

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT  
KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL)  
SURABAYA DI TERMINAL MIRAH**

**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



**DISUSUN OLEH :**

**Nama : Harry Santoso**  
**NIM : 19110039**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Dian Arisanti,S.Kom,MM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Harry Santoso  
NIM : 19110039  
Program Studi : IlmuAdministrasiBisnis  
Judul Skripsi : Sistem dan Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Kapal  
Pada PT. Tirta Sarana Indo Liners (TSIL) Surabaya Di  
Terminal Mirah

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dengan merujuk pada sumber-sumber terpercaya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

MateraiRp 10.000

**Harry Santoso**  
**NIM 19110039**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT  
KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL)  
SURABAYA DI TERMINAL MIRAH**


**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : HARRY SANTOSO  
NIM : 19110039**

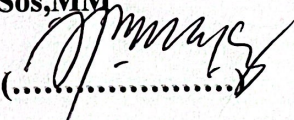
Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada,  
Hari /Tanggal : Jumat, 08 Oktober 2023

**DEWAN PENGUJI**

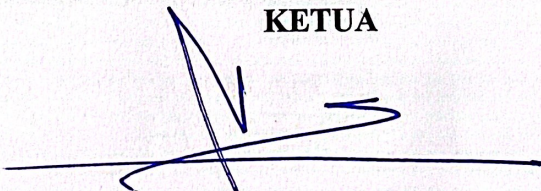
**PENGUJI 1 : SOEDARMANTO,SE,MM  
NIDK : 0322036902**

  
(.....)

**PENGUJI 2 : MEYTI HANNA ESTER KALANGI, S.Sos,MM  
NIDN : 0717057703**

  
(.....)

Mengetahui,  
**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA**

  
**Dr.Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT  
NIDK. 8891880018**



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT  
KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL)  
SURABAYA DI TERMINAL MIRAH**


**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : HARRY SANTOSO  
NIM : 19110039**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

Menyetujui,  
PEMBIMBING

**PEMBIMBING : DIAN ARISANTI, S.Kom, MM  
NIDN : 0709058202**

  
(.....)

Mengetahui,  
KETUA PROGRAM STUDI

**SOEDARMANTO, S.E, MM**  
NIDN: 0322036902

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA**

  
**Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT**  
NIDK: 8891880018



## **ABSTRAK**

**HARRY SANTOSO, 19110039**

### **SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) SURABAYA DI TERMINAL MIRAH**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023**

**Kata Kunci : Sistem Dan Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Kapal Pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya Di Terminal Mirah**

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar. Kegiatan Bongkar Muat adalah kegiatan memindahkan barang –barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan. Kendala yang kerap terjadi di pelabuhan yaitu kurangnya konvensional dan akomodasi dalam menjalankan kegiatan kontainerisasi dengan meningkatnya jumlah petikemas dari tahun ke tahun. Perlu adanya peningkatan semua peralatan dan pekerja yang mumpuni agar kegiatan tersebut dapat berlangsung dengan efisien dan efektif.

Desain penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Setelah itu, pendekatan logis digunakan untuk menilai informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Penerapan prosedur bongkar muat peti kemas yang dilakukan oleh PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya telah berjalan maksimal, dan perseroan terus melakukan inovasi terhadap kebijakan yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, berdasarkan temuan penelitian. Dalam upaya meningkatkan volume bongkar muat peti kemas, terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti cuaca buruk, kerusakan peralatan, penumpukan peti kemas di halaman penuh, dan lain-lain. Masih banyak cara untuk menyalasi pemuatan dan pembatasan bongkar muat yang diberlakukan pada PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya, antara lain menghentikan operasional bongkar muat pada saat cuaca buruk untuk mengurangi risiko kerusakan barang pada saat pengoperasian tersebut, menambah peralatan bongkar muat serta alternatif perawatan rutin untuk itu. peralatan, dan perluasan lahan untuk penumpukan barang atau lapangan penumpukan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Sistem Dan Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Kapal Pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya Di Terminal Mirah”. Penulisan Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, MMT., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
2. Bapak Soedarmanto, SE., MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
3. Ibu Dian Arisanti, S.kom. MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi;
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya;
5. Bapak Pimpinan PT Tirta Sarana Indo Lines yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian skripsi ini;
6. Untuk Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung, dan memberikan kasih sayang dan memberikan semangat serta doanya;

Semoga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua pihak-pihak yang terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat membantu. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 08 Agustus 2023  
Penulis,

**Harry Santoso**  
**NIM : 19110039**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
2.1 Sistem .....	7
2.1.1. Pengertian Sistem .....	7
2.1.2. Karakteristik Sistem .....	8
2.2. Prosedur .....	9
2.2.1. Pengeritan Prosedur .....	9
2.2.2. Indikator Prosedur .....	10
2.3. Bongkar Muat .....	11
2.3.1. Pengertian Bongkar Muat .....	11
2.3.2. Dokumen Bongkar Muat .....	12
2.3.3. Peralatan Bongkar Muat .....	14
2.4. Pelabuhan .....	14
2.4.1. Pengertian Pelabuhan .....	14
2.4.2. Fungsi Pelabuhan .....	15
2.5. Prosedur Pelayanan Kapal .....	16
2.5.1. Pengertian Kapal .....	16
2.5.2. Prosedur Operasional Bongkar Muat .....	18
2.5.3. Kendala dalam Proses Bongkar Muat .....	20
2.6. Penelitian Terdahulu .....	21
2.7. Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III</b> .....	23
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	23
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	23
3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	23

3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.	Teknik Analisis Data.....	26
3.5.	Keabsahan Data.....	28
<b>BAB IV</b>	.....	29
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	29
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1	Profil Perusahaan.....	29
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	29
4.1.2	Kapal PT. TSIL.....	30
4.2	Sistem dan Prosedur Bongkar Muat.....	35
4.2.1	Operasi Kapal (Bongkar/Muat).....	36
4.2.2	Operasi Bongkar.....	37
4.2.3	Operasi Muat.....	37
4.3.4	Pembahasan.....	38
4.3	Kendala Kegiatan Bongkar Muat.....	40
4.3.1	Kendala Yang Terjadi Saat Kegiatan Bongkar Muat.....	40
4.3.2	Upaya Yang Dilakukan.....	41
<b>BAB V</b>	.....	42
<b>PENUTUP</b>	.....	42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	xii



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Daftar Narasumber .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 3.1 Skema Metode Analisa.....	28
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	29
Gambar 4.2 Kapal TugBoat Mitra Cemapaka1.....	30
Gambar 4.3 Kapal TugBoat Avengers .....	31
Gambar 4.4 Kapal TugBoat Vando VI .....	31
Gambar 4.5 Kapal TugBoat Mitra Anugerah 51.....	31
Gambar 4.6 Kapal Tongkang Mitra Cemapaka2 .....	32
Gambar 4.7 Kapal Tongkang Capatin Marvel .....	32
Gambar 4.8 Kapal Tongkang SPA 30002.....	32
Gambar 4.9 Kapal Tongkang Iron Man .....	33
Gambar 4.10 Kapal Tongkang Batman 8.....	33
Gambar 4.11 Kapal Kargo Popeye 8.....	34
Gambar 4.12 Kapal Kargo Obelix .....	34
Gambar 4.13 Kapal Kargo Kungfu Panda .....	34
Gambar 4.14 Kapal Kargo PacMan .....	35
Gambar 4.15Kapal Kargo Doraemon .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi

Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Lampiran Pernyataan





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah Negara kepulauan yang luas wilayah dua pertiganya adalah laut, tentu transportasi laut sangat dibutuhkan untuk menjalankan roda perekonomian nasional, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mempererat hubungan antar bangsa. Serta transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan. Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran sangat penting dalam sistem angkutan laut. Hal ini mengingat kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari pada sarana angkutan lainnya. Dengan demikian untuk muatan dalam jumlah besar, angkutan kapal akan lebih efisien, tenaga kerja lebih sedikit dan biaya murah. Selain itu untuk angkutan barang antar pulau atau negara, kapal merupakan sarana yang paling sesuai.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar. Naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang. Berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan serta keamanan pelayaran dan kegiatan perpindahan intra-dan antar moda transportasi.

Meningkatnya arus kedatangan kapal dan arus barang serta bongkar muat, semua pihak yang terkait dibidang pelayaran semakin meningkat kualitas kerjanya demi terciptanya kelancaran segala aktifitas yang ada di pelabuhan. salah satu pihak yang terkait dalam aktifitas bongkar muat di pelabuhan adalah tenaga kerja buruh atau disebut juga buruh pelabuhan.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu pelabuhan pada umumnya adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan terhadap barang (pelayanan bongkar muat). Pelayanan terhadap kapal meliputi sandar atau berlabuh,

pemanduan, dan penundaan. Pelayanan bongkar muat barang meliputi stevedoring, cargodoring, receiving, dan delivery. Pelayanan barang pada dasarnya menggunakan fasilitas ruang (gudang dan lapangan ) penumpukan. Dalam kaitan dengan ini maka peran gudang lini 1 menjadi sangat signifikan dalam memfasilitasi atau menampung aktifitas bongkar muat di pelabuhan. Untuk itu perlu juga ditekankan agar supaya semaksimal mungkin fasilitas ini dimanfaatkan agar supaya dapat menekan waktu yang tidak diperlukan sehingga waktu bongkar muat dapat ditekan sekecil mungkin dan produktifitas dapat ditingkatkan hingga mencapai target yang telah disepakati.

