

**ANALISIS KENDALA PELAYANAN JASA BONGKAR  
MUAT PETI KEMAS TERHADAP KELANCARAN  
OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI  
MUATAN KAPAL LAUT  
STUDI KASUS DI PT GLORIA LAUTAN KASIH**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**MOCHAMMAD RIYAN HAVIDZI  
NIT.0820012108**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
TAHUN 2024**

**ANALISIS KENDALA PELAYANAN JASA BONGKAR  
MUAT PETI KEMAS TERHADAP KELANCARAN  
OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI  
MUATAN KAPAL LAUT  
STUDI KASUS DI PT GLORIA LAUTAN KASIH**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**MOCHAMMAD RIYAN HAVIDZI  
NIT.0820012108**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN  
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA  
TAHUN 2024**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOCHAMMAD RIYAN HAVIDZI

Nomor Induk Taruna : 08.20.012.1.08

Program Studi : D-IV Transportasi Laut Reguler

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS KENDALA PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT**

**TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL DI PERUSAHAAN**

**EKSPEDISI MUATAN KAPAL LAUT STUDY KASUS DI PT GLORIA**

**LAUTAN KASIH**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetepkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 18 Juli 2024



MOCH. RIYAN HAVIDZI

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL  
SKRIPSI**

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

Nama Taruna : Mochammad Riyan Havidzi

NIT : 0820012108

Program Studi : DIPLOMA IV TRANSPORTASI LAUT REGULER

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di seminarkan.

Surabaya, 5 Juli 2024

Menyetujui :

Pembimbing I



Bugi Nugraha, S.ST.,M.M.Tr

Penata /III/c

NIP.198708142019021001

Pembimbing II



Akhmad Kasan Gupron, M.Pd.

Penata Tk. I/III/d

NIP.198005172005021003

Mengetahui

Ketua Prodi Transportasi Laut  
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofalida, S.St.T.M.,M.Sc

Penata Tk. I/III/d

NIP. 198411182008121003

**ANALISIS KENDALA PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETI KEMAS  
TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI  
MUATAN KAPAL LAUT STUDI KASUS DI PT GLORIA LAUTAN KASIH**

Disusun dan Diajukan Oleh :

**MOCHAMMAD RIYAN HAVIDZI**

**NIT.0820012108**

**Program diploma IV Transportasi Laut**

**Telah dipertahankan di depan panitia ujian Skripsi**

**Pada tanggal, Surabaya 11 Juli 2024**

**Menyetujui,**

**Penguji I**

**Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.**  
Penata (III/d)  
NIP. 198005172005021003

**Penguji II**

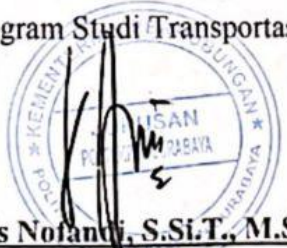
**Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr**  
Penata (III/c)  
NIP.198708142019021001

**Penguji III**

**Akhmad Kasan Gupron, M.Pd**  
Penata (III/d)  
NIP.198005172005021003

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Transportasi Laut**

  
**Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.**  
Penata (III/d)  
NIP.198005172005021003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dimana merupakan suatu kewajiban setiap taruna dan taruni Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (D-IV) jurusan/Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.

Penyusunan karya ilmiah terapan ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama praktek darat di perusahaan pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur- literatur yang berhubungan dengan judul karya ilmiah terapan yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah 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”**

Dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah terapan ini penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari para pembimbing penulisan karya ilmiah terapan ini dapat terselesaikan. Untuk itu tanpamengurangi rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dengan baik dan tepat waktu
2. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E. selaku direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
3. Bapak Faris Novandi S.Si.T.,M.Sc selaku Ketua jurusan Transportasi Laut yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
4. Bapak Bugi Nugraha, S.ST., M.M.Tr selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan dukungan,

- semangat serta bimbingannya dalam menyelesaikan karya ilmiah terapan ini
5. Bapak Akhmad Gupron, M.PD selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan semangat serta bimbingan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini.
  6. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
  7. Kepada keluarga saya, terutama yang sangat saya sayangi dan saya kagumi Ibunda Tercinta Siti Juwariyah serta ayahanda Zainal Mustofa, yang menjadi motivator dan tauladan yang baik bagi penulis
  8. Seluruh Direksi dan Karyawan PT. Gloria Lautan Kasih, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis saat melakukan praktik darat/prada.
  9. Teman-teman Taruna dan Taruni D-IV Transportasi Laut Reguler, rekan-rekan Angkatan 11, Kasta Surabaya 11
  10. kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan Karya Ilmiah Terapan ini.

Surabaya, 18 Maret 2024

MOCH. RIYAN HAVIDZI



## ABSTRAK

Mochammad Riyan Havidzi, NIT. 0820012108 , 2024, “Analisis kendala pelayanan jasa bongkar muat peti kemas terhadap kelancaran operasional pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Transportasi Laut Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya, Pembimbing I: Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr, Pembimbing II: Akhamd Kasan Gupron, M.PD

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* 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 mulainya jam kerja, dan terlalu banyak peti kemas yang tidak sesuai dengan spesifikasi oleh pihak eksportir.

