911337445 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATALAKSANA ANGKUTAN DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN
SEMARANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS DI
PT. MASAJI TATANAN KONTAINER INDONESIA**

DISUSUN OLEH:

NOVA KURNIAWAN
NIT. 561911337445 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, *12 Jun 2023*

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Materi

Metodologi dan Penulisan


RETNO HARIYANTI, S.Pd, M.M

Penata Tk. I (III/b)

NIP. 19741018 199803 2 001


Dr. ISKANDAR, SH, MT

Penata Tk I, III/d

NIP. 19730621 199808 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)


Dr. NUR ROHMAH, SE., MM

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19750318 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**OPTIMALISASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS DI PT. MASAJI TATANAN KONTAINER INDONESIA**” karya:

Nama : NOVA KURNIAWAN

NIT : 561911337445 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari

Selasa, tanggal *22 Agustus* 2023

Semarang, *22 Agustus* 2023

Panitia Ujian

Penguji I : SRI PURWANTINI, SE, S.Pd, MM
Penata Tingkat I (III/d)
NIP. 19611217 198703 2 002

Penguji II : RETNO HARIYANTI, S.Pd, M.M
Penata Tingkat I (III/b)
NIP. 19750318 200312 2 001

Penguji III : JANNY ADRIANI DJARI, S.ST, M.M
Penata (III/C)
NIP. 19800118 200812 2 002

Mengetahui

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dr. Capt. TRI CAHYADI, M.H., M.Mar.
Pembina Tk.I (IV/b)
19730704 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nova Kurniawan

NIT : 561911337445 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Skripsi dengan judul “Optimalisasi pelayanan jasa bongkar muat petikemas di PT.Masaji Tatanan Kontainer Indonesia”

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etika ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 12 Juni 2023.

Yang membuat pernyataan,



NOVA KURNIAWAN
NIT. 561911337445 K

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. Bentuk lembaran dan foto bersitegang menggali tambang emas
2. Jika lelah tidur, gausah keras. Tuhan mengetahui
3. "Aku sudah pernah mengangkat beban bumi, berdiri pagi buta 6 menghadap singa"

Persembahan:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Rokhani dan Ibu Tuti Yatini yang senantiasa mendukung dan menjadi penguat hidup dunia saya dalam keadaan apapun.
2. Kakak saya dan adik saya, Dwi Suharni dan Rizky Khofifah yang senantiasa membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
3. Almamaterku. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
4. Seluruh teman – teman angkatan LVI Bumi singosari dan K VIII Charlie yang kocak dan menegangkan selalu memberikan semangat setiap hari.
5. Seluruh teman – teman Kasta Galangan B2 Angkatan LVI yang selalu membantu dan memberi semangat kepada penulis setiap hari.
6. Seluruh staf dan karyawan di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi
7. Febriana Valentine yang telah memberikan acuan semangat pendidikan, kekuatan mental dan fisik dalam melakukan penulisan ini.

PRAKATA



Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat serta hidayah-Nya penulis telah mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Optimalisasi pelayanan jasa bongkar muat petikemas di PT.Masaji Tatanan Kontainer Indonesia”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel), serta syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermanfaat. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

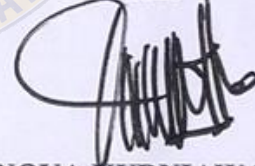
1. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
2. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Ibu Dr. Nur Rohmah, SE., M. M. selaku Ketua Program Studi Tatalaksana Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan PIP Semarang.
4. Ibu Retno Hariyanti, S.pd, M.M selaku dosen pembimbing materi
5. Dr. Iskandar, SH, MT selaku Dosen Pembimbing Metode Penulisan
6. Seluruh Dosen PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.

7. Perusahaan PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan praktik darat serta membantu penulisan skripsi ini
8. Rekan-rekan seperjuangan taruna/i PIP Semarang angkatan LVI.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demikian, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Semarang, *22 Agustus* 2023

Penulis



NOVA KURNIAWAN
NIT. 561911337445 K

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	7
B. Kerangka Pikir.....	20

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	22
B. Tempat Penelitian.....	23
C. Sumber Data Penelitian / Informan.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	30
G. Penguji Keabsahan Data.....	32

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Konteks Penelitian.....	36
B. Deskripsi Data.....	39
C. Temuan.....	47
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74
-------------------------------	-----------

HASIL TURNITIN	86
-----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88
----------------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data	29
Gambar 3.2 Teknik Triangulasi	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Depo	42
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Marketing	45
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Keuangan	45
Gambar 4.5 <i>Container</i> Rusak	48
Gambar 4.6 <i>Repair Container</i>	48
Gambar 4.7 Lokasi Penumpukan	49
Gambar 4.8 <i>Parking Area Truck</i>	49
Gambar 4.9 <i>Forklift</i> memuat karet / <i>Rubber</i>	50
Gambar 4.10 Unit <i>forklift</i> memasukkan barang	50
Gambar 4.11 Pembongkaran <i>Seal</i> / Segel yang salah	51
Gambar 4.12 Bentuk Pemasangan <i>seal</i> / segel	51
Gambar 4.13 Antrian cargo yang akan di <i>stuffing</i>	52
Gambar 4.14 Kemacetan	53
Gambar 4.15 Keterlambatan Bahan Bakar	53
Gambar 4.16 <i>Bay Plan Container</i>	54
Gambar 4.17 Tempat <i>Stuffing</i>	55
Gambar 4.18 Truck mundur ke tempat <i>stuffing</i>	55
Gambar 4.19 Perawatan dan Perbaikan <i>forklift</i>	56
Gambar 4.20 Diagram <i>fishbone analysis</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.2 Penjelasan Temuan Berdasarkan Metode <i>Fishbone analysis</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Packing Comudity rubber / karet SW</i>	72
Lampiran 2 <i>Packing Comudity rubber / karet metal box MB4,MB5</i>	73
Lampiran 3 <i>Delivery Order lift on empty</i>	74
Lampiran 4 <i>SI (Shipping Instruction)</i>	75
Lampiran 5 <i>Receiving</i> pembayaran pelabuhan	76
Lampiran 6 <i>Packing list</i>	77
Lampiran 7 Pembongkaran <i>seal / segel</i> di lokasi <i>stuffing</i> dan <i>stripping</i> ...	78
Lampiran 8 Kondisi lahan depo <i>container</i>	79
Lampiran 9 Wawancara Responden I	80
Lampiran 10 Wawancara Responden II	81
Lampiran 11 Wawancara Responden III	82
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara	83
Lampiran 13 Hasil Similiarity	86
Lampiran 14 Hasil Turnitin	87

ABSTRAKSI

Kurniawan, Nova. 2023. 561911337445 K “Optimalisasi pelayanan jasa bongkar muat petikemas di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I Retno Hariyanti, S.pd, M.M.Pembimbing II: Dr. Iskandar, SH, MT

Aktifitas bongkar muat yang ada dalam depo *container* PT. Masaji Tatanan Indonesia cabang Jambi tidak seutuhnya berjalan lancar dengan apa yang di harapkan. Maka penulis melakukan penelitian lebih dalam dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus 2021 sampai dengan tanggal 30 Juni 2022 yang berlokasi di daerah Talang Duku Kota Jambi. Keterlambatan dalam aktifitas sering terjadi di karenakan beberapa faktor yang menghambat jalanya *stuffing* dan *stripping*. antara lain faktor manusia, tempat / lahan, cuaca, dan fasilitas alat untuk pengoprasionalan bongkar muat. Masalah yang sering terjadi dalam bongkar muat di depo adalah karena keterlambatan pengiriman / pembuatan dokumen, tidak tersedianya alat bongkar muat *forklift* dengan permintaan barang yang banyak, serta kondisi lahan depo yang kurang layak jika cuaca dengan curah hujan tinggi menjadikan proses muat menjadi terhambat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan dan meminimalisir hambatan bongkar muat di depo untuk kedepanya dan lebih memperhatikan perawatan dan perbaikan secara berkala.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Terarah kepada informan karyawan yang terlibat langsung di bidang pekerjaannya. Penulis menggunakan teknik analisis *fishbone analysis* untuk mencari faktor analisis yang di amati oleh penulis agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia dengan lampiran data yang falid untuk mengidentifikasi hasil dari data penelitian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kendala pelayanan jasa bongkar muat petikemas di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi adalah terjadinya keterlambatan di sebabkan oleh faktor manusia, tempat / lahan, cuaca, dan fasilitas alat untuk pengoprasionalan bongkar muat yang belum maksimal. Kurangnya perhatian dari kantor pusat untuk melakukan perawatan alat operasional dan memberi pengarahan kerja secara profesional di pekerjaan upaya yang harus di lakukan adalah menambah alat bongkar muat *forklift* untuk penyeimbangan aktifitas dengan permintaan barang yang banyak, memperbaiki lahan supaya tidak terjadi kecelakaan kerja yang tidak di inginkan, menambah wawasan kerja untuk seluruh karyawan agar perhatian untuk menggunakan *safety equipment* standar perusahaan serta meningkatkan perawatan menjaga aset milik perusahaan

Kata Kunci: Optimalisasi, Keterlambatan Bongkar Muat, Perbaikan Petikemas, Perawatan Lahan, Kecelakaan Kerja, bongkar muat petikemas, Sumber Daya Manusia, Terhambat Operasional, Depo Petikemas

ABSTRACTION

Kurniawan, Nova. 2023. 561911337445 K "Optimization of container loading and unloading services at PT. Indonesian Container Order Masaji". Thesis. Diploma IV Program, Marine and Port Transportation Management Study Program, Semarang Shipping Polytechnic, Advisor I Retno Hariyanti, S.pd, M.M. Advisor II: Dr. Iskandar, SH, MT.