Selain itu, karena semakin besarnya permintaan masyarakat pelayanan pelabuhan dalam kelancaran proses bongkar muat yang masuk dan keluar dari pelabuhan untuk kepentingan perdagangan maupun industri , maka peranan buruh pelabuhan digunakan sebagai tolok ukur bagi tenaga kerja bongkar muat untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa tenaga kerja bongkar muat hingga pihak perusahaan bongkar muat secara maksimal. Sehingga kemudian dapat dipercaya dan juga semakin lama semakin meningkat kualitas sesuai yang diharapkan.

Pertumbuhan ekonomi atau peningkatan volume perdagangan barang dan jasa yang dihasilkan oleh sebuah kegiatan ekonomi adalah indicator penting dalam mengukur peningkatan kesejahteraan suatu bangsa. Bersamaan dengan peningkatan volume perdagangan tersebut secara langsung berpengaruh terhadap meningkatnya permintaan terhadap angkutan barang logistik khususnya angkutan laut.

Menurut Dirk Koleangan dalam Kurniansyah Ahmad Aldy (2019), pengertian Bongkar Muat adalah sebagai berikut : Kegiatan Bongkar Muat adalah kegiatan memindahkan barang –barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan. Kendala yang kerap terjadi di pelabuhan yaitu kurangnya konvensional dan akomodasi dalam menjalankan kegiatan kontainerisasi dengan meningkatnya jumlah petikemas dari tahun ke tahun. Perlu adanya peningkatan semua peralatan



dan pekerja yang mumpuni agar kegiatan tersebut dapat berlangsung dengan efisien dan efektif.

Prosedur bongkar pada PT. Tirta Sarana Indo Lines dimulai pihak pelayaran yang akan mempersiapkan dokumen yang akan di bongkar. *Planner* akan mencetak dokumen tersebut yang akan didistribusikan ke *tally* dan *foreman* kapal. Lalu *foreman* kapal akan melakukan *briefing* persiapan pelaksanaan bongkar dengan TKBM dan *tally* serta mempersiapkan peralatan yang akan digunakan. Kemudian kegiatan bongkar dilaksanakan, operator alat melakukan *lift on* petikemas dari kapal ke atas *chassis* truk sedangkan *tally* dermaga memverifikasi terkait kondisi petikemas. Setelah itu *tally* menyerahkan dokumen-dokumen dan mengintruksikan *driver* untuk membawa petikemas ke lokasi yang telah ditentukan. Tidak hanya itu, *tally* akan menginput data hasil dari kegiatan bongkar tersebut di *tally sheet* untuk diserahkan ke *support planner* yang akan ditindak lanjuti sesuai prosedur perencanaan operasional petikemas. Namun kerap kali terjadi beberapa permasalahan seperti ketidaktepatan waktu sandar kapal entah itu terlalu cepat atau terlambat, permasalahan pada TKBM yang bisa memperlambat proses bongkar muat, penuhnya lapangan penumpukan serta kurangnya ketersediaan peralatan bongkar muat. Dimana semua permasalahan tersebut bisa memperlambat proses bongkar muat.

Seiring dengan dinamika transportasi, petikemas telah menjadi sangat semakin penting peranannya bagi perkembangan perdagangan dan perekonomian suatu negara dalam sistem logistik. Hal ini dibuktikan dengan tren meningkatnya perdagangan yang diangkut dengan moda transportasi laut menggunakan sarana petikemas. Menurut Dirk koleangan dalam Kurniansyah Ahmad Aldy (2019) petikemas atau *container* adalah semua barang atau media yang didalamnya dapat dimasukkan sesuatu barang atau tempat untuk mengisi barang. Pengiriman barang dengan petikemas telah banyak dilakukan dan volumenya terus meningkat dari tahun ke tahun, pengangkutan dengan menggunakan petikemas memungkinkan barang-barang digabung menjadi satu dalam peti kemas, sehingga aktifitas bongkar muat dapat di mekanisasikan, hal ini dapat meningkatkan jumlah muatan yang bias ditangani sehingga waktu

bongkar muat menjadi lebih efisien dan cepat. Dan sangat jelas pula bahwa kontainerisasi memberikan pengaruh terhadap jalur perdagangan dan pelabuhan di seluruh dunia. Sedangkan bagi pelabuhan itu sendiri pelabuhan-pelabuhan konvensional tidak akomodatif dalam menunjang kontainerisasi, sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap semua peralatan yang digunakan, dan dalam kontainerisasi tersebut semua fasilitas harus ditingkatkan baik dari segi jumlah maupun kemampuan pelabuhan. Dari latar belakang tersebut, oleh karena itu Peneliti mengambil Judul **“SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) SURABAYA DI TERMINAL MIRAH”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian ini hanya memfokuskan pada SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) SURABAYA DI TERMINAL MIRAH.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem dan Prosedur Operasional Bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah?

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan Penelitian Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui Sistem dan Prosedur Operasional Bongkar Muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademis hasilnya dapat digunakan sebagai alat untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Operasional terutama menyangkut masalah Sistem dan Prosedur operasional bongkar muat.
2. Secara Praktis dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan Operasional bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah.

### **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi dibuat untuk mempermudah mengenai, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang metode yang digunakan yaitu Kualitatif ,Wawancara, dan Observasi serta Teknik analisis yang digunakan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang metode yang digunakan yaitu Kualitatif ,Wawancara, dan Observasi serta Teknik analisis yang digunakan



**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang paparan hasil pengolahan data penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Sistem**

##### **2.1.1. Pengertian Sistem**

Pelabuhan adalah tempat yang berupa pertemuan antara lautan dan daratan dalam batasan tertentu sebagai tempat bagi pemerintah dan pengusaha yang dipergunakan kapal untuk bersandar, menaik atau menurunkan penumpang, dan kegiatan bongkar/muat barang, berupa terminal yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayanan dan kegiatan penumpang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Dalam berlangsungnya kegiatan dipelabuhan, terdapat sistem pelabuhan untuk mengelola setiap prosedur yang ada supaya menjaga keseimbangan pelayanan pelabuhan bagi masyarakat. Sistem sebagai penyalur informasi maupun barang di pelabuhan perlu diperhatikan, agar setiap kegiatan yang berlangsung dapat terlaksana tanpa adanya hambatan. Pelabuhan yang menjadi tempat perpindahan barang bisa disebut sebagai suatu sistem. Dalam pelabuhan terdapat organisasi atau perusahaan yang memiliki sistem informasi dalam mengumpulkan maupun menyalurkan informasi dalam membuat suatu rancangan sistem informasi,

Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling terhubung untuk mempermudah dalam aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem merupakan sebuah keterpaduan antara komponen yang memiliki tugas tertentu yang memiliki koneksi secara bersama-sama untuk memenuhi sebuah proses tertentu, menurut Fatansyah (2015). Selain itu Sutarman dalam Rahmah (2015) juga berpendapat, suatu kumpulan komponen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan proses tujuan bersama. Subatri dalam Habeahan (2017) juga berpendapat bahwa sistem ialah sekumpulan komponen dari variabel yang terorganisir yang saling berinteraksi dan bergantung satu sama lain. Sehingga bisa disimpulkan, sistem merupakan serangkaian komponen atau unsur yang

memiliki koneksi yang bergerak dalam proses untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

### **2.1.2. Karakteristik Sistem**

Suatu sistem bisa dikatakan sistem apabila memiliki beberapa objek, memiliki interaksi antar sesama komponen, adanya sesuatu keterikatan untuk membentuk sebuah kesatuan, berada pada sebuah lingkungan, dan memiliki tujuan bersama. Dalam pembuatan sistem, terdapat beberapa karakteristik elemen yang harus dipahami. Hutahaean (2015) mengatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik pembentukan sistem, yaitu sebagai berikut :

1. **Komponen.**

Suatu sistem memiliki beberapa komponen yang berkumpul dan memiliki interaksi untuk bekerja sama. Dalam komponen-komponen yang ada terdapat bagian berupa sistem dan sub-sistem.

2. **Batasan**

Batasan sistem yang dimaksud ialah ruang lingkup dimana suatu sistem tersebut berinteraksi dan tempat dimana sistem tersebut dipandang.

3. **Lingkungan luar**

Diluar batasan sistem yang telah dipengaruhi dengan adanya sistem tersebut, dimana lingkungan tersebut harus dikelola dengan baik agar bisa menguntungkan sistem.

4. **Penghubung**

Media yang menjadi penghubung berjalannya suatu sistem untuk menyalurkan sumber daya dari subsistem satu dengan subsistem lainnya.

5. ***Input***

Energi yang dimasukan atau dibutuhkan kedalam sebuah sistem agar sistem tersebut dalam berjalan atau beroperasi dengan baik.

6. ***Output***

Bentuk dari energi yang telah diolah atau diklarifikasi oleh sistem yang bisa menjadi suatu informasi yang berguna.



## 7. Pengolah

Suatu sistem bisa menjadi produksi yaitu mengolah sumber daya atau bahan baku yang masuk menjadi bahan baku, atau bisa juga sebagai pengolah data dari informasi yang ada.

## 8. Sasaran

Sistem terbentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang berupa objek. Dari hal tersebut akan menentukan *input* yang dibutuhkan sistem dan *output* yang dihasilkan.