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



## ABSTRACT

*Mochammad Riyan Havidzi, NIT. 0820012108, 2024, "Analysis of obstacles to the service of unloading cargo boxes against operational smoothness on ship cargo expedition companies", Script, Diploma Program IV, Program of Maritime Transport Studies of the Polytechnic of Navigation Sciences of Surabaya, Guide I: Bugi Nugraha, SST., M.M.Tr, Guide II: Akhamd Kasan Gupron, M.PD*

*Wardrobe services are services associated with the use of wardrobes or wardros in the process of delivery of goods. Self-packaging boxes are special containers used to pack and transport goods efficiently, especially in trade. In the process of putting goods or stuffing goods packed in the form of pallets, metal boxes and springs. The process of entering the 20 feet or 40 feet enclosures is determined by the number of buyer requests. The research method used in this research is qualitative descriptive. The author chooses qualitatively descriptive research because the research is consistent with the character of the author's research and uses techniques of interviews, documentation, etc. Besides, this research is also in line with the purposes of a practical research. Errors in stock management can have a negative impact on the company, such as damage to goods, extra costs, and a polluted reputation. In order to improve the discharge service, companies need to improve communication, employee training, truck inspection, forklift maintenance, and collaboration with service users. The shipment process through the port involves various stages and parties such as the consignee, supplier, shipper, and field executive. The expedition company's unloading service has encountered various difficulties, such as late truck drivers, delayed delivery of documents, a lack of an envelope, a failure to move the enclosure in the warehouse, a delay in the start of working hours, and too many enclosures that do not comply with the specifications of the exporter.*

**Keywords:** *Service, Barrier, Process, Unload*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Review Penelitian Sebelumnya .....	6
B. Landasan Teori .....	8
1. Pengertian Analisis .....	8
2. Pengertian Pelayanan .....	9

3. Bongkar Muat .....	10
4. Dokumen.....	16
5. Depo Peti Kemas .....	21
6. Pelabuhan.....	24
7. Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL).....	24
C. Kerangka Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
C. Jenis Dan Sumber Data .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum .....	35
1. Profil Perusahaan PT Gloria Lautan Kasih .....	35
2. Visi Misi Perusahaan .....	36
3. Struktur Organisasi PT Gloria Lautan Kasih.....	37
4. Deskripsi Dan Tugas .....	38
5. Jenis Muatan Yang Ditangani .....	44
B. Hasil Penelitian.....	45
1. Penyajian Data.....	45
a) Hasil Wawancara .....	45
b) Observasi .....	48
2. Analisis Data .....	52

C. Pembahasan .....	56
1. Alur Atau Proses Kegiatan Pelayanan Jasa Bongkar Muat Bongkar Muat Peti Kemas .....	56
2. Kendala dalam Pelayanan Jasa Bongkar Muat Peti Kemas .....	72
3. Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Bongkar Muat Peti Kemas	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Reach Stacker .....	12
Gambar 2. 2 Harbour Mobile Crane .....	13
Gambar 2. 3 Rubber Tyred Gantry .....	14
Gambar 2. 4 Forklift.....	14
Gambar 2. 5 Ramp Door .....	15
Gambar 2. 6 Sling Belt.....	15
Gambar 2. 7 Surat Jalan .....	16
Gambar 2. 8 Packing List.....	17
Gambar 2. 9 Bill of Lading .....	18
Gambar 2. 10 Delivery Order .....	19
Gambar 2. 11 Shipping Instruction .....	20
Gambar 2. 12 Equipment Intechange Receipt (EIR) .....	21
Gambar 2. 13 Kerangka Penelitian .....	26
Gambar 4. 1 Logo PT. Gloria Lautan Kasih .....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Gloria Lautan Kasih .....	38
Gambar 4. 3 Petikemas rusak.....	50
Gambar 4. 4 kecelakaan saat bongkar muat.....	51
Gambar 4. 5 Proses Maintenance Reach Stacker .....	51
Gambar 4. 6 Perbaikan Forklif.....	52
Gambar 4. 7 Hasil Diagram Fishbone.....	53
Gambar 4. 8 Hasil Voting .....	61
Gambar 4. 8 Alur Proses Kegiatan Bisnis Di PT Gloria Lautan Kasih.....	62

Gambar 4. 9 Proses Stripping di depo petikemas .....	64
Gambar 4. 10 Proses stripping di Pabrik.....	58
Gambar 4. 11 Proses Stuffing Di Depo Peti Kemas .....	66
Gambar 4. 12 Proses stuffing Di gudang .....	66
Gambar 4. 13 Alur Proses Booking Peti Kemas Di SITL.....	70
Gambar 4. 14 Dokumen Packing list .....	73
Gambar 4. 15 Surat Jalan Dan Segel.....	74
Gambar 4. 16 Dokumentasi Segel.....	68
Gambar 4. 17 Dokumen Release Order .....	69
Gambar 4. 18 Dokumen Bill Of Lading .....	70
Gambar 4. 19 Surat Jalan .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Muatan Yang Di Tangani .....	44
Tabel 4. 2 Daftar Responden Penelitian .....	45
Tabel 4. 3 Wawancara dengan Responden I selaku Staff Operasional Depo Petikemas .....	46
Tabel 4. 4 Wawancara dengan Responden II selaku Staff Operasional Ekspedisi .....	46
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara dengan Responden III selaku Staff Operasional Lapangan .....	47
Tabel 4. 6 Wawancara dengan Responden IV selaku operator forklift.....	48
Tabel 4. 7 Wawancara dengan Responden VI selaku supir truck .....	48
Tabel 4. 8 Hasil observasi peneliti.....	49
Tabel 4. 9 Jumlah dan Pekerjaan Responden .....	54
Tabel 4. 10 Pendidikan Terakhir Responden .....	54
Tabel 4. 11 Usia Responden .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Wawancara dengan Responden I .....	91
Lampiran 1. 2 Wawancara dengan Responden II.....	93
Lampiran 1. 3 Wawancara dengan Responden III .....	94
Lampiran 1. 4 Wawancara dengan Responden IV .....	101
Lampiran 1. 5 Wawancara dengan Responden V.....	103
Lampiran 1. 6 Wawancara dengan Responden VI .....	104
Lampiran 2. 1 Foto Penulis di Depo Petikemas.....	106
Lampiran 2. 2 kegiatan wawancara dengan operator alat berat .....	106
Lampiran 2. 3 kegiatan wawancara dengan supir truck.....	106
Lampiran 2. 4 kegiatan wawancara dengan pihak depo petikemas .....	106
Lampiran 2. 5 Dokumen packing list.....	107
Lampiran 2. 6 Proses Stuffing Barang .....	107
Lampiran 2. 7 Grade petikemas .....	107
Lampiran 2. 8 Surat Jalan pabrik .....	108
Lampiran 2. 9 Dokumen Release order .....	108
Lampiran 2. 10 Dokumen bill of lading.....	108
Lampiran 2. 11 Surat jalan dan segel .....	108