Loading and unloading activities in the container depot of PT, Masaji Tatanan Indonesia, Jambi branch, did not completely go smoothly as expected. So the authors conducted deeper research which was carried out from 01 August 2021 to 30 June 2022 which is located in the Talang Duku area, Jambi City. Delays in activities often occur due to several factors that hinder the stuffing and stripping nets. including human factors, place/land, weather, and equipment facilities for loading and unloading operations. Problems that often occur in loading and unloading at the depot are due to delays in sending / preparing documents, the unavailability of forklift loading and unloading equipment with a lot of demand for goods, and the condition of the depot land that is not feasible if the weather with high rainfall makes the loading process hampered. The purpose of this research is to optimize and minimize loading and unloading obstacles at the depot for the future and pay more attention to periodic maintenance and repairs.

This research method uses a qualitative description approach by conducting observations, interviews, literature studies and documentation. Directed to employee informants who are directly involved in the field of work. The author uses fishbone analysis techniques to find the analysis factors observed by the author in order to solve the problems that exist in PT. Indonesian Container Order Masaji with valid data attachments to identify the results of the research data.

Based on the research that has been done, it was found that the constraints on container loading and unloading services at PT. The Jambi branch of the Indonesian Container Order Masaji is a delay caused by human factors, place / land, weather, and equipment facilities for loading and unloading operations that have not been maximized. Lack of attention from the head office to carry out maintenance of operational equipment and provide professional work direction in the work that must be done is to add forklift loading and unloading equipment to balance activities with a lot of demand for goods, improve land so that unwanted work accidents do not occur, adding work insights for all employees so that they pay attention to using company standard safety equipment and improve maintenance of protecting company assets.

Keywords : Optimization, Delays in Loading and Unloading, Repair of Containers, Land Care, Work Accidents, Loading and Unloading of Containers, Human Resources, Operational Delays, Container Depots

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan. Sebagian besar adalah perairan. Dikenal dengan negara maritim dengan kegiatan di perairan yang banyak dan beragam. Peranan Indonesia dalam transportasi laut sangat penting untuk kegiatan logistic dalam negeri maupun luar negeri. Penting untuk negara ini mengembangkan transportasi laut untuk perkembangan perekonomian dunia.

Dengan perkembangan dunia, Indonesia mampu bersaing dengan negara lain. Melakukan kerja sama dan membangun ekonomi untuk negara masing-masing. Salah satu barang yang akan di kirimkan di pastikan aman dalam kemasan maupun penumpukan. Maka di tentukan untuk negara yang akan mengirim barang dengan aman yaitu menggunakan container atau petikemas. Sistem penggunaan petikemas banyak di gunakan pengguna jasa transportasi laut untuk mengirimkan barang ke negara atau tempat tujuan. Sistem pengiriman menggunakan petikemas mestinya lebih mudah dan keamanan barang akan terjadinya kerusakan sangat minim. Sehingga memungkinkan alat operasional multimoda di darat, kereta api, dan kapal laut menjadi lebih efisien bagi para pengguna jasa untuk pengiriman ekspor maupun impor.

Pelayanan petikemas adalah pelayanan jasa angkutan untuk hasil barang-barang industri dan barang lainnya, banyak menciptakan inovasi lahan industri dalam pengangkutan barang untuk petikemas. Pada proses memasukan barang atau *stuffing* barang yang di kemas dalam bentuk pallet, metal box dan curah. Proses untuk masuk ke dalam petikemas ukuran 20 feet maupun 40 feet di tentukan oleh jumlah permintaan pembeli / *buyer*. Untuk penataan ukuran 20 feet dan 40 feet, barang di susun secara merata agar berat dan dimensi cukup jika *stuffing* barang adalah muatan curah.

Sekarang ini peran depo petikemas bertambah penting dan esensial sebagai tempat penyimpanan atau transit barang. Perkembangan perekonomian dunia semakin luas. Perindustrian dunia sebgaiian besar menggunakan petikemas. Maka perusahaan pelayaran maupun perseorangan berlomba-lomba untuk menciptakan peluang bisnis baru yaitu depo penumpukan petikemas untuk kegiatan ekspor impor untuk dunia. Dalam pertimbangan bisnis ini, melibatkan beberapa pihak yaitu pelabuhan, pihak pabrik, dan pemilik barang yang akan menggunakan jasa depo petikemas untuk alternatif penumpukan yang efisien.

PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi merupakan salah satu depo petikemas yang di bangun untuk menciptakan kelancaran pengiriman arus barang. Perusahaan ini adalah anak cabang dari PT. Samudera Indonesia. Tepatnya bersamaan satu atap dengan 2 anak cabang lainnya yaitu PT. Jambi Jaya Samudera dan PT. Samudera Agencies Indonesia. Berbagai permasalahan dan kejadian yang sering dihadapi oleh perusahaan-perusahaan penyedia jasa

adalah bagaimana perusahaan harus menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut bertahan dan berkembang.

Dalam kegiatan pencarian *customer* untuk masuk ke dalam perusahaan *stevedoring, forwarding* dan penumpukan petikemas ini membutuhkan kestabilan market untuk berdagang. Mempertahankan kualitas pelayanan yaitu cara terbaik untuk memberikan kontrak panjang bagi *customer*. Kepuasan pengguna jasa dapat diartikan *customer* senang dengan hasil kinerja pemilik jasa.

Sebagaimana latar belakang di atas dan sejumlah permasalahan dalam siklus perdagangan ekspor dan impor di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi. Penulis melakukan penelitian dengan judul: **“OPTIMALISASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS DI PT. MASAJI TATANAN KONTAINER INDONESIA “**

B. Fokus Penelitian

Ruang lingkup dan batasan masalah dapat dilakukan dengan terarah dan sesuai di harapkan. Maka penulis membahas tentang faktor keterlambatan dalam proses bongkar muat di dalam depo petikemas PT. Masaji Tatanan Container Indonesia cabang Jambi hingga ke penumpukan Terminal Petikemas IPC TPK Pelabuhan Indonesia Talang Duku Jambi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian, maka ada beberapa masalah yang hendak diteliti antara lain :

1. Apakah penyebab terjadinya keterlambatan dalam proses bongkar muat di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi?
2. Apakah upaya yang di lakukan untuk mengoptimalkan sistem pekerjaan di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi ?
3. Apakah upaya untuk menghindari terjadinya keterlambatan dalam proses bongkar muat di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi ?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijabarkan oleh penulis, sehingga tujuan dari penelitian ialah :

1. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya keterlambatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.
2. Untuk mengetahui kelancaran arus kegiatan bongkar muat di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.
3. Untuk mengetahui kegiatan yang menghambat pengerjaan di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilaksanakan yaitu :

1. Bagi Penulis :

Dengan penelitian ini, penulis dapat memahami dan menerapkan ilmu bongkar muat secara teori dan praktik pada saat melakukan penelitian selama kurang lebih 12 bulan. Penelitian ini juga menjadi sarana sebagai pelatihan kerja dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis serta salah satu persyaratan kelulusan untuk program Diploma IV.

2. Bagi Institusi / Kampus :

Dengan dilakukan penelitian ini, penulis berharap agar dapat memberi manfaat dan gambaran mengenai kegiatan penelitian bagi taruna-taruni yang lain di periode selanjutnya. Penulis berharap hasil penelitian ini, bisa dipergunakan sebagai referensi dan daftar pustaka bagi Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dan sebagai wawasan dan pengetahuan bagi taruna-taruni selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan :

Dengan penelitian ini, penulis mengharapkan supaya bisa memberikan manfaat kepada perusahaan dan karyawan, serta penulis juga berharap memberikan masukan kepada perusahaan dan bahan pertimbangan agar dapat mengoptimalkan waktu bongkar muat di depo *container* di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.