## 2.2. Prosedur

### 2.2.1. Pengeritan Prosedur

Prosedur secara umum adalah tindakan atau aksi yang dilakukan secara spesifik dengan tatanan cara yang baku supaya memperoleh hasil yang sesuai. Prosedur juga bentuk dari serangkaian aktivitas tugas, langkah-langkah, perhitungan maupun proses yang dilakukan untuk menghasilkan suatu tujuan tertentu. Biasanya prosedur melibatkan beberapa orang dalam suatu divisi di perusahaan. Prosedur dilakukan agar memudahkan dalam menentukan tahapan saat melakukan suatu pekerjaan. Dengan adanya prosedur pekerjaan bisa dilakukan dengan lebih sederhana dan tidak dilakukan dengan berulang sehingga pekerjaan bisa dilakukan dengan efektif dan efisien. Prosedur juga menjegah terjadinya kesalahan dalam bekerja dan pekerjaan bisa dilakukan secara terarah dan tidak menyimpang. Prosedur menurut Mulyadi (2016) ialah sebuah tahapan kegiatan yang dibuat untuk menseragamkan pekerjaan yang berulang dan melibatkan beberapa orang dalam suatu divisi perusahaan. Sama seperti pemahaman Ida Nuraida (2014) dimana prosedur ialah beberapa urutan metode yang dibutuhkan guna menangani aktivitas yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan Rasto (2015) menyatakan bahwa prosedur adalah seperangkaian tindakan yang sudah dipatenkan yang akan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan. Rifka N.R (2017) juga menyatakan apabila prosedur menjadi tahapan kerja atau kegiatan yang

direncanakan dengan baik untuk pencegahan pekerjaan berulang dengan cara yang terpadu dan serempak.

Sama halnya dengan prosedur yang ada di pelabuhan. Jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan atau negara yang ada di pelabuhan, dimana dilaksanakan langsung oleh pekerja yang ada di pelabuhan. Perusahaan tidak selalunya berkecimpung dengan bisnis di pelabuhan, tetapi juga harus memperhatikan setiap prosedur yang ada. Karena hal tersebut menjadi bentuk keefektifan produksi dalam perusahaan tersebut. Prosedur perusahaan pelabuhan yang baik dan maksimal bisa membuat aktivitas menjadi lebih lancar dan cepat, sehingga operasional perusahaan dapat terus berjalan. Selain itu dalam menciptakan prosedur kerja yang baik, perlu adanya optimalisasi pekerja. Agar kinerja perusahaan dapat terus berjalan dan produksi perusahaan terus meningkat. Sehingga bisa disimpulkan bahwa prosedur merupakan serangkaian tahapan atau langkah-langkah yang sudah ditetapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan agar hal tersebut tidak dilakukan secara berulang dan bisa mencapai tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien.

### **2.2.2. Indikator Prosedur**

Dalam menjalankan atau memberikan prosedur yang baik, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memaksimalkan prosedur tersebut. Istiyadi dalam Nurlaela (2020) merangkum hal-hal yang menjadi karakteristik, sebagai berikut :

1. Analisa Tugas

Pemberian informasi terkait sistem dan penetapan seluruh hal yang mencakupi pelaksanaan tugas secara khusus

2. Penelitian Tugas

Informasi terkait isi dan jabatan tugas yang akan diberikan yang dibentuk dengan terorganisir. Penelitian tugas diisi sesuai fungsi dan posisi. Sehingga tugas yang ada sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang ada

### 3. Spesifikasi tugas

Berisikan tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan spesifik dan terperinci.

### 4. Pengukuran Kerja

Penetapan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Pengevaluasian hasil kerja yang sudah diselesaikan. Serta adanya standar operasinal prosedur guna penggolongan pekerjaan yang sudah direncanakan dan menetapkan sistematis hubungan kerja.

## 2.3. Bongkar Muat

### 2.3.1. Pengertian Bongkar Muat

Perluasan wilayah maritim di Indonesia berdampak pada keadaan bisnis pelabuhan. Adanya kegiatan logistic pada kepulauan, perlu dilakukan untuk tetap menjalankan perekonomian wilayah. Dalam pelabuhan terdapat banyak kegiatan, salah satunya bongkar muat. Bongkar muat menjadi pendukung dalam kelancaran angkutan perairan. Membongkar dan memuat barang-barang yang akan dipindahkan melalui kapal dan pelabuhan yang ada. Bongkar muat adalah kegiatan menaikkan atau menurunkan suatu barang dari dermaga, kapal, tongkang, truk ke dalam palka atau geladak kapal. Baik dari darat ke laut maupun laut ke darat. Kegiatan bongkar muat berupa kegiatan memindahkan barang dari kapal menggunakan *crane* dan *sling* kapal terdekat dermaga. Kemudian barang tersebut dipindahkan menggunakan *forklift* untuk dimasukkan dan ditata ke gudang terdekat yang telah dipilih oleh pihak syahbandar.

Muatan yaitu barang-barang yang tidak masuk ke area petikemas yang akan dikapalkan ataupun barang yang berada dalam petikemas Bongkar muat menurut Arif Febriansyah (2017) ialah serangkaian kegiatan membongkar barang dari area palka kapal ke area dermaga terdekat atau sebaliknya (*stevedoring*), disusul dengan pemindahan barang dari dermaga menuju gudang penumpukan atau sebaliknya (*cargodoring*), dan kemudian pengambilan barang dari gudang penumpukan dikirim melalui truk atau

sebaliknya (*delivering/receiving*). Berdasarkan pemahaman Soewedo (2016) muatan ialah barang yang tidak masuk dalam petikemas maupun barang dalam petikemas yang akan diangkut kapal. Sama halnya dengan pemikiran R.P Suyono (2010) dimana bongkar muat menjadi salah satu kegiatan dalam proses pengiriman barang (*forwarding*). Pada intinya bongkar muat barang adalah serangkaian kegiatan memindahkan barang dari kapal menuju gudang yang ada di pelabuhan kemudian akan dikirimkan dengan truk dan sebaliknya dimana ada beberapa pihak yang akan bersangkutan dengan kegiatan tersebut. Dalam bongkar muat, terdapat tiga kegiatan pokok yaitu :

- 1) *Stevedoring*, merupakan kegiatan dalam membongkar atau menurunkan barang dari palka kapal menggunakan bantuan alat-alat (*crane* kapal) ke dalam truk /tongkang/dermaga dan juga sebaliknya;
- 2) *cargodoring*, kegiatan melepaskan jaring-jaring di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang penumpukan maupun sebaliknya;
- 3) *receiving/delivery*, kegiatan memindahkan barang dari gudang penumpukan sampai tersusun dikendaraan pengiriman maupun sebaliknya.

### **2.3.2. Dokumen Bongkar Muat**

Berdasarkan berbagai pemahaman mengenai bongkar muat diatas, untuk memulai prosedur bongkar muat dimulai dari mempersiapkan dokumen-dokumen bongkar muat (Meyti.2021) sebagai berikut :

#### **1. Dokumen muat barang**

##### **a. *Bill of lading***

Biasa disebut konosemen. Dokumen untuk pengangkut yang menjadi bukti tanda terima dan terdapat kontrak didalamnya.

##### **b. *Cargo list***

Dokumen yang dibuat oleh perusahaan atau agen pelayaran yang nantinya diserahkan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kegiatan muat barang, dokumen tersebut berisi daftar-daftar barang yang akan dimuat.

##### **c. *Tally* muat**

Daftar barang yang telah dimuat kedalam kapal yang dicatat dengan *tally sheet*. *Tally sheet* ditanda tangani oleh petugas yang mencatat dan juga harus di *countersigned* oleh petugas kapal sebagai bentuk pertanggung jawaban yang ada.

d. *Mate's receipt*

Dokumen yang dibuat agen tanda pelayaran atau agen kapal yang ditanda tangani oleh nahkoda yang berwenang dan menjadi tanda terima yang akan dimuat kedalam kapal.

e. *Stowage plane*

Gambaran mengenai tatanan peletakan barang saat ada dikapal. *Stowage plane* untuk petikemas disebut *bayplan* yang dibuat oleh *ship planner* sedangkan *stowage plan* dibuat oleh *tally man*.

2. Dokumen bongkar barang

a. *Tally bongkar*

Dokumen yang mencatat jumlah coli dan kondisi barang yang akan dibongkar. Dimana dokumen tersebut harus ditanda tangani oleh nahkoda yang berwenang sebagai bentuk pertanggung jawaban.

b. *Outurn report*

Dokumen yang mencatat seluruh jumlah barang dalam coli beserta kondisinya pada saat dibongkar. Barang yang jumlahnya kurang atau rusak akan diberi tanda pada *outurn report*.

c. *Damaged controlist*

Barang yang mengalami kerusakan akan dibuat daftar sendiri.

d. *Cargo manifest*

Rincian barang yang telah diangkut oleh kapal.

e. *Dangerous cargo*

Dokumen yang berisikan daftar muatan barang bahaya yang telah ditetapkan oleh IMO maupun oleh pihak pelabuhan yang berwenang.



### 2.3.3. Peralatan Bongkar Muat

Selain dokumen-dokumen, dalam kegiatan bongkar muat di pelabuhan memerlukan alat-alat untuk mempermudah dan melancarkan pekerjaan. Wahyu (2014) merangkum beberapa peralatan yang digunakan dalam proses kegiatan bongkar muat, sebagai berikut :

1. *Container crane*

Alat utama yang digunakan dalam kegiatan bongkar muat petikemas dari dermaga ke kapal dan sebaliknya yang ditempatkan di dermaga secara permanen.

2. *Rubber tyred gantry*

Peralatan Bongkar muat yang berfungsi memindah *container* dari Chasis Truck ke *Container Yard (CY)*.

3. *Authomatic stacking crane*

4. *Reach stacker*

Peralatan yang digunakan untuk membongkar maupun memuat petikemas dengan ketinggian 5 *tiers*.