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

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 *costumer* puas dengan pelayanan. Kepuasan *Customer* dapat mempertahankan *costumer* 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 “**

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana alur pelayanan jasa dalam proses bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih?
2. Apa kendala pelayanan jasa bongkar muat pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih?
3. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih?

## **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan judul yang dipilih, dimana ruang lingkupnya sangat luas, maka penulis tidak membahas keseluruhan tetapi hanya membahas mengenai kendala pelayanan jasa bongkar muat peti kemas terhadap kelancaran operasional yang sering terjadi di PT Gloria Lautan Kasih

#### **D. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui alur pelayanan jasa yang terjadi dalam proses bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih
2. Untuk mengetahui apa saja kendala pelayanan jasa bongkar muat pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih
3. Untuk meningkatkan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut di PT Gloria Lautan Kasih.

#### **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 6 (enam) 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 Surabaya 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 pelayanan jasa bongkar muat di PT Gloria Lautan Kasih.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Review Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Metode	Kesimpulan	Perbedaan Penelitian
1.	Analisis Keterlambatan Pengurusan muatan Barang Pada PT Indo Dharma Transport Banjarmasin (Arhinza, 2021)	Deskriptif kualitatif	Penelitian ini membahas proses pengurusan dokumen muatan barang oleh PT Indo Dharma Transport Banjarmasin, faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses tersebut, serta dampak dan upaya terhadap keterlambatan penanganan dokumen muatan barang. Beberapa faktor penghambat meliputi <i>letter of protest</i> yang tidak segera ditandatangani, kendala sinyal di kapal, ketersediaan perangkat keras yang kurang maksimal, dan perubahan pada <i>stowage plan</i> . Dampak dari keterlambatan ini termasuk biaya tambahan atau denda oleh otoritas kepelabuhanan. Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk mengatasi masalah ini.	Dalam penelitian sebelumnya membahas tentang keterlambatan pengurusan dokumen, faktor yang menjadi penghambat dan kendala – kendala yang ada di kapal pada PT Indo Dharma Transport Banjarmasin sedangkan penelitian membahas tentang kendala pelayanan jasa bongkar muat muatan petikremas yang terjadi pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut
2.	Analisis Faktor Penghambat <i>Stuffing</i> In pada Pemuatan Barang di Depo Peti kemas PT	Deskriptif kualitatif	pentingnya kerja sama dan koordinasi antara pihak operasional depo dengan	Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian peneliti angkat ialah penelitiannya



	Sarana Bandar Nasional Surabaya (Feryan Mey Langga et al., 2022)		<p>pengguna peti kemas atau <i>customer</i> EMKL terkait kegiatan <i>stuffing in</i> agar proses kerja dapat berjalan dengan konsisten, terutama terkait dengan kedatangan ke depo. Kedua, disarankan agar kerani <i>stuffing in</i> lebih sering mengecek dan mengontrol tersedianya stok peti kemas <i>available</i> untuk meminimalkan kerusakan peti kemas di blok <i>stuffing in</i>. Ketiga, dianjurkan untuk menjaga keamanan di area blok <i>stuffing in</i> dengan menerapkan pengawasan dan penertiban <i>trucking</i> agar proses <i>stuffing in</i> tidak menghambat kegiatan lainnya. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor penghambat dalam proses <i>stuffing in</i> di Depo Peti kemas PT Sarana Bandar Nasional Surabaya serta menyajikan saran-saran yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kelancaran dalam pemuatan barang di depo tersebut.</p>	<p>sebelumnya hanya meneliti kendala yang terjadi di depo petikemas dan penelitian yang peneliti teliti membahas keseluruhan dari proses booking hingga muatan peti kemas siap dikirim</p>
3.	Strategi peningkatan kinerja operasional bongkar muat peti kemas di PT Jakarta	Deskriptif Kuantitatif	<p>penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis kepada PT</p>	<p>Dalam penelitian sebelumnya membahas Strategi peningkatan kinerja operasional bongkar</p>

	<i>international</i> Peti kemas Terminal (Oktavia, Nova, Marimin, 2020)		JICT dalam meningkatkan kinerja operasionalnya. Dengan menggunakan pendekatan analisis yang komprehensif, penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan dan memberikan rekomendasi strategi yang spesifik untuk mencapai tujuan tersebut. Penelitian ini juga menggambarkan pentingnya memperhatikan aspek non- keuangan, seperti kepuasan pelanggan dan pembelajaran, dalam pengukuran kinerja perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi PT JICT dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kinerja operasionalnya.	muat peti kemas sedang kan peneliti yang peneliti bahas tetntang kendala pelayanan jasa bongkar muat muatan petikrems yang terjadi pada perusahaan ekspedisi muatan kapal laut
--	--	--	--	---

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian 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. Menurut (Alfarisi, 2019) Analisis adalah suatu usaha untuk mengamati secara detail sesuatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunannya untuk dikaji lebih lanjut.

dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memahami suatu hal dengan cara memisahnya 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.