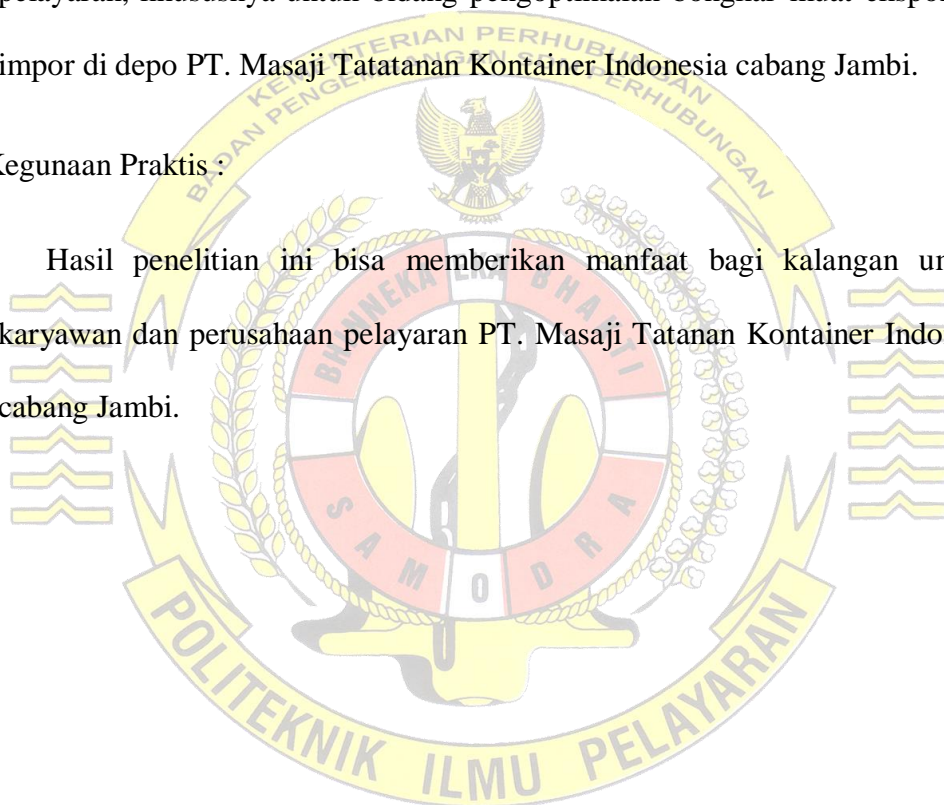
Penelitian ini diharapkan bisa digunakan secara teoritis ataupun secara praktis :

1. Kegunaan Teoritis :

Hasil dari penelitian ini hendaknya mampu berkontribusi bagi kalangan akademis ataupun pihak-pihak yang membutuhkan informasi, dapat dijadikan referensi untuk memperkaya wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayaran, khususnya untuk bidang pengoptimalan bongkar muat ekspor dan impor di depo PT. Masaji Tatatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.

2. Kegunaan Praktis :

Hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi kalangan umum, karyawan dan perusahaan pelayaran PT. Masaji Tatatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Optimalisasi

Nurrohman (2017) mengemukakan bahwasanya optimalisasi ialah upaya untuk meningkatkan kinerja unit kerja atau personel dalam kaitannya dengan kepentingan umum, guna mencapai kepuasan dan keberhasilan pelaksanaan kegiatan tersebut.

Menurut Poerdwadarminta (2014), hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan, sehingga optimalisasi adalah mencapai hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif. Optimalisasi biasanya juga dipahami sebagai ukuran yang menunjukkan seluruh kebutuhan yang mampu dipenuhi dari aktivitas yang dilakukan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses, metode atau tindakan mengoptimalkan, bermakna melakukan yang terbaik, tertinggi atau paling menguntungkan.

2. Pengguna Jasa

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:177) pengguna jasa adalah bagian dari perilaku konsumen, yakni studi mengenai bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, mempergunakan dan bagaimana barang,

jasa, gagasan atau pengalaman yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.

Pengguna jasa di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi adalah para *customer* yang memakai tenaga dari perusahaan untuk memenuhi kebutuhan logistic pengiriman dalam negeri maupun luar negeri. Jenis usaha dari PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi adalah *stuffing* barang petikemas, *stripping*, penyewaan *container* penyimpanan barang dalam gudang, *lift on / lift off*, *reposition* penumpukan petikemas ke pelabuhan, *trucking*, dan *repair*.

3. Bongkar Muat

Menurut Sudjatmiko (2007:264) dalam buku “Pokok-Pokok Pelayaran Niaga”, bongkar muat artinya pemindahan dari dan ke atas kapal untuk penumpukan kedalam *storage* atau mengantarkan langsung ke lokasi penerima barang melalui dermaga pelabuhan mempergunakan alat bantu bongkar muat.

- a. Bongkar muat ialah pekerjaan pembongkaran barang dari geladak atau palka kapal dan menempatkannya di atas gudang atau dermaga. Proses pemindahan petikemas dari satu kapal ke dermaga dan dari satu kapal ke kapal lainnya disebut juga *ship to ship*.
- b. Muat ialah pekerjaan pengangkutan barang dari dermaga atau kapal untuk di distribusikan ke tempat tujuan barang.

Jadi kesimpulan dari penulis, bongkar muat adalah suatu aktifitas memasukan barang atau mengeluarkan barang dari dalam *container* yang di lakukan di perairan, kapal, maupun di daratan dengan menggunakan alat tertentu, *forklift*, *crane*, *sling belt*, maupun alat pendukung lainnya. Setelah proses selesai, kemudian ditata di penumpukan terlebih dahulu yang kemudian diurus oleh syahbandar terdekat.

Sebagai perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang petikemas dan industri pelabuhan pasti memiliki peralatan bongkar muat masing-masing. Maka PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi menggunakan peralatan dan alat-alat berat untuk mendukung proses penumpukan *container*, *stuffing* maupun *stripping*. Berikut alat yang di gunakan dalam aktivitas depo PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi :

a. *Forklift*

Forklift adalah alat berat yang di gunakan untuk membantu tenaga manusia dalam pengangkatan atau pemindahan barang berat. Di gunakan dengan jangka pendek dalam lingkungan industri pabrik atau tempat penumpukan petikemas. Berikut beberapa kapasitas angkut yang berada di depo PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi :

1). *Forklift* kapasitas berat 3 ton

Alat ini di gunakan untuk melakukan pemasukan barang ke dalam *container* atau di sebut *stuffing* karena dimensi alat ini cukup kecil, tetapi untuk kapasitas berat bisa untuk mengangkat maksimal 3 ton.

2). *Forklift* kapasitas berat 8 ton

Alat ini di gunakan di lapangan penumpukan petikemas untuk memindahkan petikemas kosong (*empty*) ukuran 20 feet dan 40 feet ke penumpukan atau ke atas truck trailer.

b. *Crane*

Crane ialah alat berat yang dioergunakan untuk mengangkat berat beban *container* kosong (*empty*) maupun sudah terisi dan barang-barang lainnya yang dimensinya berukuran besar. Dalam hal ini , sistem kerja dari *crane* adalah untuk memindahkan dari tempat satu ke tempat lain yang berbeda. Berikut adalah jenis-jenis *crane* yang di gunakan untuk operasional bongkar muat :

1). *Reach stacker*

Alat yang bisa bergerak dan mempunyai *spreader* dipergunakan untuk menaikkan dan menurunkan *container* ke atas kapal maupun turun ke daerah penumpukan pelabuhan maupun depo petikemas.

2). HMC (*Harbour Mobile Crane*)

Alat bongkar muat yang di gunakan untuk memindahkan *container* yang mempunyai sifat *flexible* khususnya *container*, barang-barang curah, maupun general cargo lainnya dengan kapasitas angkat *Safety Weight Load* (SWL) hingga seratus ton.

3). RTG (*Rubber Tyred Gantry*)

Alat bongkar muat kontainer yang sebagian besar berada di wilayah penumpukan container. Memindahkan *container* dari kapal

ke *truck* trailer maupun ke penumpukan meletakan ke *block*, *row*, *bay*, dan *tier*. Alat ini di pasasng permanen di samping dermaga menggunakan rel sehingga bisa optimal untuk penataan block untuk petikemas

c. *Ramdor*

Secara umum alat ini adalah peralatan untuk kegiatan bongkar muat di kapal, penghubung antara laut dan daratan atau bisa di sebut juga dengan jembatan. Tetapi dalam kegiatan bongkar muat di depo petikemas *ramdor* di gunakan untuk perantara memasukan barang dari *truck* pabrik ke dalam petikemas kosong (*empty*) yang sudah siap angkut ke pelabuhan.

Forklift kapasitas 3 ton membawa barang yang akan di kirimkan kedalam *container*.

d. *Webbing Sling / Sling belt*

Alat bantu berbentuk tenunan atau anyaman dibuat dari *polyester*, nilon, *polypropylene* dibuat dalam bentuk datar atau pipih ataupun tabung sesuai dengan angkat masing-masing. Berikut adalah kapasitas angkut dari berbagai *webbing sling*

1). *Sling belt* 3 ton

Pemberian tanda dengan warna kuning guna untuk memisahkan dan membedakan dengan daya angkat yang lainnya. Khususnya untuk mengangkat barang-barang berukuran kecil dan bisa di angkat fleksibel.

2). *Sling Belt* 5 ton

Pemberian tanda untuk warna merah, guna untuk membedakan daya angkat. Khususnya untuk mengangkat kapasitas *container* kosong (*empty*) dalam kegiatan tertentu saat tidak menggunakan alat bantu *forklift*.

3). *Sling Belt* 8 ton

Pemberian warna untuk sling kapasitas ini menggunakan warna biru, di gunakan untuk menarik beban *truck* trailer yang terpuruk dalam lapangan depo. Selain itu untuk menarik barang yang bisa di tarik dalam dimensi tabung.