5. *Side loader*

Peralatan yang dipakai untuk membongkar petikemas kosong.

6. *Top loader*

Peralatan bongkar muat yang berada di lapangan penumpukan atau gudang.

7. *Head truck and chassis*

Biasa disebut dengan trailer yang digunakan untuk mengangkut petikemas guna memindahkan barang dari dermaga ke lapangan penumpukan ke gudang *container freight station (CFS)* maupun sebaliknya.

## 2.4. Pelabuhan

### 2.4.1. Pengertian Pelabuhan

Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dengan lautan dalam batasan-batasan tertentu yang digunakan oleh pemerintah dan

perusahaan untuk kegiatan bongkar/muat, tempat bersandarnya kapal, naik turunnya penumpang dimana tempat tersebut berupa terminal yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan dan juga penunjang pemindahan intra dan antar moda transportasi. Pelabuhan juga berupa fasilitas yang berada diujung laut, sungai dan danau guna menerima kapal dan pemindahan kargo maupun penumpang. Selain itu pelabuhan berperan sebagai pintu keluar masuknya barang dari/ke daerah atau negara lain, mempermudah arus penumpang antar pulau, tempat penempatan tenaga kerja yang cukup banyak, dan juga sebagai penunjang perekonomian. Triatmojo (2010) mengatakan bahwa pelabuhan ialah daerah yang terlindungi dari arus gelombang air laut yang dilengkapi fasilitas terminal laut yang berupa dermaga untuk berlabuhnya kapal, crane peralatan yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat, dan gudang laut untuk menyimpan barang-barang dalam kurun waktu tertentu sebelum akhirnya masuk dalam pengiirman. Dimana terminal biasanya dilengkapi dengan jalan raya atau rel kereta api.

Sama halnya dengan pemikiran Hananto Soededo (2015) dimana pelabuhan ialah tempat persinggahan kapal yang dilengkapi dengan sarana dan fasilitas dalam melaksanakan berbagai kegiatan di pelabuhan. Sederhananya pelabuhan adalah tempat berlabuhnya kapal untuk melaksanakan kegiatan bongkar dan muat barang maupun orang. Sehingga pelabuhan dilengkapi alat-alat yang menunjang kegiatan bongkar muat berupa 1) dermaga, sebagai tempat berlabuhnya kapal dalam melaksanakan kegiatan bongkar muat; 2) *crane*, peralatan yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat; 3) dan pergudangan yang disediakan oleh pihak pengelola untuk menyimpan muatan dari atau ke kapal.

#### **2.4.2. Fungsi Pelabuhan**

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas bisa diartikan pelabuhan menjadi penentu dalam aktivitas perdagangan. Sehingga pelabuhan yang dikelola dengan baik bisa memajukan perdagangan bahkan memajukan

perkenomian di daerah tersebut. Dalam hal ini pelabuhan memiliki fungsi sebagai berikut :

1. *Gateway*(pintu gerbang)

Pelabuhan menjadi jalur resmi untuk masuk dan keluarnya orang maupun barang dari berbagai daerah sampai ke luar negeri. Dalam arus tersebut ada beberapa prosedur kepabeanan dan karantina yang sudah tertata di pelabuhan. Tidak dibenarkan apabila tidak melalui jalur resmi tersebut.

2. *Link*(mata rantai)

Pelabuhan yang memberi fasilitas dalam pemindahan barang antar moda transportasi darat dan laut dalam menyalurkan barang untuk masuk dan keluar berbagai daerah kepabeanan dengan efisien dan efektif.

3. *Interface*(tatap muka)

Yang dimaksud dalam fungsi pelabuhan yaitu setiap alur distribusi barang dimana menggunakan peralatan dan kendaraan untuk memindahkannya dan mengharuskan melewati area pelabuhan pada kegiatan tersebut.

4. *Industry entity*

Adanya pelabuhan yang dikelola dengan baik dan benar bisa menumbuhkan kembangkan bidang usaha lain yang berada disekitar pelabuhan serta sektor-sektor yang terkait bidang pelabuhan, keagenan, pelayaran, dan sebagainya.

## **2.5. Prosedur Pelayanan Kapal**

### **2.5.1. Pengertian Kapal**

Kapal merupakan kendaraan yang berada di air dengan bentuk dan ukuran tertentu yang menggunakan tenaga nabin, mekanis dan sumber daya lainnya yang berdaya dukung dinamis dengan kendaraan dipermukaan air yang bisa mengapung. Sebab itu kapal digunakan sebagai transportasi antar pulau guna mengambil sumber hasil laut yang mana harus memenuhi beberapa syarat kelayakan. Persyaratan tersebut untuk pencegahan

pencemaran lingkungan laut, pemuatan, kesejahteraan awak kapal, hukum kapal serta kesehatan dan keselamatan penumpang. Bagi negara maritime, kapal menjadi sarana transportasi yang sangat penting. Dengan itu kapal memiliki beberapa jenis dan fungsinya. Berdasarkan Undang-undang nomor 17 tahun 2008 mengenai pelayaran kapal terbagi 3 jenis, yaitu :

1. Kapal perang, kapal yang digunakan sesuai peraturan perundang-undangan negara yang dimiliki dan dikelola oleh Tentara Nasional Indonesia (TNI)
2. Kapal negara, kapal yang digunakan dan dikelola oleh instansi pemerintah tertentu yang memiliki fungsi dan kewenangan sesuai hukum dan perundang-undangan yang ada.
3. Kapal asing, kapal yang dimiliki oleh negara asing yang tidak tercatat di daftar kapal Indonesia.

Sedangkan jenis-jenis kapal berdasarkan pengangkutan inermoda ekspor impor melalui jalur darat yaitu :

1. Kapal barang biasa, kapal yang bertugas pelayaran yang membawa muatan umum atau cargo dalam jumlah yang tidak terlalu banyak yang berlayar dengan jadwal tetap.
2. Kapal semi *container / pallet vessel*, kapal yang kedaaan palkanya terbuka guna mengangkut petikemas dan juga muatan secara *break bulk*.
3. Kapal petikemas / *full container vessel*, kapal yang khusus digunakan untuk mengangkut petikemas dengan tambahasn fasilitas peralatan bongkar/muat sendiri.
4. *General cargo breakbulk vessel*, kapal yang bisa mengangkut apa saja atau kapal angkut serba guna.
5. Kapal ro-ro, kapal yang bentuknya didesai untuk bongkar barang ke kapal di atas roda kendaraan.

Sedangkan Suwarno (2011) mengemukakan beberapa jenis kapal barang berdasarkan jenis barang muatannya sebagai berikut :

1. *General cargo carrier* merupakan jenis kapal yang bertugas mengangkut muatan barang umum dalam bentuk potongan ataupun yang dikemas dalam peti, keranjang dan sebagainya.
2. *Bulk cargo carrier* merupakan jenis kapal yang mengangkut muatan barang curah dalam jumlah yang banyak dalam sekali waktu.
3. Kapal *tanker* merupakan kapal laut yang bertugas membawa muatan cair.
4. *Combination carrier* merupakan kombinasi dari kapal *tanker* dan *drybulk* agar bisa melakukan *return cargo* sehingga bisa dimuat di *dry bulk cargoes*.
5. *Off shore supply ship* merupakan kapal yang digunakan untuk mengangkut barang anjungan seperti peralatan, bahan, makanan dan sebagainya.
6. *Special designed ship* merupakan kapal yang diciptakan khusus untuk muatan tertentu, seperti daging, *refrigerate cargo carrier*, *liquid gas carrier*, dan lain sebagainya.
7. Kapal *container* / kapal *cellular container* kapal laut yang digunakan untuk mengangkut *general cargo* yang telah dimasukkan ke dalam *container* atau muatan yang perlu dibawa menggunakan *reefer container*.

### **2.5.2. Prosedur Operasional Bongkar Muat**

Secara garis besar, hampir keseluruhan pelabuhan memiliki prosedur operasional bongkar muat yang sama. Terdapat beberapa serangkaian prosedur yang harus dilalui saat akan melaksanakan kegiatan bongkar muat. Dalam penerimaan petikemas untuk muat kapal dimulai dengan pengajuan ijin untuk muat barang yang akan dibawa *driver* terminal melalui pintu masuk. Petugas di *gate in* akan melakukan pemeriksaan mengenai dokumen-dokumen yang ada dan keadaan fisik petikemas. Kemudian akan diurus oleh administrasi untuk melakukan *input* sistem mengenai posisi penempatan petikemas di *container yard*. Setelah pengurusan dokumen selesai, *driver* membawa petikemas ke tempat kapal bersandar untuk melanjutkan proses

muat. Saat itu, *tally* akan mengambil surat jalan yang dibawa oleh *driver* dan *driver* memposisikan armada untuk proses *lift off* petikemas sesuai arahan TKBM. Dan *foreman* kapal akan mengutus operator HMC untuk *lift off* dan memposisikan petikemas di tempat yang ditetapkan.

Sedangkan prosedur bongkar petikemas dimulai pihak pelayaran yang akan mempersiapkan dokumen yang akan di bongkar. *Planner* akan mencetak dokumen tersebut yang akan didistribusikan ke *tally* dan *foreman* kapal. Lalu *foreman* kapal akan melakukan *briefing* persiapan pelaksanaan bongkar dengan TKBM dan *tally* serta mempersiapkan peralatan yang akan digunakan. Kemudian kegiatan bongkar dilaksanakan, operator alat melakukan *lify on* petikemas dari kapal ke atas *chassis* truk sedangkan *tally* dermaga memverifikasi terkait kondisi petikemas. Setelah itu *tally* menyerahkan dokumen-dokumen dan mengintruksikan *driver* untuk membawa petikemas ke lokasi yang telah ditentukan. Tidak hanya itu, *tally* akan menginput data hasil dari kegiatan bongkar tersebut di *tally sheet* untuk diserahkan ke *support planner* yang akan ditindak lanjuti sesuai prosedur perencanaan operasional petikemas.