## **2. Pengertian 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.

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan produk. Pelayanan dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria, antara lain berdasarkan tujuannya, sifatnya, dan cara penyampaian. Pelayanan memiliki manfaat bagi masyarakat, antara lain

meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan citra perusahaan.

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.

### **3. 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*).

- a. Bongkar muat adalah kegiatan memindahkan barang dari kapal ke tempat lain, baik itu ke gudang, dermaga, atau kapal lain. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai alat, seperti *crane*, *forklift*, dan *lori*.
- b. Muat kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan barang dari dermaga atau kapal ke tempat tujuan. Kegiatan ini dapat dilakukan secara manual atau menggunakan alat berat.

dapat disimpulkan oleh penulis, bahwa Bongkar muat adalah proses pemindahan barang dari kapal ke tempat lain atau sebaliknya. Proses ini dilakukan di perairan, kapal, atau di daratan. Alat yang digunakan untuk bongkar muat adalah *forklift*, *crane*, *sling belt*, dan alat pendukung lainnya. Setelah bongkar muat selesai, barang akan ditata di tempat penumpukan terlebih dahulu. Selanjutnya, barang akan diurus oleh Syahbandar terdekat.

Sebagai perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang ekspedisi, 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:

a. *Crane* (Derek jangkung)

*Crane* adalah alat berat yang digunakan untuk mengangkat beban berat, seperti peti kemas kosong atau penuh, dan barang-barang lain yang berukuran besar. *Crane* bekerja dengan cara memindahkan beban dari satu tempat ke tempat lain. Berikut jenis – jenis *crane* yang digunakan untuk bongkar muat:

1) *Reach Stacker*

Alat yang dapat bergerak dan memiliki *spreader* (penjepit peti kemas) digunakan untuk memindahkan peti kemas dari satu tempat ke tempat



Gambar 2. 1 *Reach Stacker*  
Sumber : Dokumentasi Penulis (2023)

lain. Alat ini dapat digunakan untuk mengangkat peti kemas dari kapal ke dermaga, dari dermaga ke depo peti kemas, atau dari depo peti kemas ke tempat lain.

## 2) *Harbour Mobile Crane*

Alat yang dapat digunakan untuk memindahkan barang-barang berat dan berukuran besar, termasuk peti kemas, barang curah, dan barang umum lainnya. Alat ini memiliki kapasitas angkat hingga 100 ton dan

dapat bergerak dengan rodanya sendiri sehingga dapat digunakan di area yang luas.



Gambar 2. 2 *Harbour Mobile Crane*  
Sumber : <https://karya.brin.go.id>

### 3) *Rubber Tyred Gantry*

Alat berat yang digunakan untuk memindahkan peti kemas di area penumpukan peti kemas. Alat ini dapat memindahkan peti kemas dari kapal ke truk trailer, atau dari kapal ke area penumpukan. Alat ini dipasang permanen di samping dermaga menggunakan rel sehingga



dapat digunakan secara optimal untuk menata peti kemas di area penumpukan.



Gambar 2. 3 *Rubber Tyred Gantry*  
Sumber : <https://www.barata.id>

b. *Forklift* (Truk angkat susun)

*Forklift* adalah alat berat yang digunakan untuk mengangkat dan memindahkan barang-barang berat. Alat ini memiliki dua garpu yang dapat digunakan untuk mengangkat barang. *Forklift* dapat digunakan di berbagai lingkungan seperti industri, pabrik, dan tempat penumpukan peti kemas



Gambar 2. 4 *Forklift*  
Sumber : <https://www.tribunjualbeli.com>

c. *Ramp door* (Pintu Rampa)

*Ramp door* adalah jembatan yang menghubungkan laut dan daratan. alat ini digunakan untuk bongkar muat barang di kapal. Namun, di depo peti kemas, alat ini digunakan untuk memasukkan barang dari truk pabrik ke dalam peti kemas kosong. *Forklift* dengan kapasitas 3 ton digunakan untuk membawa barang tersebut ke dalam peti kemas.



Gambar 2. 5 *Ramp Door*  
Sumber : <https://www.kapalaku.com>

d. *Sling Belt*

Alat yang terbuat dari bahan tenunan atau anyaman, seperti *polyester*, nilon, atau *polypropylene*. Alat ini dapat berbentuk datar, pipih, atau tabung, tergantung pada berat beban yang akan diangkat.



Gambar 2. 6 *Sling Belt*  
Sumber : <https://www.lazada.co.id>

e. Truck trailer

Alat angkut yang digunakan untuk kegiatan *trucking* dari depo menuju ke penumpukan pelabuhan adalah truk trailer. Truk trailer dapat mengangkut peti kemas berukuran 20 *feet* dan 40 *feet*.

#### 4. 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:

a. Surat Jalan

Menurut (Kurniawan, 2023) surat jalan adalah dokumen yang menjadi identitas proses pengiriman barang. Dokumen ini harus diberikan kepada pengemudi truk atau ekspedisi pembawa barang. Surat jalan memuat informasi tentang asal truk atau kendaraan, jenis muatan, dan tujuan pengiriman.



Gambar 2. 7 Surat Jalan  
Sumber : Dokumentasi Penulis (2023)

b. *Packing List* (Daftar barang)

Menurut (Istri, 2020) *Packing list* adalah dokumen ekspor yang memuat informasi mengenai barang yang akan diekspor. Dokumen ini berisi informasi yang penting bagi berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengiriman, seperti eksportir, importir, pengangkut, dan Bea Cukai. Informasi tersebut meliputi jumlah, jenis, dan berat barang; nama barang; kuantitas dan jenis kemasan; berat bersih dan kotor barang; serta informasi lainnya seperti nama pesawat/kapal, nomor peti kemas, dan lokasi bongkar muat.