4). *Sling Belt* 10 ton

Pemberian warna untuk sling kapasitas ini menggunakan warna orange, dengan warna ini maka pengguna alat ini bisa membedakan ketebalan dan kekuatan. Digunakan untuk mangangkat dan memindahkan barang yang dimensinya besar dan tidak bisa diangkat dengan alat berat lainya yaitu menggunakan sistem ikat.

e. *Truck* trailer

Alat transporttasi atau armada yang di gunakan yaitu *truck* trailer dengan kapasitas angkut *container* 20 feet dan 40 feet untuk aktifitas kegiatan trucking dari depo menuju ke penumpukan pelabuhan.

4. Depo Petikemas

Menurut Suyono (2005), peti kemas ialah suatu kemasan yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu yang bisa digunakan berkali-kali, digunakan sebagai penyimpanan dan mengangkut barang di dalamnya secara bersamaan. Sebagaimana pemahaman tersebut, berkesimpulan bahwasanya peti kemas ialah kotak atau peti yang dibuat dengan memenuhi persyaratan teknis menurut ukuran internasional untuk digunakan sebagai alat pengangkutan barang melalui jalan darat dengan truk peti kemas, kereta api dan peti kemas kapal. Berat maksimumnya dari petikemas muatan kering 20 kaki yaitu 24.000 kg dan peti kemas 40 kaki (*high cube container*) yaitu 30.480 kg. Jadi, tonase bersih yang diangkut secara normal ialah 21.800 kg untuk jarak 20 kaki, 26.680 kg untuk jarak 40 kaki. Semua jenis peti kemas dipergunakan untuk jenis barang tertentu tetapi mempergunakan dimensi yang telah ditentukan untuk bisa masuk dan berpasangan dengan mode transportasi.

Menurut Soemodo (2013) depo ialah tempat penyimpanan petikemas kosong atau *empty*. semisal petikemas CFS sesudah *stripping* atau pengembalian petikemas dari *consaigne* setelah penggunaan (FCL). Hal ini dapat di simpulkan, Depo petikemas adalah suatu tempat didalam maupun di luar daerah lingkungan kerja pelabuhan yang berfungsi untuk kegiatan *lift on*, *lift off*, penyimpanan, penumpukan, *relocation*, pencucian/pembersihan, perawatan, *repair container*, pemuatan (*stuffing*), bongkar (*stripping*), dan

kegiatan mendukung lainnya. Berikut pengertian dari aktifitas operasional kegiatan bongkar muat :

a. *Lift On Container*

Neoeksiners (2017) menjelaskan bahwasanya *lift on container* ialah kegiatan menaikkan *container* atau memindahkan dari suatu tempat ke tempat lain ke atas armada atau sarana pengangkut seperti truck trailer, kapal, maupun penumpukan di depo *container* dalam kegiatan ekspor barang. Maka penulis menyimpulkan *lift on container* adalah kegiatan pemindahan dari atas ke bawah dari kapal maupun armada truck.

b. *Lift Off Container*

Neoeximers (2017) menyatakan bahwasanya *lift off* ialah kegiatan menurunkan *container* dari atas kapal dan dari atas armada truck trailer kegiatan di depo *container* untuk kegiatan impor. Berkesimpulan bahwasanya *lift off container* ialah kegiatan menurunkan petikemas kosong (*empty*) maupun full ke bawah daerah penumpukan yang telah di persiapkan untuk lokasi penumpukan maupun pembongkaran (*stripping*).

c. Penyimpanan

Penyediaan jasa yang di lakukan di lokasi depo petikemas untuk melakukan penitipan barang dari owner / pemilik ke dalam *container* kosong yang tersedia dalam jangka waktu yang telah di tentukan antara kedua belah pihak.

d. *Relocation*

Proses atau kegiatan pemindahan *container* full/empty dari depo ke CY (*container yard*) atau penumpukan pelabuhan.

e. Pembersihan / pencucian *container*.

Kegiatan pembersihan pada saat *container* masuk ke dalam lokasi depo dengan cara dicuci terlebih dahulu sebelum *lift off* penumpukan di depo *container* supaya bersih dan sudah di lakukan pengecekan untuk pemakaian *stuffing* kegiatan ekspor.

f. Perawatan

Kegiatan wajib yang di lakukan dalam perusahaan penumpukan depo petikemas yaitu pengecekan *container* sebelum masuk ke dalam depo. Sebelum masuk seluruh unit *container* untuk di survei apakah ada yang perlu di perhatikan untuk perawatan. Jika ada yang mengalami kerusakan maka pihak depo PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi melakukan pengajuan perbaikan kepada pemilik *container*.

g. Perbaikan Petikemas

Perbaikan petikemas ialah proses perbaikan *container* yang rusak sesudah dilakukanya proses pembersihan, survei dan Estimasi for Repair (EOR) yang diajukan oleh estimator disetujui oleh pemilik *container*.

h. *Stuffing* / pemuatan

Stuffing ialah proses kegiatan memasukkan dan menata barang kedalam peti kemas dengan cara memaksimalkan ruangan atau *space* peti kemas dan tonase barang yang akan dimuat.

i. *Stripping* / pembongkaran

Stripping merupakan proses mengeluarkan atau membongkar barang dari sebuah *container*.

5. Pelabuhan

Menurut Hopkins (2012:2) kawasan “parkir” sementara kapal yang menunggu gilirannya untuk bongkar muat merupakan bagian dari pelabuhan yang tidak bergantung pada jarak antara tempat berlabuh jangkar dengan tempat bertambat. Pelabuhan adalah infrastruktur transportasi yang menunjang berfungsinya sistem.

Fungsi transportasi laut mempunyai keterkaitan yang erat dengan faktor sosial ekonomi. Secara ekonomis pelabuhan berperan sebagai salah satu roda penggerak perekonomian dikarenakan merupakan perangkat yang memfasilitasi distribusi berbagai hasil produktif, sementara secara sosial pelabuhan merupakan perangkat publik dimana interaksi antar pengguna (masyarakat) termasuk interaksi yang terjadi sebagai hasil kegiatan ekonomi. Secara garis besar, pelabuhan adalah simpul pusat dari hubungan antara kawasan pendukung dan penghubung kawasan luar.

6. Dokumen

a. *Delivery Order*

Mawarsari (2008: 78) mengemukakan bahwasanya *delivery order* atau layanan antar ini mempunyai pemahaman bahwa suatu bentuk pelayanan yang memberikan kemudahan sebagai pelayanan untuk mengantarkan pesanan yang dipesan oleh pelanggan ke lokasi pilihan yang mereka inginkan.

Delivery order adalah surat perintah pengiriman barang kepada pembawa surat tersebut, yang dikirim ke bagian penyimpanan barang milik perusahaan atau ke bagian gudang perusahaan lain yang mempunyai perjanjian dengan perusahaan yang mengeluarkan *delivery order*. Maka kesimpulan dari *delivery order* adalah suatu aktifitas dan pencantuman data untuk diserahkan kepada penyedia jasa untuk di aktifitas *lift on / lift off* maupun *stripping* dan *stuffing* dengan bukti yang valid.

b. Surat Perintah Kerja (SPK)

Definisi surat perintah kerja adalah suart resmi pengiriman yang dipergunakan untuk memerintahkan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Surat ini mencakup segala hal yang perlu dilaksanakan oleh pekerja, mulai dari petunjuk memulai pekerjaan sampai kepastian waktu yang harus dilakukan oleh pekerja.

c. Surat Jalan

Surat jalan adalah dokumen utama dalam proses pengiriman harus diberikan kepada pengemudi truk atau ekspedisi pembawa barang. Dengan surat jalan ini, proses pengiriman menjadi memiliki identitas asal truk atau kendaraan dan jenis muatannya.

d. *Equipment Interchange Receipt (EIR)*

Equipment Interchange Receipt ialah bukti serah terima peti kemas dengan data dan keadaan fisik peti kemas ketika serah terima yang disepakati kedua belah pihak *Equipment Interchange Receipt (EIR)* terbagi menjadi dua yakni EIR (masuk) dan EIR (keluar) yang sama, hanya bedanya antara keduanya adalah bahwa dokumen EIR (keluar) memiliki stempel acc dari akses gerbang keluar sementara EIR (keluar) tidak.

e. *Packing List*

Packing list adalah dokumen pengepakan yang mencantumkan jumlah, jenis dan berat barang ekspor/impor. Barang dijelaskan dalam *commercial invoice*. Dan dikeluarkan oleh penjual/pengirim/eksportir. *Packing list* harus melampirkan nomor dan tanggal dokumen *packing list*, nama pembeli/importir/penerima/*applicant/consignee*, nama barang, kuantitas dan jenis pengemas, berat bersih dan kotor jumlah barang yang tercantumkan. Informasi lainnya bisa berupa nama pesawat/kapal, nomor kontainer, lokasi bongkar muat, dan lainnya.

f. *Shipping Instruction*

Suyono, (2001:115) menjelaskan bahwasanya *shipping instruction* ialah dokumen yang disiapkan oleh eksportir untuk memesan ruang kapal dan memesan *container* serta memuat data sebagai dasar penyusunan *bill of loading*.

g. *Tally Sheet*

Dokumen yang dipergunakan untuk laporan barang *stuffing*, *stripping*, relokasi dan *stacking*. Bertujuan untuk penginputan data barang dan *container* sebagai rujukan penyusunan *load list*.