Dalam operasional bongkar muat terdapat beberapa indikator berdasarkan Brata Wuntara Umagapi, Siska Amonalisa, dan Lies Lesmini (2016) yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan jasa bongkar muat yang optimal kepada pelanggan.

2. Kesiapan bongkar muat

Kegiatan bongkar muat yang dipersiapkan dengan matang guna kelancaran dan meminimalisir kendala yang terjadi saat kegiatan bongkar muat berlangsung

3. Pengguna jasa

Adanya pihak yang menggunakan jasa pelayanan bongkar muat yang sesuai dengan kebutuhan.

### 2.5.3. Kendala dalam Proses Bongkar Muat

Saat melaksanakan proses bongkar muat, tidak selalunya berjalan dengan lancar. Terkadang ada beberapa hambatan yang muncul, dimana hal tersebut tidak dikhendaki oleh orang-orang disekitar. Kendala yang dihadapi bisa saja muncul karena akibat dari keteledoran petugas maupun hal-hal tak terduga yang tiba-tiba terjadi. Semua orang tentu saja tidak ingin ada kendala saat sedang bekerja. Kendala yang kerap terjadi saat melaksanakan proses bongkar muat yaitu :

#### 1. Cuaca

Salah satu faktor yang bisa menghambat proses bongkar muat yaitu cuaca yang buruk, dimana perlu menunggu cuaca kembali membaik untuk melanjutkan proses bongkar muat sehingga hal tersebut membutuhkan waktu yang tidak diketahui.

#### 2. Kerusakan *crane*

Kerusakan *crane* atau bisa disebut dengan *crane brakedown* kerap kali terjadi di pelabuhan, dengan rusaknya peralatan bongkar muat dapat menghambat produktivitas kegiatan bongkar muat.

#### 3. Kinerja *stevedoring* yang lambat

*Stevedoring* adalah pekerjaan untuk membongkar muatan barang dari kapal ke dermaga maupun sebaliknya yang menggunakan *crane* kapal. Jika pekerja *stevedoring* lambat atau tidak efektif bisa menghambat proses kegiatan bongkar muat dan hal itu menjadi tidak produktif.

#### 4. Keterlambatan alat pengangkut petikemas

Alat yang digunakan untuk mengangkut petikemas ke *container yard* sampai ke dermaga ialah *truck container*, jika dalam perjalanan kendaraan mengalami kendala atau keterlambatan akan membuat *gantry crane* menunggu dan menyebabkan *delay*.



## 2.6. Penelitian Terdahulu

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu akan dijabarkan sebagaimana berikut :

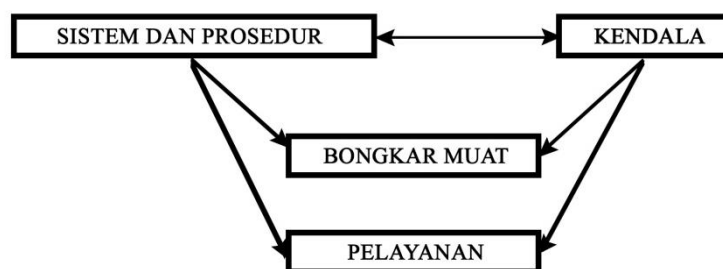
**Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>Peneliti/Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Galuh Pramita (2020)	Studi Waktu Pelayaran Kapal di Dermaga I Pelabuhan Bakauheni	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa saat melakukan survey ditemukan bahwa nilai headway masing – masing kapal yang beroperasi didermaga I yaitu : Suki sebesar 59,50 menit, BSP I sebesar 56,45 menit, Mustika Kencana sebesar 50,13 menit, HM Baruna sebesar 53,64 menit, Jatra 2 sebesar 45,91 menit dan Shalem sebesar 44,97 menit. Rata – rata headway kapal didermaga I adalah 51,77 menit. Sehingga masih bisa dikatakan bahwa operasional kapal di Dermaga I Pelabuhan Bakauhei masih terbilang normal sebab kurang dari waktu yang telah ditetapkan dengan total 24 trip kapal di Dermaga I
2	Widhy Noto Negoro (2022)	Prosedur Pelayanan Kapal Masuk dan Bongkar di Pelabuhan Perikanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan kapal masuk dan bongkar terdapat beberapa prosedur yaitu dimulai dengan syarat kapal masuk PPSNZJ adalah melapor ke menara pengawas, melakukan penerbitan logbook penangkap ikan, dan melakukan pengajuan penerbitan STBLKK. Kemudian dalam melakukan bongkar muat kapal perlu mengajukan surat persetujuan bongkar.
3	Monica Nurdani (2020)	Analisis Prosedur Operasional Bongkar Muat Oleh PT. Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin Pada Terminal Petikemas Banjarmasin	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Pelindo III Banjarmasin telah berjalan dengan maksimal tetapi terkendala dengan cuaca buruk, kerusakan alat, depo yang penuh. Solusi yang dilakukan oleh PT. Pelindo III Banjarmasin yaitu dengan menunda kegiatan bongkar muat

Sumber : Data diolah sendiri, 2023

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pikir yang disusun penulis, menitik beratkan pada penelitian tentang koordinasi pihak kapal dan pelabuhan, serta kerusakan alat-alat bongkar muat yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain disebabkan oleh manusia, bahan dan alat-alat. Dengan memperhatikan fakta-fakta yang menyebabkan terjadinya kerusakan alat-alat bongkar muat, maka penulis memberikan acuan-acuan dalam Upaya pencegahan terjadinya kerusakan alat-alat bongkar muat tersebut. Acuan tersebut berupa koordinasi dan keselamatan kerja sumber daya manusia, penataan muatan dan perawatan alat bongkar muat, serta pemberian pengarahan tentang keselamatan kerja. Hal ini diharapkan dapat membuat proses bongkar muat berjalan lancar dan aman, serta terhindar dari resiko keterlambatan.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Sumber : Diolah Sendiri, 2023

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023/2024 mulai dari bulan Agustus. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mencari informasi terkait data-data yang diperlukan untuk tinjauan penelitian. Wiratna Sujarweni (2014) menyatakan bahwa lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis yaitu di Terminal Mirah yang bertepatan di Jalan Mirah, Perak Utara Kota Surabaya. Alasan peneliti mengambil lokasi ini dikarenakan Terminal Mirah merupakan terminal yang berfokus pada bongkar muat kapal dan PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) juga bergerak di Terminal Mirah.

#### **3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dari berbagai fenomena tertentu yang menjadi pokok permasalahan. Penelitian juga merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menemukan suatu kebenaran dengan pemikiran yang kritis. Penelitian juga bentuk pengembangan dari ilmu pengetahuan dan dasar-dasar yang telah ada untuk memecahkan suatu permasalahan. Penemuan dan analisis data dengan menggunakan metode ilmiah yang hasilnya akan diketahui bisa merubah paradigma yang ada. Tujuan dari adanya penelitian yaitu untuk mencari data dan fakta baru yang objektif dan positif. Penelitian dilakukan ketika seseorang menemukan sebuah kesenjangan baru yang memicunya untuk menelaah lebih dalam terhadap permasalahan yang timbul. Kesenjangan yang ada karena adanya harapan dan kenyataan yang serupa, karena adanya ketidaksamaan tersebut maka timbul suatu permasalahan yang akan dikaji dalam sebuah penelitian.

Dalam mengambil suatu permasalahan dalam fenomena terdapat metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji permasalahan tersebut. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode penelitian ialah suatu cara ilmiah yang dilakukan guna

memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang digunakan menunjukkan adanya sifat sistematis, rasional dan empiris. Yang dimaksud dengan sistematis yaitu setiap proses yang dilalui bersifat logis. Rasional yang dimaksud oleh Sutrisno dalam Ulfatun Nadhiroh (2020) adalah langkah-langkah yang diambil dalam penelitian terjangkau oleh penalaran manusia. Dan empiris berarti proses yang dilalui dapat dilihat juga oleh orang lain. Sama halnya dengan pengertian metode penelitian menurut Sama halnya dengan penjelasan Arikunto (2019) dimana metode penelitian yaitu langkah-langkah yang dilakukan oleh seseorang yang meneliti sesuatu guna mencapai tujuan dan menemukan masalah yang diajukan dalam penelitian tersebut. Dalam buku yang ditulis Darmadi (2014) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu proses ilmiah yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Terdapat dua metode yang bisa diambil dalam membuat penelitian, yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sebab permasalahan penelitian ini dianggap kompleks dan dinamis sehingga data yang akan diperoleh dengan lebih ilmiah yaitu dengan wawancara langsung kepada narasumbernya. Penelitian kualitatif berfokus pada pengamatan fenomena yang ada. Kekuatan kalimat dan kata yang digunakan menjadi pengaruh yang besar pada analisis dan keakuratan penelitian kualitatif. Objek dari penelitian kualitatif berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti. Instrument dari penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus memiliki wawasan yang luas, mampu bertanya, menganalisis dan memahami situasi.