**PT GLORIA LAUTAN KASIH**  
FREIGHT & FORWARDING SERVICES  
G: A. Rajawali No. 9-11, Jay. ☎ 0827.3238.0238 | 0821.4115.0016 | info@ptglorlautankasih.com | ptglorlautankasih.com

**PACKING LIST**  
No. RBL/PL-GLK/11/2023

Consignee : UD. Mitra / Pak. Arah  
Vessel : KM. Kencana Nusantara 9  
Voyage : 02  
Date : Surabaya - Bandung  
No. Container : BUCU 202780/8  
No. Seal : LU-223.334

No	NAMA BARANG	JUMLAH	SATUAN	TANGGAL HABIS
1	Diva Plus Kaca	20	Dar	1-Feb-2023
2	Aquare Plus Soft	20	Dar	1-Feb-2023
3	Mini S2 Kaca	20	Dar	1-Feb-2023
4	Diva Sticker S2	20	Dar	1-Feb-2023
5	Diva Sticker S4	20	Dar	1-Feb-2023
6	Maika Fit Kaca	20	Dar	1-Feb-2023
7	Gantung Fit	10	Dar	1-Feb-2023
8	Diva Super Soft	20	Dar	1-Feb-2023
9	Apallyzter Classic LG2R	10	Dar	1-Feb-2023
10	Apallyzter Classic LG4R	10	Dar	1-Feb-2023
11	New S2 Aquare Soft	20	Dar	1-Feb-2023
12	Kerak Daruluri Φ200	1	Kali	1-Feb-2023
13	Peralatan Dapur Rumah Tangga	16	Kali	2-Feb-2023


Surabaya, 3 Februari 2023  
Rinto

Gambar 2. 8 *Packing List*  
Sumber : Dokumentasi Penulis (2023)

c. *Bill Of Lading*

Menurut (Mandasari et al., 2021) *bill of lading* surat tanda terima barang yang telah dimuat di dalam kapal laut yang juga merupakan tanda bukti

kepemilikan barang dan juga sebagai bukti adanya kontrak atau perjanjian pengangkutan barang melalui laut.

Shipper/Pengirim : PT. GLORIA LAUTAN KASIH		NOMOR: 02/BBO	
Bobong			
Consignee/Penerima : PT. RAJIN GUNA USAHA		PT DIAKARTA LLOYD (PERSERO)	
Tanjung Perak		<b>BILL OF LADING</b>	
Notify Party :			
Kapal : KM KENDHAGA NUSANTARA 3			
Tgl. ETD : 06 June 2024			
Tujuan : Tanjung Perak			

No	Keterangan Merk	Keterangan Isian	Koli/Unit	Berat (Ton)	Volume (M3)	Unit/Ton/M3 Menurut Tarif
1	CICU8574676	Kayu		17000		
2	HNWU2314471	Kayu		17000		
TOTAL				34000		


  

Unit/Ton/M3 Menurut Tarif	Uang Tambang Satuan	Jumlah Uang Tambang	Rincian Biaya	Harus dibayar sebelum penyerahan barang di pelabuhan
			Jumlah Uang Tambang (U.T) Biaya tambahan % dari UT Karcen pembayaran kemudikan Uang Dokumen? Materai Biaya Lain-Lain Retaksi (-) Ongkos Pelabuhan Pemuatan Ongkos Pelabuhan Tujuan Sewa Container Total	
Jumlah yang harus dibayar dipelabuhan pemuatan				Uang Tambang Satuan
Terbilang :				

Yang berlaku bagi surat muatan ini adalah Hukum Indonesia, sesuai dengan peraturan-peraturan dalam Undang Undang Dagang (KUHD)

Kota Jakarta Pusat, 04 June 2024  
KEPALA OPERASI



PT DIAKARTA LLOYD (PERSERO)

Gambar 2. 9 *Bill of Lading*  
Sumber : Dokumentasi Penulis (2023)

d. *Delivery order*

Menurut (Aris, 2022) *delivery order* adalah tanda bukti serah terima peti kemas yang dilengkapi data dan kondisi fisik peti kemas pada saat serah terima peti kemas yang disetujui oleh kedua belah pihak *Delivery order* berisi informasi penting tentang barang yang akan dikirim, seperti jenis barang, jumlah barang, dan tujuan pengiriman. Dokumen ini juga berfungsi sebagai bukti pengiriman barang.

Shipper KMTCSHAG18 House No. KMTCSHAG18		B/L No. KMTCSHAG18	
Consignee HANORE ALAN JALAN TAW		PT. SAMUDERA AGENSI INDONESIA KMTCSHAG18 Tel : (+62 21) 2824900 <b>Delivery Order</b> Perhatian: (Untuk Konsignee) Konsignee/Notify Party bertanggungjawab mengembalikan kontainer kosong ke Depo yang telah ditunjuk (Return Depot). Segala resiko/biaya atas kerusakan serta keterlambatan pengambilan kontainer, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab Konsignee/Notify Party.	
Notify Party PT. SAMUDERA AGENSI INDONESIA JALAN TAW		Place of Receipt SHANGHAI, CHINA	
Pre-carriage by Ocean Vessel KMTCSHAG18 Port of Loading SHANGHAI, CHINA	Place of Receipt SHANGHAI, CHINA Voyage No. 20095 Port of Discharge JAKARTA, INDONESIA	Flag KOREA Final Destination	Place of Delivery JAKARTA, INDONESIA
* Demurrage Notice Container No. Seal No. Free Day Extend to Return Depot PTAU1095 20 GP FCL / CCPSO / 28 / 25-Nov-2020 / 30		Description of Goods Weight CBM Number of Packages 14,350.000 25.0000 2001 Description of cargo "SHIPPER'S LOAD, COUNT & SEAL" "SAID TO CONTAIN" 2X20GP 2,001 ROLLS **ATTN:	
Return Depot 1. PT. Sinarure Jaya (DB) - Jl. Raya Cakung - Giling KM 1.5 - Jakarta Timur 13120, Phone:		Marks N/M	
Birth INT INTR CONTR TERMINAL/UTC1 (For Local Use) J. B. C. 1.3 /		D/O Valid Until 25-Nov-2020 D/O Issued On 25-Nov-2020 PT. SAMUDERA AGENSI INDONESIA By Authorized Signature	