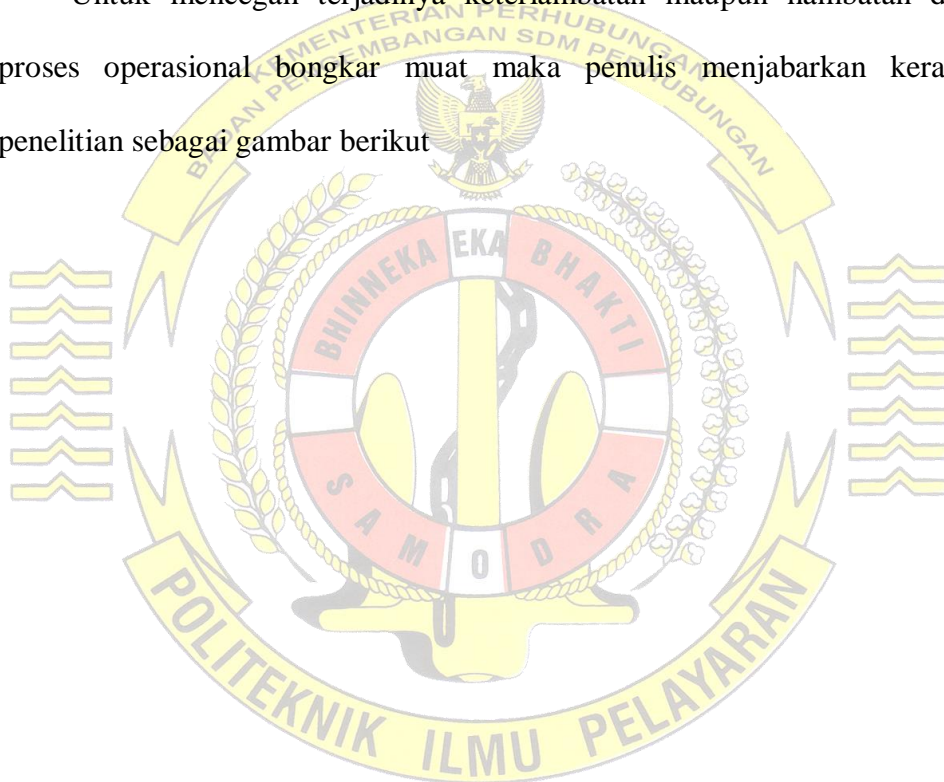
h. *Receiving*

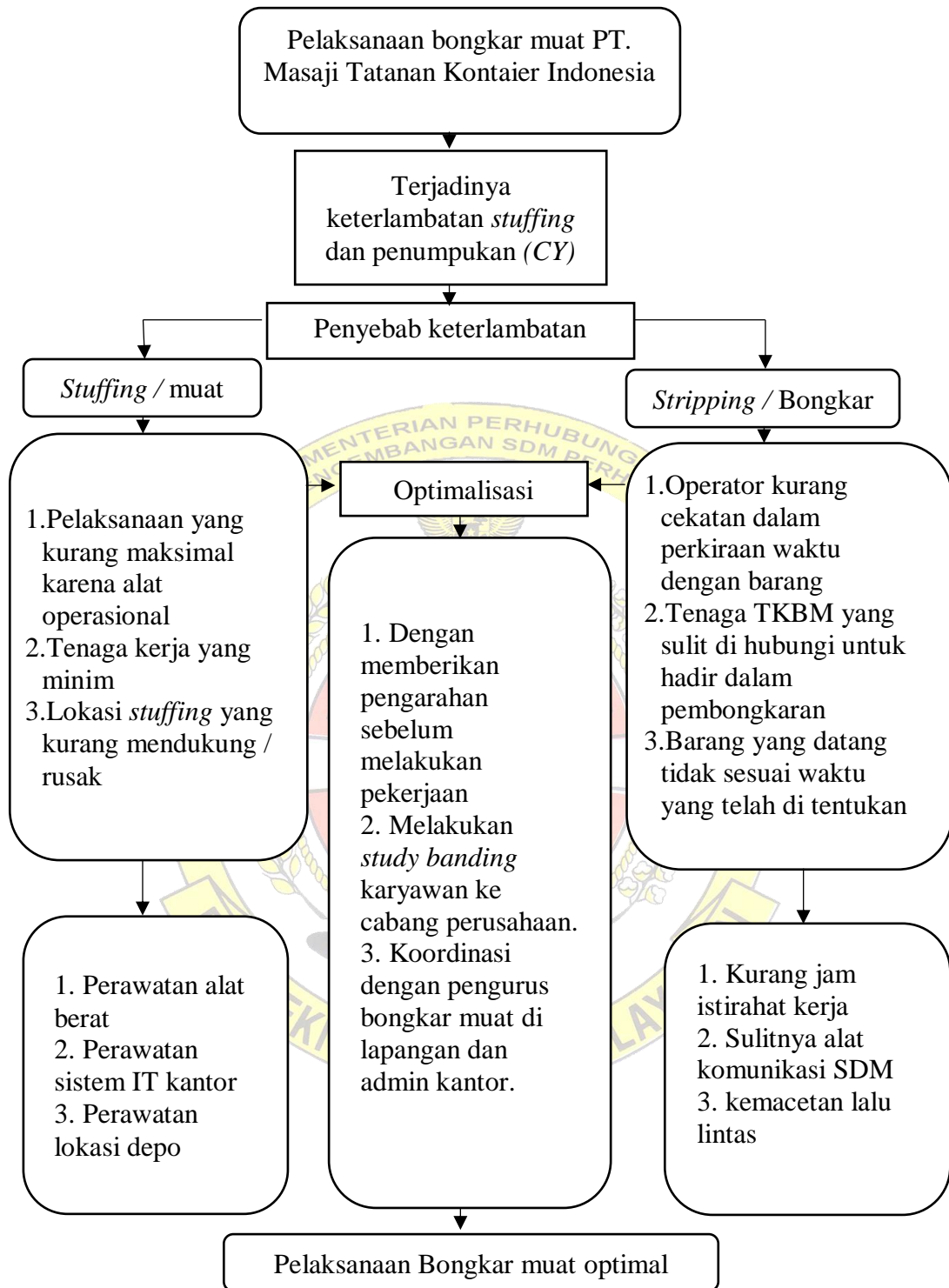
Bartono (2005:70) menjelaskan bahwasanya petugas *receiving* bertugas untuk menerima, memeriksa barang atau bahan olahan yang datang dan diantarkan oleh pemasok sesuai dengan pesanan pembelian. Dari uraian tersebut, berkesimpulan bahwasanya *receiving* ialah proses penerimaan material, baik dalam negeri ataupun impor. Bagian *receiving* membuat penerimaan material dan mengkonfirmasi barang telah diterima sesuai dengan dokumen pengiriman dari pemasok dengan rincian pembayaran kegiatan operasional dan angkutan yang di gunakan dalam kegiatan lift on / lift off di pelabuhan maupun gudang.

B. Kerangka Penelitian

Kegiatan bongkar muat untuk keperluan ekspor maupun impor sudah tidak asing lagi di dunia. Oleh karena itu volume barang dalam dunia pengiriman logistik melonjak pesat. Sehingga permintaan perusahaan pelayaran dan pemilik barang saling bersaing untuk memuaskan pelanggan / *customer* masing-masing.

Untuk mencegah terjadinya keterlambatan maupun hambatan dalam proses operasional bongkar muat maka penulis menjabarkan kerangka penelitian sebagai gambar berikut





Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah penulis melaksanakan penelitian di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi dan mendapatkan hasil penelitian mengenai “Optimalisasi pelayanan jasa bongkar muat petikemas di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia” sehingga penulis menarik simpulan antara lain :

1. Keterlambatan pada saat proses bongkar muat *stuffing* atau *stripping* di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi di sebabkan oleh berbagai faktor yaitu :
 - a. Faktor sumber daya manusia yang bekerja di dalam depo petikemas yang kurang dalam berkomunikasi satu sama lain untuk memudahkan pekerjaan dengan jangkauan jarak jauh. Kemudian komunikasi antara administrasi admin kantor di depo petikemas kurang mengkoordinasikan barang muatan dengan pemilik barang yang akan di muat sehingga berpotensi mengalami kesalahan muat. Kurang komunikasi juga menyebabkan banyak kesalahan dokumen yang perlu di lampirkan dari identitas barang yang akan di muat.
 - b. Faktor Metode antara lain kurang mempersiapkan pekerjaan lebih teliti dalam hal *respond* permintaan pemilik barang yang masuk untuk aktifitas bongkar muat di lokasi depo