Penelitian kualitatif berdasarkan pemikiran Sugiyono (2019) adalah metode dalam penelitian yang menggunakan filsafat postpositivisme dalam meneliti objek alamiah sebagai lawan eksperimen dan peneliti sebagai instrument dimana pengumpulan data dilakukan secara gabungan dan bersifat deduktif sehingga hasil penelitian ini lebih menekankan makna generalisasi. Sama halnya dengan pengertian penelitian kualitatif menurut Sukmadinata (2009) bahwa penelitian yang dilakukan untuk mengamati fenomena, peristiwa, sikap, persepsi dan manusia secara individu maupun kelompok yang bertujuan untuk didefinisikan apa adanya.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang analisa datanya menggunakan perkataan dan kalimat lisan yang mengangkat permasalahan dari fenomena yang ada.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa macam, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal yang diteliti lebih mendalam. Wawancara dilakukan secara tatap muka atau dengan cara berkomunikasi secara langsung dan mengajukan pertanyaan secara lisan dengan responden yang menjawab pertanyaan secara lisan. Dalam hal ini, penulis mewawancarai beberapa karyawan yang bersangkutan di perusahaan dalam sistem dan prosedur bongkar muat kapal pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya di Terminal Mirah, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Daftar Narasumber**

<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
Lie Candra Irawan	Direktur Utama
Andre Variandi	Manajer
Rienata Sania	Adm. Operasional
Maya Indarti	Adm. Logistik
Lely Fitri Rahmawati	Adm. Perusahaan

Sumber : Data diolah sendiri, 2023

#### 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2017, 2023), observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data tentang aktivitas pada PT. Tirta Sarana Indo

Lines (TSIL) Surabaya di Terminal Mirah tentang bagaimana sistem dan prosedur bongkar muat kapal dengan mengamati secara langsung kegiatan di lokasi tersebut. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan factual.

### 3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang sesuai dengan topic atau masalah yang menjadi objek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku, karya ilmiah, ensiklopedia, internet dan sumber-sumber lainnya. Penulis mengumpulkan data dengan cara menggunakan buku atau media internet atau refrensi yang berkaitan dengan judul yang diangkat sebagai penelitian.

### 3.4. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (2014) berpendapat bahwa data yang ada pada pengamatan kualitatif biasa berupa kata-kata bukan angka yang didapat dari serangkaian wawancara, obeservasi, rekaman dan biasa diproses melalui pencatatan, pengetikan atau penyuntingan namun kualitatif tetap mengenakan kata-kata yang telah disusun dalam sebuah teks yang bermakna luas. Analisis data dalam penelitian kualitatif berupa serangkaian kegiatan mengurutkan, mengelompokkan, mengkode data sehingga memperoleh sebuah penemuan baru dari masalah yang telah diangkat. Data yang ada biasanya masih berserakan kemudian disederhanakan agar lebih mudah untuk dipahami. Prosedur analisis data menurut Miles dan Huberman (2014) sebagai berikut :

#### 1. Reduksi data

Reduksi data ialah proses menganalisis data kualitatif berupa pengurangan data yang tidak relevan serta penambahan data yang sekiranya kurang masih kurang. Reduksi data dapat dikatakan sebagai pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan penyempurnaan data kasar yang diperoleh dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sampai penelitian tersebut selesai tersusun. Ketika data-data yang dibutuhkan terkumpul, peneliti akan memilah

data-data yang relevan dan mengarah pada pemecahan masalah dalam penelitian. Tujuan dari adanya reduksi data yaitu untuk membuang data-data yang tidak dibutuhkan untuk memudahkan dalam mengolah data dan menarik kesimpulan. Namun reduksi data tetap bagian dari analisis data, bukan bagian yang terpisah. Mudahnya, reduksi data merupakan kegiatan dalam pengolahan dalam mengelompokkan data agar lebih terfokus pada inti masalah sehingga data lebih sederhana dan bisa ditarik suatu kesimpulannya.

## 2. Penyajian data

Proses yang kedua yaitu penyajian data, yaitu proses pengumpulan data yang telah dikelompokkan. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk menggabungkan informasi yang telah didapat agar dapat menggambarkan fenomena yang sesungguhnya terjadi. Berdasarkan pemahaman Miles dan Huberman (2014) penyajian data dilakukan untuk mengetahui kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dari serangkaian informasi yang telah tersusun. Agar peneliti lebih mudah dalam menguasai data, data informasi tersebut bisa diolah dalam bentuk grafik, bagan atau narasi. Penyajian data perlu dilakukan agar peneliti lebih mudah memahami isi data dan dapat menarik kesimpulan yang tepat, sebab data yang berserakan atau tidak tersusun bisa mempengaruhi peneliti dalam mengambil kesimpulan.

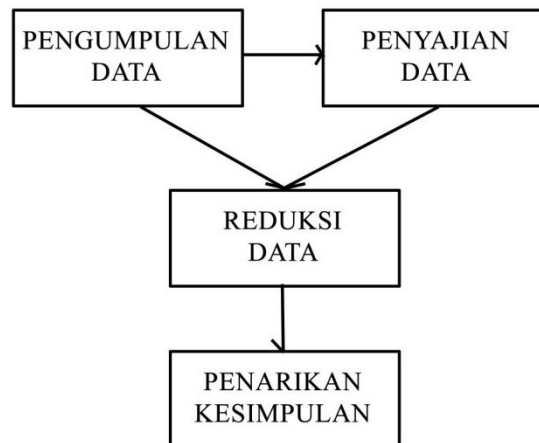
## 3. Penarikan kesimpulan

Untuk proses yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah proses perumusan data dengan memeringkat atau mengubah data menggunakan kata-kata agar lebih mudah dipahami, dihal ini dilakukan berulang kali agar penyimpulan tersebut sesuai kebenarannya dan berkaitan dengan tujuan penelitian. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan sebelum data-data terkumpul semua, sama seperti reduksi data. Saat data sedang terkumpul bisa menarik kesimpulan sementara, sampai seluruh data terkumpul dan diolah baru bisa diambil kesimpulan akhirnya. Kesimpulan final tidak akan muncul sampai seluruh data tercukupi, bergantung pada besaran kumpulan catatan, pengkodean, penyimpanan, peneliti dan beberapa tuntutan, namun sering kali kesimpulan telah diambil sejak awal penelitian. Penarikan



kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung, agar data yang disajikan benar adanya.

Berikut gambaran dari komponen analisis data tersebut adalah sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Skema Metode Analisa**  
Sumber: Sugiyono, 2019

### 3.5. Keabsahan Data

Kebenaran data menjadi suatu hal yang penting dalam penelitian dan hal itu tidak bisa diabaikan. Penelitian yang baik adalah penelitian yang datanya baik, benar dan lengkap. Untuk menguji apakah data yang dikumpulkan valid dan bisa dipercaya, perlu dilakukan uji keabsahan data. Teknik yang dipakai dalam penelitian ini adalah membercheck. Membercheck adalah proses memeriksa data yang didapat peneliti kepada narasumber. Dengan adanya membercheck, peneliti bisa mengetahui sejauh mana kebenaran data yang telah diberi oleh narasumber. Saat melakukan membercheck jika ada data yang tidak sesuai maka masih ada kesempatan untuk dibenarkan. Data yang telah dibenarkan tersebut yang akan dijadikan data dalam penelitian (Sirajuddin. 2017).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

PT. Tirta Sarana Indo Lines adalah salah satu perusahaan pelayaran yang berdiri pada 8 April 2000. PT. Tirta Sarana Indo Lines atau yang biasa disingkat TSIL menjadi salah satu pion dalam industry pelayaran nasional. Di Surabaya, kantor PT. Tirta Sarana Indo Liner berada di Jl. Indrapura no. 351-C, Perak Timur, Pabean Cantian, Surabaya, Jawa Timur, 60164.



**Gambar 4.1 Logo Perusahaan**

Sumber : Google

PT. Tirta Sarana Indo Lines memiliki jaringan rute pelayaran yang menghubungkan antar perairan di Indonesia. Perusahaan ini terus berkembang, meningkatkan kompetensi dan memperbanyak armada seta memperluas jaringan. Hingga saat ini PT. Tirta Sarana Indo Lines menjadi perusahaan terkemuka di industry pelayaran Indonesia dengan kualitas pelayanan terbaik. Keunggulan yang dimiliki PT. Tirta Sarana Indo Lines ialah perusahaan yang menunjang kegiatan bongkar muat baik barang, semen, betonezer maupun tiang pancang dengan peralatan yang menunjang guna menjamin kegiatan bongkar muat yang efektif dan efisien. Pada tahun 2000 PT Tirta Sarana Indo Lines sudah berkembang dengan membawa sumber daya alam seperti batu bara dan nikel

##### **4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

1. Visi Perusahaan :

“Berperan sebagai pilar penting dalam industry pelayaran dan menjadi pilihan yang berintegritas”

## 2. Misi Perusahaan :

- a. Membangun institusi yang tangguh dan unggul di dalam berbagai aspek
- b. Memberikan solusi transportasi dengan jaringan yang luas dan kuat
- c. Memberikan pelayanan yang berpedoman pada nilai-nilai perusahaan
- d. Menjaga keharmonisan stakeholder

### 4.1.2 Kapal PT. TSIL

Beberapa kapal yang dimiliki oleh PT. Tirta Sarana Indo Lines dalam aktivitas pengiriman barang di Terminal Mirah adalah sebagai berikut:

#### 1. TugBoat

Kapal tugboat adalah kapal yang digunakan sebagai penggerak, tugas utama dari tugboat adalah untuk mendorong atau menarik kapal di pelabuhan. PT. Tirta Sarana Indo Lines memiliki 4 kapal tugboat saat ini. Berikut nama kapal-kapal tersebut :