Gambar 2. 10 Delivery Order  
 Sumber : <https://www.ferrytrans.id/2020>

#### e. Shipping instruction

Menurut (Muhammad, 2020) *shipping instruction* merupakan perintah instruksi pengapalan pengiriman yang dibuat oleh eksportir kepada perusahaan pengangkutan. Ini berfungsi sebagai perintah kerja terperinci kepada operator pelayaran atau perusahaan ekspedisi untuk mengangkut barang ekspor dari penjual ke pembeli. Ini berisi informasi penting tentang pengiriman.

**PT. SURYA HUTANI JAYA**  
 Jl. HM Ardan (Ex. RingRoad III) No. 65 RT. 01  
 Kelurahan Samarinda Utara, Kecamatan Samarinda Utara  
 Samarinda – Kalimantan Timur  
 Telp: 0541 – 739 285, 286, 260, 270 Fax : 0541 – 733838

---

**SHIPPING INSTRUCTION**  
 No. SI.87/SRH/VII/2019

Date : 24 Juli 2019

Dear Sir,  
 Referred to schedule shipment for Eucalyptus Woods, please be advised with following specify data for preparation realted document :

1. Name of Tug Boat	: TB. CITRA 02
Name of Barge	: BG. CITRA 2502
2. Shipper	: PT. Surya Hutani Jaya Desa Puan Cepak, HTI Campt 38 Muara Kaman – Tenggarong
3. Consignee	: PT. OKI PULP AND PAPER MILLS, PALEMBANG
4. Notify Party	: ToThe Order
5. Description of Goods	: Eucalyptus Woods
6. Port Of Loading	: Jetty Sarana Bima Semesta Alam Kecamatan Muara Kaman – Kutai Kartanegara
7. Port Of Discharge	: PALEMBANG
8. Quantity	: 5.000 M3
9. Loading Date	: 24 – 29 Juli 2019
10. Mark	: Clean On Board FREIGHT PAYABLE AS CHARTER PARTY
11. Document Requirement	: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3/3 Full Set Bill Of Loading and Copies Non Negotiable</li> <li>• 1 Original + Copies of Timesheet</li> <li>• 1 Original + Copies Of Cargo Manifest</li> </ul>

For further information, Please call Mr. Teguh +6281351450769  
 Thank you for kind attention and cooperation.

Best Regards  
  
 PT SURYA HUTANI JAYA  
 Teguh

Gambar 2. 11 *Shipping Instruction*  
 Sumber : <https://www.scribd.com>

f. Surat Perintah Kerja (SPK)

Menurut (Kurniawan, 2023) surat perintah kerja adalah dokumen yang digunakan untuk mengkoordinasikan pekerjaan antara pemberi kerja dan pekerja. Dokumen ini memastikan bahwa pekerja memahami apa yang harus dilakukan, kapan harus melakukannya, dan bagaimana melakukannya.

g. *Equipment interchange receipt* (EIR)

Menurut (Aris, 2022) *Equipment Interchange Receipt* (EIR) adalah tanda bukti serah terima peti kemas yang dilengkapi data dan kondisi fisik peti kemas pada saat serah terima peti kemas yang disetujui oleh kedua belah pihak. Dokumen ini memuat informasi tentang peti kemas, termasuk



nomor peti kemas, kondisi fisik peti kemas, dan tanggal serah terima. EIR terbagi menjadi dua jenis, yaitu EIR masuk dan EIR keluar. Kedua jenis EIR ini memiliki format yang sama, tetapi ada satu perbedaan yang mendasar, yaitu EIR keluar memiliki stempel acc dari akses gerbang keluar.

**PT. PELINDO**  
PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS  
CABANG TERMINAL PETIKEMAS BELAWAN

**EQUIPMENT INTERCHANGE RECEIPT ( E I R )**

VESSEL/VOYAGE: \_\_\_\_\_  
DATE / TIME: \_\_\_\_\_ IN \_\_\_\_\_ OUT \_\_\_\_\_

CONTAINER No. \_\_\_\_\_

SYMBOLS - USE WHEN APPLICABLE

B - Bent/Bengkok	M - Missing/Hilang
Br - Broken/Patah	S - Scrapped/Tergores
Bo - Bulged Out	T - Torn Sobek
C - Cut/Patah	L - Leaking/Bocor
D - Dented/Penyek	F - Flat/Ringsek
H - Hole/Berlobang	P - Pushed In

Remarks : \_\_\_\_\_

STEVEDORE: \_\_\_\_\_ MASTER/MATES: \_\_\_\_\_

NOTE :  
VISUAL INSPECTION BY  
NON EXPERT

Diagram labels: FRONT, LEFT SIDE, TOP, RIGHT SIDE, REAR

Gambar 2. 12 *Equipment Intechange Receipt (EIR)*  
Sumber : <https://padiumkm.id>

#### h. *Tally Sheet* (Dokumen Penghitungan)

Menurut (Kurniawan, 2023) dokumen yang digunakan untuk mencatat barang-barang yang dimuat, dibongkar, dipindahkan, dan disusun. Dokumen ini digunakan untuk memasukkan data barang dan peti kemas sebagai dasar penyusunan daftar muatan.