- c. Faktor Material adalah kualitas sumber daya manusia yang kurang melayani *customer* dengan baik sampai merasa maksimal dan puas karena padatnya aktifitas sehingga tidak terkontrol.
 - d. Faktor Mesin adalah kurangnya alat operasional bongkar muat yang di butuhkan tidak mencukupi untuk jumlah barang yang ada dan tidak dapat mengejar waktu *deadline* yang sudah di tentukan.
 - e. Faktor Pengukuran / Penilaian adalah kurangnya memperhatikan prosedur dalam pemeriksaan dokumen untuk masuk ke pelabuhan muat.
 - f. Faktor Lingkungan adalah mempengaruhi proses bongkar muat harus melihat kondisi cuaca dan lokasi yang baik, karena lokasi depo *container* saat hujan bisa berubah menjadi becek dan berkubang.
2. Dampak dari beberapa masalah yang terjadi akibat keterlambatan proses bongkar muat di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi adalah :
- a. Menurunnya kepercayaan *customer* yang sudah menggunakan jasa bongkar muat

Pengguna jasa bongkar muat di depo antara lain PT. Jambi Waras, PT. Hoktong, PT. REMCO, PT. Rimba Palma, PT. Sindo Damai dan PT. Star Rubber yang komoditi muatannya adalah karet atau *rubber* menjadi berkurang karena sering terjadi keterlambatan dalam muatan dan tidak bisa mengejar *deadline* ke pelabuhan. Seringnya kesalahan untuk dokumen terlampir. Terhambatnya proses penumpukan di pelabuhan

karena kemacetan dan sulitnya pengisian bahan bakar minyak ketika habis sehingga harus memerlukan waktu untuk mengantri dan menghadapi kemacetan.

b. Terhambatnya proses *trucking* menuju pelabuhan

Dokumen yang di bawa untuk menuju ke pelabuhan belum tercetak lengkap sebagai penunjang bongkar muat di *CY (Container Yard)* pelabuhan sehingga menjadi terhambat dari mulai *gate-in* sudah tidak bisa di proses lebih lanjut untuk melakukan *lift on* dan *lift off* di area pelabuhan.

c. Terhambat dalam penggunaan armada truck

Penyebab terlambatnya bongkar muat dalam penggunaan armada adalah PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi hanya memiliki 2 unit armada truck untuk bergantian membawa ke penumpukan pelabuhan. Sehingga barang yang banyak tidak bisa sekali angkut ke pelabuhan untuk di lakukan penumpukan.

3. Pengaruh perawatan lahan dan perawatan alat bekerja *safety equitement* termasuk alat berat yang di gunakan setiap hari *stuffing* dan *stripping* yang kurang diperhatikan. Lahan sudah tidak merata dan jika curah hujan tinggi maka lahan menjadi berkubang menghambat proses pengambilan *container* di penumpukan depo petikemas serta dapat menimbulkan kecelakaan terpelesetnya ban *forklift* atau selip ketika membawa *container* hingga mengakibatkan *container* yang di bawa jatuh.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang dihadapi oleh penulis ialah tidak adanya prosedur yang standar dan perubahan perilaku informan. jadi data yang diteliti oleh penulis dapat berubah sewaktu-waktu di karenakan oleh keadaan. Mulai wawancara secara mendalam yang dilaksanakan oleh penulis ditemukan kesulitan pada saat mencari waktu untuk wawancara di karenakan pekerjaan yang sangat padat. Penelitian ini merujuk kepada proses triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi metode. Triangulasi sumber bisa dilaksanakan dengan cara memeriksa kembali data dengan fakta dari informan yang berbeda dengan hasil penelitian lain, dan triangulasi metode bisa dilaksanakan dengan berbagai metode pengumpulan data, antara lain observasi dan wawancara terhadap objek penelitian di depo petikemas PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.

C. Saran

Sebagai puncak penelitian yang di buat oleh penulis maka saran dan masukan untuk perusahaan yang bergerak di bidang bongkar muat untuk mengoptimalkan sistem pelayanan jasa bongkar muat di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi dapat memberikan harapan kegiatan yang bermanfaat bagi perusahaan, jasa *freight forwarding* lainnya, pemilik barang yang bekerja sama untuk melakukan pemasaran ekspor luar negeri maupun impor untuk kecukupan barang dalam negeri, serta khalayak umum yang membaca hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis berikut saran yang diberikan oleh penulis :

1. Diambil dari sudut pandang penyebab terjadinya keterlambatan yang terjadi

karena faktor manusia, faktor material, faktor metode, faktor mesin, faktor pengukuran / penilaian, faktor lingkungan harus di perhatikan agar tidak menjadi kendala saat proses aktifitas. Perbaikan harus di lakukan agar menjadi lebih baik untuk kepuasan *customer* pengguna jasa PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi.

2. Saran dari dampak yang menjadi masalah pada bongkar muat di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar *customer* bisa mendapatkan rasa kepercayaan lebih di banding penyedia jasa lain.
3. Upaya yang harus dilakukan untuk merubah segala kekurangan dari PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi adalah pihak perusahaan harus meningkatkan sistem pekerjaan yang manual menjadi lebih modern lagi, kemudian menambah wawasan pengetahuan di bidang bongkar muat barang di bidang ekspor dan impor, memberikan informasi pembelajaran formal agar tidak buta materi pekerjaan. Menggunakan fasilitas yang ada dengan baik dan optimal untuk memudahkan pekerjaan. serta memperhatikan sistem perbaikan dan perawatan lahan fokus untuk mengajukan perbaikan lahan dari cabang jambi ke pusat harus maksimal agar mendapatkan perhatian untuk mengurangi resiko kecelakaan kerja di depo petikemas jambi. Perbaikan alat operasional alat berat *forklift* 9 ton dan *forklift* 3 ton untuk di *service* bulanan agar tidak menjadi kerusakan yang merambat ke mesin-mesin lain yang menyebabkan terputusnya kegiatan bongkar muat di depo petikemas.

DAFTAR PUSTAKA

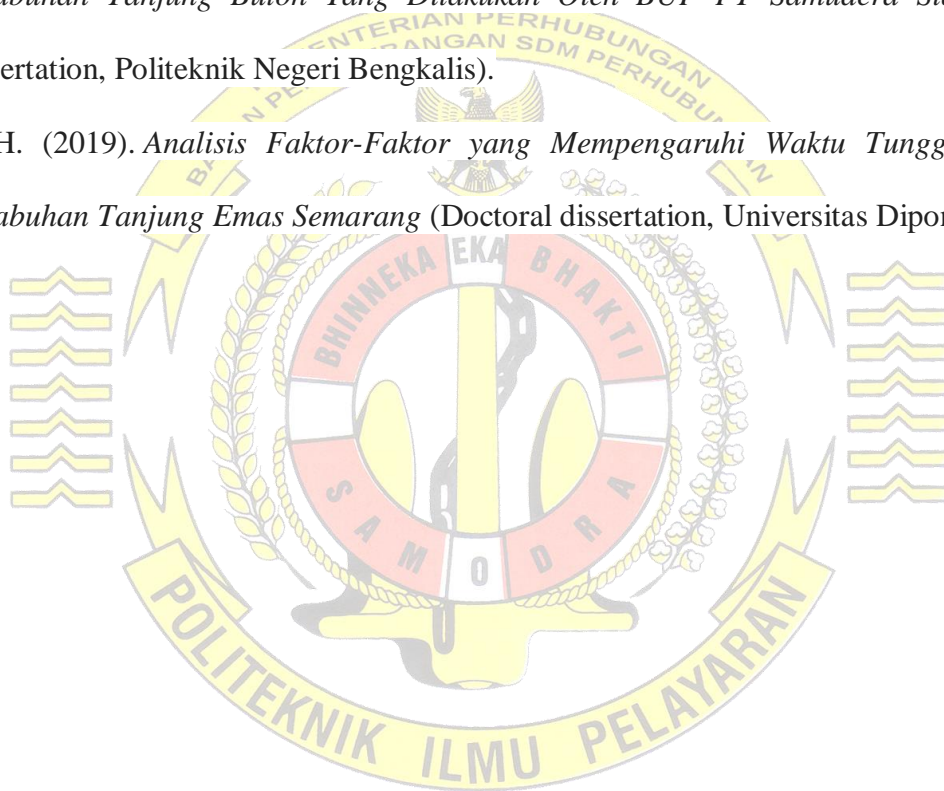
- Achmad, r. (2018). *Analisis efektivitas hopper terhadap kecepatan bongkar muatan curah di pelabuhan khusus PT. Semen indonesia cabang tuban* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG).
- Agus, e. (2020). *Analisis keterlambatan proses bongkar muatan curah clinker pada mv. Kt 02 di pelabuhan semen dumai* (doctoral dissertation, politeknik ilmu pelayaran semarang).
- Choirul, a. (2018). *Prosedur bongkar muat semen tonasa dalam bentuk bag/karung di mv. Sombar pada pt. Kanaka line surabaya. Karya tulis.*
- Dawani, M., Margiyati, K. Y., & Sabri, T. *Pengaruh penggunaan model kooperatif tipe two stay two stray terhadap hasil belajar matematika kelas iv sdn 27 pontianak tenggara. Jurnal pendidikan dan pembelajaran khatulistiwa (jppk), 7(9).*
- Dhimas, ega pangestu. "optimalisasi kinerja basarnas semarang dalam penanganan kecelakaan laut di alur pelayaran pelabuhan tanjung emas semarang." *karya tulis* (2022).
- Diani, B. (2021). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak* (Doctoral dissertation, Univeristas Komputer Indonesia).
- Hinriyani, Erlien. *Analisis Keterlambatan Dan Efektifitas Kinerja Bongkar Muat Petikemas Terhadap Pendapatan Terminal Mirah Di Pt. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya.* Diss. Stia manajemen dan kepelabuhanan barunawati surabaya, 2019.
- Restianto, b. S. (2021). *Management sarana dan prasarana dalam proses penyelamatan darurat pada kapal kn. Sar sadewa 231 basarnas semarang. Karya tulis.*

Reva, noviana. "prosedur kegiatan lift on dan lift off container di depo tanjung tembaga pt. Mitra dharma laksana (meratus line group) surabaya." *karya tulis* (2020).