**Gambar 4.2 Kapal TugBoat Mitra Cemapaka1**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.3 Kapal TugBoat Avengers**  
Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.4 Kapal TugBoat Vando VI**  
Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.5 Kapal TugBoat Mitra Anugerah 51**  
Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>

## 2. Tongkang

Kapal tongkang adalah kapal yang dibuat khusus untuk mengangkut material berat seperti batu bara, pasir, kayu, minyak dan bahan konstruksi lainnya. Saat ini PT. Tirta Sarana Indo Lines memiliki 5 kapal tongkang. Yaitu sebagai berikut :



**Gambar 4.6 Kapal Tongkang Mitra Cemapaka2**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.7 Kapal Tongkang Capatin Marvel**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.8 Kapal Tongkang SPA 30002**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>





**Gambar 4.9 Kapal Tongkang Iron Man**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.10 Kapal Tongkang Batman 8**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>

### 3. Kapal Kargo

Kapal kargo atau kapal barang adalah kapal yang membawa barang-barang muatan dari pelabuhan satu ke pelabuhan lainnya. Saat ini PT. Tirta Sarana Indo Lines memiliki 5 kapal kargo. Yaitu sebagai berikut :



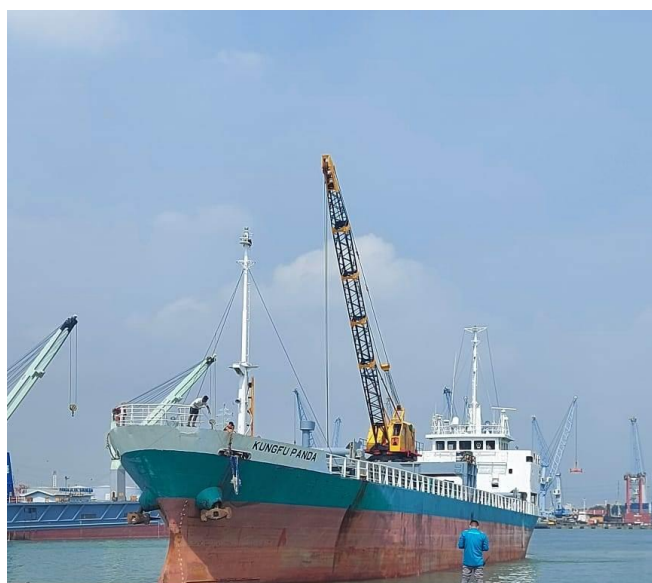
**Gambar 4.11 Kapal Kargo Popeye 8**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.12 Kapal Kargo Obelix**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.13 Kapal Kargo Kungfu Panda**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.14 Kapal Kargo PacMan**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>



**Gambar 4.15 Kapal Kargo Doraemon**

Sumber : <https://tirtasarana-il.com/>

## **4.2 Sistem dan Prosedur Bongkar Muat**

Sistem dan prosedur menjadi hal yang penting dalam operasional sebuah perusahaan. Diperlukan adanya pengelolaan yang baik bagi sistem dan prosedur, dimulai dari karyawan atau sumber daya manusia, peralatan maupun hal-hal lainnya yang bisa mempengaruhi kinerja perusahaan. Saat menjalankan sistem dan prosedur, kerap terjadi beberapa kendala yang bisa mengganggu kelancaran



operasional perusahaan tersebut. Perlu adanya evaluasi terkait kendala yang terjadi dan upaya pencegahan untuk mengurangi kendala maupun kesalahan dalam bekerja.

Pada bab ini peneliti akan menjabarkan terkaht hasil dari wawancara oleh beberapa pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Tidak hanya data dari wawancara, namun peneliti juga akan mengkaitkannya dengan beberapa teori yang ada. Berdasarkan peraturan dan hasil wawancara terkait sistem prosedur bongkar muat PT. Tirta Sarana Indo Lines, berikut penjelasannya :

#### **4.2.1 Operasi Kapal (Bongkar/Muat)**

Terdapat beberapa sistem dan prosedur yang perlu dilakukan untuk melaksanakan kegiatan operasi kapal baik dalam bongkar maupun muat petikemas, berikut penjelasannya :

1. Persiapan pelaksanaan pelayanan, dilakukan oleh supervisor shift
  - a. Supervisor shift mengkoordinasikan operator CC, RTG, dan Head Truck guna pelaksanaan kegiatan bongkar maupun muat.
  - b. Pemberian instruksi kepada operator CC untuk memberi tempat CC di posisi yang aman pada saat pergerakan kapal sandar dan kapal berangkat.
  - c. Penyerahan *discharging list* dan *bay plan* untuk foreman kapal sebagai bentuk perintah pelaksanaan kegiatan bongkar atau muat.
2. Dilanjutkan oleh Foreman Kapal
  - a. Foreman kapal menghubungi pihak kapal guna koordinasi pelaksanaan bongkar atau muat petikemas.
  - b. Untuk pelaksanaan bongkar petikemas, *tally* diberikandischargeing list dan *bay plan*.
  - c. Untuk pelaksanaan muat petikemas, *tally*diberikan *loading list* dan *stowage plan loading*.

#### 4.2.2 Operasi Bongkar

Terdapat beberapa sistem dan prosedur yang perlu dilakukan untuk melaksanakan kegiatan operasi bongkar petikemas, berikut penjelasannya :

1. Sesuai dengan dokumen *bay plan discharge* atau *discharging list*, *tally* akan memberi instruksi kepada :
  - a. TKBM, yaitu perintah untuk melepas pengait petikemas (*twist lock*, *bridge fitting* dan sebagainya). Kegiatan tersebut dilakukan setelah ABK melepas pengikat petikemas (*lashing*) yang ada di atas palka kapal (*on-deck*).
  - b. Operator CC, yaitu perintah untuk membongkar petikemas dari kapal dan diletakan di atas *head truck*.
2. Dilanjutkan oleh *tally* dermaga
  - a. *Tally* dermaga bertugas untuk memeriksa keadaan petikemas yang sedang dibongkar. Apabila ada kerusakan maka :
    - 1) Apabila ada kerusakan pada petikemas maka *tally* akan memberikan keterangan rusak dan membuat Berita Acara Kerusakan (CDR).
    - 2) Kemudian memberi laporan dan diketahui bersama foreman kapal dan petugas perusahaan atau agen yang bersangkutan.
    - 3) Namun jika tidak ada kerusakan, petugas *tally* bisa langsung memberi instuksi kepada operator *headtruck* untuk segera mengangkut petikemas ke CY blok bongkar.
  - b. Petugas *tally* juga bertugas memeriksa nomor petikemas yang sudah dibongkar menggunakan *hand held terminal* (HHT) yang sudah terkoneksi dengan sistem aplikasi petikemas.

#### 4.2.3 Operasi Muat

Terdapat beberapa sistem dan prosedur yang perlu dilakukan untuk melaksanakan kegiatan operasi bongkar petikemas, berikut penjelasannya :

1. Berdasarkan *loading list*, Foreman Kapal akan memberi instruksi kepada:

- a. Operator CC, yaitu untuk mengangkat petikemas dari atas *head truck* dan dimuat ke kapal.
  - b. TKBM, yaitu bertugas melepas pengait antar petikemas (*twist lock*, *bridge fitting* dan sebagainya). Kegiatan tersebut dilakukan sebelum pihak kapal memasang pengikat petikemas (*lashing*) yang berada diatas palka kapal (*on-deck*).
2. Dilanjutkan oleh *tally* dermaga
- a. *Tally* dermaga memberikan intruksi kepadaoperator *head truck* untuk kembali ke CY blok muat untuk pengambilan petikemas.
  - b. *Tally* juga bertugas untuk melakukan pengecekan serta mengkonformasi terkait nomor petikemas yang sudah dimuat menggunakan *hand held terminal* (HHT) yang sudah terkoneksi dengan sistem aplikasi petikemas.

#### **4.3.4 Pembahasan**

Penulis telah melakukan kegiatan observasi dan wawancara kepada beberapa pihak yang bersangkutan dengan sistem dan prosedur bongkar muat. Penelitian dimulai ketika penulis mencari refrensi atau literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Kemudian peneliti melakukan observasi sekaligus wawancara kepada pihak yang bersangkutan. Setelah data-data terkumpulkan, peneliti menyusunnya agar data tersebut mudah dipahami dan diolah. Data yang sekiranya kurang relevan bisa disisihkan terlebih dahulu. Setelah data terkumpul dan tersusun, dilakukan penulisan ulang agar data tersebut lebih rapi dan bisa terabstrak hasilnya hingga bisa ditarik suatu kesimpulan.

Terkait seluruh sistem dan prosedur operasional bongkar muat tersebut diawasi oleh supervisor shift, foreman kapal dan ship planner yang memonitor dan bertanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan terkait sistem dan prosedur bongkar muat petikemas yang dilakukan oleh PT. Tirta Sarana Indo Lines melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Stevedoring

Adalah kegiatan membongkar barang dari palka kapal ke dermaga, tongkang, kereta api atau truck atau juga memuat barang dari dermaga ke atas kapal.

2. Cargodoring

Adalah kegiatan mengeluarkan barang dari sling dermaga sisi lambung kapal, mengangkat dari dermaga dan menyusun di gudang atau lini 1 maupun sebaliknya.

3. Recaipt

Adalah kegiatan menerima barang dari kendaraan di gudang atau lapangan penumpukan hingga barang tersebut tersusun di gudang atau lapangan penumpukan.

4. Delivery

Adalah kegiatan penyerahan barang dari gudang atau lapangan sampai barang tersebut tersusun diatas kendaraan pengangkut.