### 5. Depo Peti Kemas

Menurut (Ahmad Wahyu Mas Izudin, 2021), Depo peti kemas adalah tempat penumpukan peti kemas baik berupa muatan penuh / *full container load* (FCL), maupun kosong yang akan dikapalkan, maupun yang sudah melakukan bongkar dari kapal. Berdasarkan pemahaman tersebut,

dapat disimpulkan bahwa peti kemas ialah suatu kemasan yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu yang dapat digunakan berkali-kali untuk menyimpan dan mengangkut barang secara bersamaan. Peti kemas memiliki berat maksimum yang berbeda-beda, tergantung pada ukurannya. Peti kemas 20 kaki memiliki berat maksimum 24.000 kg, sedangkan peti kemas 40 kaki memiliki berat maksimum 30.480 kg. Oleh karena itu, tonase bersih yang dapat diangkut secara normal juga berbeda-beda, yaitu 21.800 kg untuk peti kemas 20 kaki dan 26.680 kg untuk peti kemas 40 kaki. Peti kemas digunakan untuk mengangkut berbagai jenis barang, tetapi semuanya memiliki dimensi yang telah ditentukan agar dapat dimuat dan dipasangkan dengan moda transportasi

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:

a. *Stuffing* / Pemuatan

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

b. *Stripping* / pembongkaran

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

c. *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* .

d. *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.

e. *Relocation*

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

f. 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.

## **6. 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.

Transportasi laut memiliki peran penting dalam aspek ekonomi dan sosial. Secara ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai penggerak perekonomian dengan memfasilitasi distribusi barang dan jasa. Secara sosial, pelabuhan merupakan tempat interaksi masyarakat, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial lainnya. Secara umum, pelabuhan merupakan pusat penghubung antara kawasan pendukung dan kawasan luar

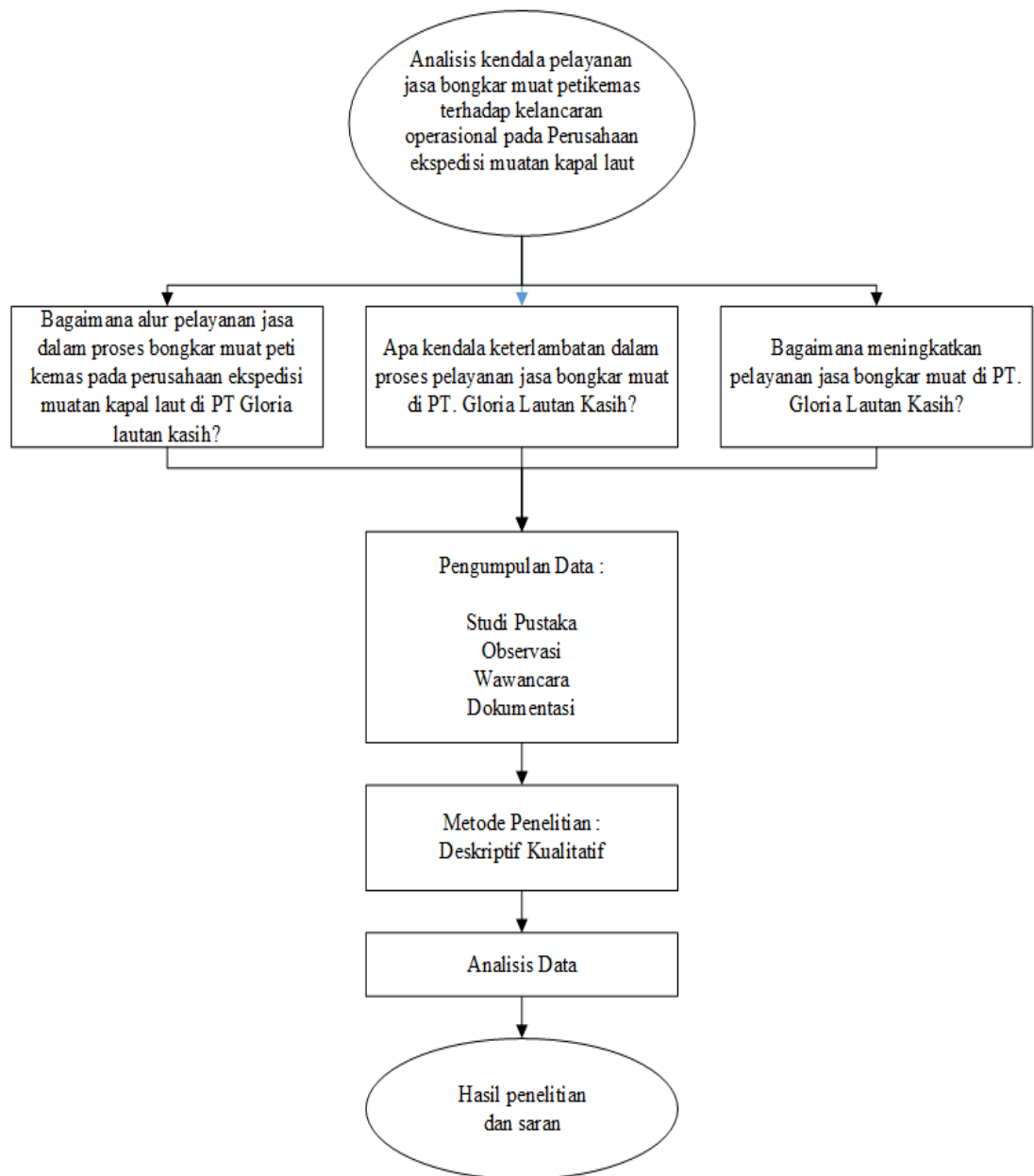
## **7. Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)**

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. Dapat disimpulkan Ekspedisi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Ekspedisi memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan kegiatan lainnya. Ekspedisi dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria, antara lain berdasarkan tujuannya, jenis barangnya, dan jaraknya. Ekspedisi memiliki beberapa manfaat bagi masyarakat, antara lain mempermudah proses pengiriman barang, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas.

Ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) juga membantu mengurus berbagai dokumen yang diperlukan untuk pengiriman barang, seperti dokumen bea cukai dan instansi lainnya. Dalam melayani eksportir dan importir, perusahaan EMKL harus mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar perusahaan.

### C. Kerangka Penelitian



Gambar 2. 13 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian di atas, Bongkar Muat merupakan suatu proses yang penting untuk perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut. Adanya kendala dalam proses bongkar muat dapat merugikan perusahaan sehingga perlu dilakukan analisis untuk meminimalkan risiko. Untuk mempermudah pembahasan mengenai kendala pelayanan jasa bongkar muat terhadap kelancaran operasional pada PT Gloria Lautan Kasih, maka perlu memfokuskan data-data pada jalannya proses bongkar muat untuk dapat diambil kesimpulan dan dapat menemukan strategi guna memperlancar pelayanan jasa bongkar muat terhadap kelancaran operasional pada PT Gloria Lautan Kasih

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Asfi Manzilati (2017:8) metode dapat dipahami sebagai cara yang dipilih peneliti dalam proses penelitiannya, seperti metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis, metode sintesis, metode pengujian atas data dan lainnya.

Menurut Andra Tersiana (2018:2) penelitian merupakan suatu proses penyelidikan atas suatu fakta yang dilakukan secara objektif, hati-hati, terencana, dan sistematis terhadap fenomena-fenomena untuk mencari suatu fakta, teori baru, hipotesis, dan kebenaran dengan menggunakan langkah-langkah tertentu agar ditemukan jawaban ilmiah suatu masalah

Menurut Dr. Muhammad Ramdhan (2021:1) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dan penelitian bisnis adalah penelitian yang umumnya dikeluarkan oleh akademisi yang mengkaji keilmuan bisnis seperti bisnis umum, manajemen bisnis, perilaku organisasi, sistem informasi manajemen, dan manajemen operasional

Menurut Sukardi (2013:157) metode deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek sesuai apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.

Menurut Dr. Mamik (2015:3) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya, bukan dunia yang seharusnya, maka seorang peneliti kualitatif harus orang yang



memiliki sifat *open minded*.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, 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.

## **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

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

## **C. Jenis Dan Sumber Data**

Sehubungan dengan penelitian ini, jenis dan sumber data yang dibutuhkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **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. Data sekunder merupakan sumber informasi yang *valuable* dalam penelitian. Dengan memanfaatkan data sekunder secara efektif, Anda dapat menghemat waktu dan biaya, serta memperkuat penelitian Anda.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode di bawah ini untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Teknik Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan penulis dengan melakukan komunikasi tanya jawab secara langsung terhadap narasumber atau pihak-pihak yang berhubungan dan terkait dengan permasalahan yang penulis angkat. Data ini akan digunakan oleh penulis dalam membahas permasalahan yang terjadi sehingga penulis melakukan wawancara secara langsung dengan responden yang merupakan *staff Field Excecutive* dan pihak terkait yang terlibat dalam kegiatan bongkar muat. Dalam hal ini data yang diperoleh lebih praktis dan obyektif. responden terkait yaitu sebagai berikut:

- a. *Staff* divisi *Field excecutive* PT Gloria Lautan Kasih
- b. *Staff* depo lapangan penumpukan peti kemas
- c. *Staff* operasional perusahaan transportasi

## 2. Teknik Observasi

Observasi merupakan metode pencarian data dengan melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung yang pernah penulis alami selama melaksanakan praktik darat di PT Gloria Lautan Kasih. Penulis harus beradaptasi dan mengamati lingkungan tempat penulis melaksanakan praktik. Tujuan dari metode observasi ini adalah untuk mendapatkan data primer dan sekunder.

## 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang didapat dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hal tersebut digunakan untuk memperkuat bukti yang ada. Agar pembaca dapat memahaminya, maka penulis menggunakan foto-foto yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan jasa bongkar muat di PT Gloria Lautan Kasih sebagai obyek dokumentasi seperti proses bongkar muat di depo peti kemas, proses *stuffing* (muat) dan *stripping* (bongkar), proses *lift on* dan *lift off* peti kemas dan sebagainya

## 4. Metode kepustakaan atau *Study Research*

Metode kepustakaan atau studi pustaka adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan sumber online terpercaya lainnya. Peneliti mengadakan penambahan data pada skripsi dengan mengadakan penelaahan terhadap literatur yang berhubungan dengan materi penelitian. Cara tersebut menambah pengetahuan, wawasan logika berfikir bagi peneliti

## **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik analisis data merupakan metode mengolah data menjadi informasi untuk memudahkan pemahaman pada karakteristik dari data tersebut dan berfungsi untuk menemukan upaya dalam permasalahan yang diangkat terutama pada masalah tentang kendala pada proses bongkar muat peti kemas di PT Gloria Lautan Kasih. Sedangkan analisis data diartikan sebagai kegiatan mengubah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang akan digunakan sebagai kesimpulan. Dalam penulisan skripsi tentang kendala pada proses pelayanan jasa bongkar muat, penulis menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Berdasarkan data tersebut, proses analisis penelitian ini dilakukan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut, yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu yang digunakan oleh penulis dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan menjadi lebih mudah. 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 adalah 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 pengujian hipotesis yang telah dilakukan di bab sebelumnya. Kesimpulan berisi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian rumusan masalah.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif, pada dasarnya masih bersifat sementara karena data temuan harus diverifikasi dan dicek keabsahannya melalui berbagai teknik. Verifikasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan yang benar-benar menggambarkan realita