Saputra, S., & Andani, K. W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Citra Crocotama International Di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 3(1), 98-106.

Syafandi, A. (2022). *Faktor Penyebab Keterlambatan Kegiatan Bongkar Muat Cangkang Di Pelabuhan Tanjung Buton Yang Dilakukan Oleh BUP PT Samudera Siak* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bengkalis).

Wibowo, H. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).



LAMPIRAN**Lampiran 1 Packing Comudity rubber / karet SW**

Lampiran 2 *Packing Comudity rubber / karet metal box MB4,MB5*

Lampiran 3 *Delivery Order lift on empty*

PT. Samudera Bengkulu Logistik
 Jl. Bhakti Husada No. 94A, RT.001, RW. 001
 Kel. Lingkar Barat, Kec. Gading Cempaka
 Bengkulu 38221 - INDONESIA
 T. (+62 736) 7323562
 F. (+62 736) 7322693

TO : PT. MASAJI TATANAN KONTAINER INDONESIA
 Attn : Bp. Ridho / Bp. Rusli
 FROM : SBEL - Bengkulu - Richard
 DATE : 12-Mei-23
 SUBJECT : DELIVERY ORDER

ACTIVITY : LIFT ON MTY
 VOLUME : 5 X D20
 DATE :
 CUSTOMER : PT. DJAMBI WARAS

S / LINE : ONE

CONTAINER EX VESSEL DISCHARGE DETAILS

EX VESSEL :
 ETA JAMBI :
 DISCH DATE :
 ETD JAMBI :
 BENDERA :
 REMARK : CONTAINER AT DEPO

SHIPPER	CONT NO.	SEAL NO.	LOT NO.	DEST	LOCATION
PT. DJAMBI W	KKTU7691530	IDA159487	20454	SENDAI	MTKI
ONE	NYKU3575501	IDA159488			MTKI
	MOAU7725785	IDA159489			MTKI
	TCKU3162963	IDA159490			MTKI
	NYKU3780234	IDA159491			MTKI

LOAD TO VSL : BG. SUMBER JAYA 2515 V. S346N
 ETA JAMBI : 16-Mei-23
 ETD JAMBI : 16-Mei-23
 BENDERA : INDONESIA

NOTES:

Lampiran 4 SI (*Shipping Instruction*)**SHIPPING INSTRUCTION**

No : 1305004500

Date : 16.05.2023

Page 1 of 1

MESSRS SHIPPING LINE / SHIPPING AGENT ONE
--

We kindly request you to ship the under mentioned goods with shipping instruction as follow:

1. Shipper / Exporter PT. Kirana Windu Jl. Lintas Sumatera KM.98 Pasar Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Sumatera Selatan - Indonesia		2. Buyer's SI No. 20433	
		3. Buyer's PO No. PO/23-00319	
		4. Letter of Credit No.	5. Date of LC
6. Consignee TOYO TIRE CORPORATION PROCUREMENT DIVISION PROCUREMENT DEPT. 2-2-13 FUJINOKI,ITAMI CITY,HYOGO 664-0847,JAPAN ATTN.EISUKE SHINOHARA TEL:+81-72-789-9107 FAX:+81-72-773-3287		7. Issuing Bank	
		8. Ocean Freight PAYABLE AT SINGAPORE	
		9. B/L Required	
10. Notify Party TOYO TIRE CORPORATION PROCUREMENT DIVISION PROCUREMENT DEPT. 2-2-13 FUJINOKI,ITAMI CITY,HYOGO 664-0847,JAPAN ATTN.EISUKE SHINOHARA TEL:+81-72-789-9107 FAX:+81-72-773-3287		11. Remarks / Additional Marking	
12. Pre Carriage By SUMBER JAYA 2515 V. S346N	13. Sailing on or about 16.05.2023	14. Port Of Loading JAMBI, INDONESIA	15. Stuffing Status CFS/CY
16. Ocean Vessel	17. Port of Loading SINGAPORE	18. Port of Discharge YOKKAICHI	19. Port of Delivery YOKKAICHI
20. Shipping Marks & Number of Packages PT.KIRANA WINDU TOYO 20433 YOKKAICHI SIR20 SFW PRODUCE OF INDONESIA GROSS : 1,384 KGS NETT : 1,260 KGS NOS: 1/75 PALLET NO.:	21. Description of Goods NATURAL RUBBER SIR20 75 METAL BOXES (MB3)= 2,700 BALES EACH BOX CONTAINING 36 BALES OF 35 KGS PER BALES HS CODE : 4001.22.00 GROSS WEIGHT : 103,800 KGS NETT WEIGHT : 94,500 FREIGHT COLLECT AT DESTINATION	22. Gross Weight (Kgs) 103,800 (Lbs) 228,837.48	23. Net Weight (Kgs) 94,500 (Lbs) 208,334.70

Yours faithfully,

Lampiran 5 Receiving pembayaran pelabuhan



B S I U 2 8 6 3 9 3 9

IPPT IPC TERMINAL PETIKEMAS - Jambi
Area Jambi

L 2200 1/5
BSIU DRY CY
2863939
FCL

GENERAL CARGO

RECEIVING

BG. SUMBER JAYA 2518
Voy. S273N/OUT
PRINT : 01/11/2021 10:53
ETD : 03/11/2021 23:59
Closing : 03/11/2021 17:00
IDDJB / SGSIN

PT. JAMBI JAYA SAMUDERA

IMO Code :
Invoice : 010.804.21-60.003411
Performa : AJT2111015282
Paid Thru : 03/11/2021



B S I U 2 8 6 3 9 3 9

1 / 5



T R H U 3 5 8 6 5 0 6

IPPT IPC TERMINAL PETIKEMAS - Jambi
Area Jambi

L 2200 2/5
TRHU DRY CY
3586506
FCL

GENERAL CARGO

RECEIVING

BG. SUMBER JAYA 2518
Voy. S273N/OUT
PRINT : 01/11/2021 10:53
ETD : 03/11/2021 23:59
Closing : 03/11/2021 17:00
IDDJB / SGSIN

PT. JAMBI JAYA SAMUDERA

IMO Code :
Invoice : 010.804.21-60.003411
Performa : AJT2111015282
Paid Thru : 03/11/2021



T R H U 3 5 8 6 5 0 6

2 / 5



T C K U 2 0 3 7 4 1 6

IPPT IPC TERMINAL PETIKEMAS - Jambi
Area Jambi

L 2200 3/5
TCKU DRY CY
2037416
FCL

GENERAL CARGO

RECEIVING

BG. SUMBER JAYA 2518
Voy. S273N/OUT
PRINT : 01/11/2021 10:53
ETD : 03/11/2021 23:59
Closing : 03/11/2021 17:00
IDDJB / SGSIN

PT. JAMBI JAYA SAMUDERA

IMO Code :
Invoice : 010.804.21-60.003411
Performa : AJT2111015282
Paid Thru : 03/11/2021



T C K U 2 0 3 7 4 1 6

3 / 5



N Y K U 3 9 1 4 1 0 1

IPPT IPC TERMINAL PETIKEMAS - Jambi
Area Jambi

L 2200 4/5
NYKU DRY CY
3914101
FCL

GENERAL CARGO

RECEIVING

BG. SUMBER JAYA 2518
Voy. S273N/OUT
PRINT : 01/11/2021 10:53
ETD : 03/11/2021 23:59
Closing : 03/11/2021 17:00
IDDJB / SGSIN

PT. JAMBI JAYA SAMUDERA

IMO Code :
Invoice : 010.804.21-60.003411
Performa : AJT2111015282
Paid Thru : 03/11/2021



N Y K U 3 9 1 4 1 0 1

4 / 5

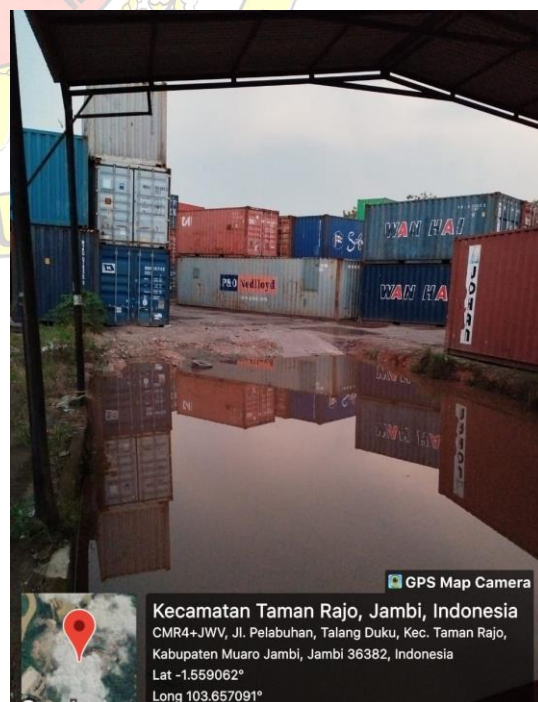
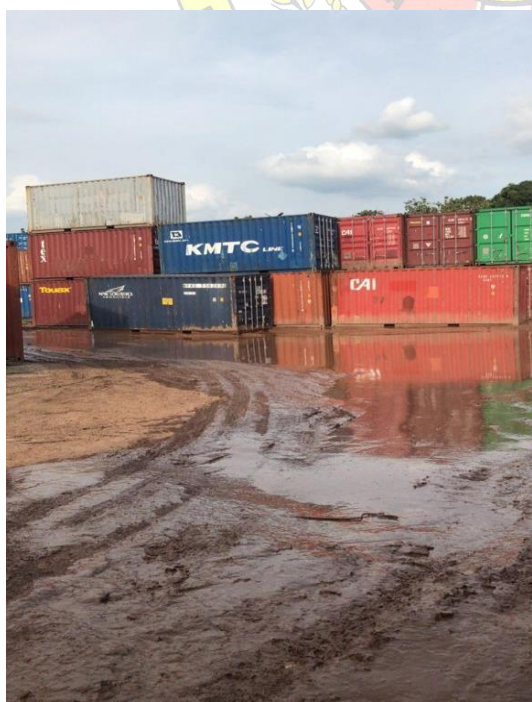
Lampiran 6 Packing list



Lampiran 7 Pembongkaran seal / segel di lokasi *stuffing* dan *stripping*



Lampiran 8
Kondisi lahan depo *container*



Lampiran 9

Wawancara Responden I

LEMBAR WAWANCARA

1. Responden I

Nama : Mahsa Rusli
 Jabatan : Kepala operasional depo
 Jenis Kelamin : Laki-Laki

2. Hasil

Cadet : Pak, apa itu PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia ?

Pak Rusli : PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang bongkar muat, penyediaan jasa dan penumpukan *container* di depo

Cadet : Apa saja kegiatan di depo *container* ?

Pak Rusli : Kegiatan di depo *container* adalah pencucian *container*, *repair container* / perbaikan, bongkar muat barang, serta penyediaan penumpukan *container* kosong dan *storage* atau penyimpanan sebagai gudang barang.

Cadet : Apakah ada kendala untuk aktifitas bongkar muat di depo *container* ini ?

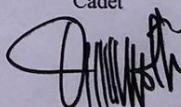
Pak Rusli : Kendala dalam bongkar muat itu pasti ada, yang sering terjadi dalam depo *container* ini adalah keterlambatan pada saat proses *stuffing* dan *stripping* barang milik *customer* karena kurangnya alat operasional untuk bongkar muat dengan kebutuhan barang yang banyak dan waktu yang cepat.

Cadet : Bagaimana tindakan bapak untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan saat proses *stuffing* dan *stripping* barang ?

Pak Rusli : Tindakan yang di ambil adalah bagaimana mengatur jadwal yang tepat dan persiapan untuk kegiatan yang akan datang, keterlambatan dalam muat bisa di minimalisir dengan menyewa peralatan seperti alat bongkar muat *fork lift* dan menambah karyawan *freelance* untuk membantu kegiatan di lokasi *stuffing* dan *stripping*.

Narasumber
 Kepala Operasional


 Mahsa Rusli

Pewawancara
 Cadet

 Nova Kurniawan

Lampiran 10
Wawancara Responden II

LEMBAR WAWANCARA

1. Responden II

Nama : Helmi
Jabatan : Operator *forklift* 9 ton
Jenis Kelamin : Laki-Laki

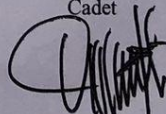
2. Hasil

Cadet : Pak, kendala yang di alami di lapangan operasional apa saja selain keterlambatan?
Helmi : Kendala lain yang ada di depo *container* ini untuk pekerja lapangan adalah lahan depo *container* yang rusak dan dapat menyebabkan resiko kecelakaan kerja untuk operator *forklift*.
Cadet : Apa yang harus dilakukan untuk kedepanya untuk meminimalisir kecelakaan kerja?
Helmi : Hal utama yang harus di lakukan untuk agar mengurangi resiko kecelakaan yang membahayakan perkerja adalah memperbaiki semua struktur lahan yang kurang mencukupi ini dan melaporkan kondisi secara berkala setiap bulan ke kator pusat untuk mendapatkan perhatian pbaikan lahan.
Cadet : Apakah perlu untuk mengembangkan *system* yang berada di depo *container* ini?
Helmi : Sangat perlu karena *system* pengawasan di depo *container* ini kurang untuk monitoring keadaan kegiatan sehingga tidak bisa terpantau apa yang terjadi di lapangan pekerjaan supaya bisa di lakukan pengecekan pekerjaan secara berkala agar semua berjalan aman sesuai dengan standar pekerjaan.

Narasumber
Kepala Operasional


Helmi

Pewawancara
Cadet


Nova Kurniawan

Lampiran 11
Wawancara Responden III

LEMBAR WAWANCARA

1. Responden III

Nama : Eka Saputra
Jabatan : Operator *forklift* 3 ton (*Stuffing & Stripping*)
Jenis Kelamin : Laki-Laki

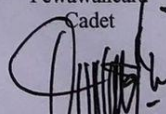
2. Hasil

Cadet : Pak, bongkar muat apa yang sering di lakukan di depo ?
Eka Saputra : *Stuffing Rubber*.
Cadet : Berapa ukuran *container* yang sering dipakai untuk kegiatan *stuffing Rubber* ?
Eka Saputra : Ukuran 20 *feet*
Cadet : Jenis *packing / pallet* apa yang di gunakan dalam *stuffing Rubber* ?
Eka Saputra : MB4, MB5, DMBG dan SW.
Cadet : Berapa berat satu *packing / pallet* ?
Eka Saputra : Berat 1 *pallet* untuk MB4, MB5 dan DMBG 1.380 Kg, berat 1 *pallet* untuk SW 1,260 Kg. Dalam 1 *pallet* berisi 36 ball dan 1 ball dengan berat 35 Kg.
Cadet : Kendala dan hambatan apa yang terjadi ketika *stuffing* ?
Eka Saputra : Salah satu kendalanya adalah hujan, *container* rusak, ban *forklift* bocor dan dokumen belum siap.

Narasumber
Kepala Organisasi


Eka Saputra

Pewawancara
Cadet


Nova Kurniawan

Lampiran 12
Dokumentasi wawancara



Lampiran 13

Hasil Turnitin

**SURAT KETERANGAN HASIL CEK SIMILIARITY
NASKAH SKRIPSI/PROSIDING
No. 1249/SP/PERPUSTAKAAN/SKHCP/06/2023**

Petugas cek *similarity* telah menerima naskah skripsi/prosiding dengan identitas:

Nama : NOVA KURNIAWAN
NIT : 561911337445 K
Prodi/Jurusan : TALK
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT
PETIKEMAS DI PT. MASAJI TATANAN KONTAINER
INDONESIA

Menyatakan bahwa naskah skripsi/prosiding tersebut telah diperiksa tingkat kemiripannya (*index similarity*) dengan skor/hasil sebesar 18%* (Delapan Belas Persen).

Hasil cek *similarity* yang terdata di atas semata-mata hanya untuk mengecek duplikasi tulisan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 14 Juni 2023
KEPALA UNIT PERPUSTAKAAN & PENERBITAN



ALFI MARYATI, SH
NIP. 19750119 199803 2 001

*Catatan:

> 30 % : "Revisi (Konsultasikan dengan Pembimbing)"

Lampiran 14

Hasil Turnitin

OPTIMALISASI PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS DI PT. MASAJI TATANAN KONTAINER INDONESIA

ORIGINALITY REPORT

18%	16%	3%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.pip-semarang.ac.id Internet Source	3%
2	repository.stimart-amni.ac.id Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	www.ayoholiday.com Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
7	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Nova Kurniawan
2. Tempat, Tanggal lahir : Pekalongan, 17 November 2000
3. Alamat : Jln. Kartosuro No 108 Gama Permai I Pekalongan Barat,
Kelurahan Tirto Rt01 / Rw08
4. Agama : Islam
5. Nama orangtua
 - a. Ayah : Rokhani
 - b. Ibu : Tuti Yatini
6. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri Medono 07 Pekalongan, Lulus Tahun 2013
 - b. SMP Pondok Modern Selamat Kendal, Lulus Tahun 2016
 - c. SMA Negeri 04 Pekalongan, Lulus Tahun 2019
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
7. Pengalaman Praktek Laut (PRADA)

Nama Perusahaan : PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Jambi

Alamat : Jl. Raya Pelabuhan KM.5 RT.16 Muara Jambi 36373,
Talang Duku Indonesia.