Dalam setiap kegiatan bongkar muat, PT. Tirta Sarana Indo Lines selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Perusahaan akan mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan dengan melaksanakan kegiatan bongkar muat sesuai dengan standar operasional. Juga memaksimalkan proses pembongkaran maupun muat supaya kapal bisa berangkat tepat pada waktunya. Terkait kendala yang dihadapi saat kegiatan bongkar muat, perusahaan telah memiliki beberapa upaya yang dilakukan agar kendala tersebut bisa diatasi dan meminimalisir kerugian baik bagi perusahaan maupun bagi pelanggan. Selain itu perusahaan akan memaksimalkan kinerja TKBM seperti kerja lembur dan juga dapat dilakukan penumpukan barang di gudang sembari menunggu kapal sandar. Perusahaan akan memberikan pengertian atau penjelasan ketika pelanggan memberikan keluhan terkait kendala yang dihadapi. Meskipun begitu PT. Tirta Sarana Indo Lines selalu memiliki pelanggan yang loyal sebab perusahaan memiliki kapal pengirim barang ke daerah yang masih minim

kebutuhan. Sehingga pengiriman barang tersebut berupa barang-barang kebutuhan pokok.

Dari penelitian terdahulu yang dimuat dipenelitian ini hampir semua perusahaan pelayaran maupun pelabuhan memiliki kesamaan dalam sistem dan prosedur bongkar muat. Juga kendala yang dihadapi pun juga serupa. Namun setiap perusahaan memiliki kebijakan dan peraturan masing-masing dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

### **4.3 Kendala Kegiatan Bongkar Muat**

#### **4.3.1 Kendala Yang Terjadi Saat Kegiatan Bongkar Muat**

Ketika kegiatan bongkar muat berlangsung, tidak terhindar terjadinya beberapa kendala yang mengganggu operasional tersebut. Berikut beberapa kendala yang biasa terjadi saat kegiatan bongkar muat :

1. Hanya kapal dengan maksimal draft 7 yang bisa singgah
2. *Iddle Time*. Adalah ketika terjadi kerusakan pada alat, atau alat yang digunakan mengalami kemacetan sehingga menghambat kelangsungan kegiatan bongkar muat.
3. Cuaca yang buruk atau hujan. Factor alam adalah hal yang bisa diprediksi dan dikehendaki, sehingga ketika hujan kegiatan bongkar muat akan diberhentikan sebab bisa merusak barang atau mengurangi jumlah barang yang sedang dimuat dan dapat menyebabkan kerugian.
4. Sumber daya manusia (SMD). Ketika kendala disebabkan oleh *human error* atau kurang professional atau kurang disiplinnya TKBM maupun supervisor bongkar muat.
5. *Waiting truck*. Keterlambatan angkutan darat atau truck yang biasa mengalamie kemacetan sehingga menghambat kelancaran proses bongkar muat sebab tidak bisa datang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Dari berbagai penyebab kendala yang menyebabkan hambatan operasional bongkar muat, penulis mencermati bahwa dalam kegiatan bongkar muat hal yang terpenting adalah cuaca, kemudian transportasi untuk

mengangkut barang muatan dari kapal dan yang terakhir adalah sumber daya manusia atau pekerja yang bersangkutan dengan kegiatan bongkar muat.

#### **4.3.2 Upaya Yang Dilakukan**

Dalam menghadapi kendala yang menghambat kegiatan bongkar muat, PT. TSIL melakukan beberapa upaya untuk mengurangi terjadinya kendala tersebut. Yaitu sebagai berikut :

1. Menghentikan kegiatan bongkar muat ketika cuaca buruk atau hujan datang. Untuk mengurangi kerusakan barang sehingga mencegah terjadinya kerugian yang lebih besar.
2. Memberikan perawatan yang rutin pada peralatan bongkar muat agar kinerja peralatan tersebut tidak berkurang. Dengan begitu perusahaan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer.
3. Memberikan pelatihan dan pembinaan TKBM dan seluruh karyawan untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Dengan meningkatkan profesionalitas karyawan, perusahaan bisa mengetahui keinginan customer.
4. Meningkatkan komunikasi ketika terjadi keterlambatan truck yang mengalami kemacetan sehingga bisa mengetahui keadaan dan kejadian yang sedang terjadi sesungguhnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian diatas dan analisis yang sudah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem dan prosedur pelayanan bongkar muat kapal pada PT. Tirta Sarana Indo Lines terus berinovasi sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada
2. Kendala-kendala yang dialami oleh PT. Tirta sarana Indo Lines saat melaksanakan bongkar muat kapal berupa factor alam yaitu cuaca, faktor kerusakan pada peralatan bongkar muat, factor sumber daya manusia dan kondisi angkutan darat (truk).
3. PT. Tirta Sarana Indo Lines sudah melakukan beberapa upaya seperti menghentikan kegiatan bongkar muat ketika cuaca buruk, memberikan perawatan pada peralatan bongkar muat, memberikan pelatihan kepada karyawan dan meningkatkan komunikasi dengan pembawa angkutan darat untuk bisa terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer.

#### **5.2 Saran**

Saran yang bisa diberikan kepada perusahaan selaku penulis yaitu :

1. Bagi Perusahaan diharapkan bisa terus meningkatkan sistem dan prosedur bongkar muat agar customer merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Serta melakukan upaya-upaya untuk mencegah terjadinya hambatan atau faktor yang bisa menyebabkan kendala pada saat terjadi kegiatan bongkar muat.
2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi pedoman, acuan, refrensi pendukung dan pembanding bagi penelitian lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, B. R., S. Nurlaela, dan Y. C. Samrotun. 2020. "*Kepemilikan Manajerial, Instiusional, Dewan Komisaris Independen, Komite Audit dan Kinerja Keuangan Perusahaan.*" *E-Jurnal Akuntansi* 30(7): 1811-1826.
- AHMAD ALDY, KURNIANSYAH (2019). "*Pelaksanaan Bongkar Muat Petikemas Menggunakan system ITC di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Cabang Benoa.*" KARYA TULIS.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Capt. Meyti Hanna, MM. 2007. "*Administrasi Pelayaran Niaga*", Jakarta.
- Darmadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dr. Rasto. 2015. "*Manajemen Perkantoran.*" Bandung : ALFABETA.
- Fathansyah. (2015). "*Basis Data*". Bandung: Informatika Bandung.
- J. Hutahaean(2015) "*Konsep Sistem Informasi*", Yogyakarta: Deepublish
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). "*Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook*", Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan.
- Mulyadi. (2016). "*Sistem Informasi Akuntansi*". Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. 2014. "*Manajemen Administrasi Perkantoran*" Edisi Revisi. Yogyakarta: PT Kanisius
- Nurlaela, Ela (2020). "*Penerapan Standart Oprasional Prosedur Dan Fasilitas Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan melalui Work From Home pada masa pandemi covid 19*". Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Prihartanto, Wahyu Agung. 2014. "*Operasi Terminal Pelabuhan. Pelabuhan Indonesia III.*"
- Rahmah, Nisa Nailur (2015). "*Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Rekening Air Swasta Secara Online Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.* Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya."
- Rifka R.N., 2017, *Step by Step Lancar Membuat SOP*, Depok : Huta Publisher
- Saleh, Sirajuddin (2017) *Analisis Data Kualitatif*. Pertama . Pustaka Ramadhan, Bandung, Bandung, Indonesia. ISBN 979.604.304.1



- Saleh, Sirajuddin (2017) "*Analisis Data Kualitatif. Pertama . Pustaka Ramadhan, Bandung*"
- Soewedo Hananto."Penanganan Muatan Kapal (Cargo Handling) di Pelabuhan & Peralatannya" Cetakan 2016. Jakarta: Penerbit Buku Maritim Djangkar.
- Sugiyono, (2017). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*" Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2019). "*Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.*" Bandung: ALFABETA.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. "*Metode Penelitian Pendidikan*". Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Lukman, "*Problematika Dan Paradigma Penelitian Kualitatif*", (Malang.Fpips Ikip Malang.1996), h. 34
- Suwarno, BA. MM., Drs., 2011, "*Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran*". BP UNDIP Semarang, 2011
- Triatmodjo, B. 2010. "*Perencanaan Pelabuhan.*" Penerbit BETA OFFSET", Edisi Pertama, Yogyakarta.

# **LAMPIRAN LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi



### SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

Nomor : SKL / 270 / STIAMAK / IX / 2023  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin penelitian Skripsi

Surabaya, 22 September 2023

Yth. Pimpinan  
PT. Tirta Sarana Indo Lines  
di

#### SURABAYA

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2022/2023, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.

2. Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:

- a. Nama : Harry Santoso
- b. NIM : 19110039

Untuk melaksanakan Penelitian di perusahaan PT. Tirta Sarana Indo Lines yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian mahasiswa kami dapat menyesuaikan kesiapan Perusahaan.

3. Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA

Dr. Ir. SUMARZEN-MARZUKI, M.MT

## Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**  
 Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
 Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291095  
 Email : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

### LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI TAHUN 2023

Nama : HARRY SANTOSO  
 NIM : 19110039  
 Tempat Penelitian : PT. Tera Suman Lada Liris (TSL) Surabaya  
 Judul : Sistem dan Prosedur Pengisian Anggaran Man. Pada PT. Tera Suman Lada Liris (TSL) Surabaya Ditinjau dari Aspek

Pembimbing : DIAN ARISANTI, S.Kom, MM

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1.	07-04-2023	Pengantar Awal Skripsi	
2.	08-04-2023	Revisi Pendahuluan Bab 1	
3.	28-04-2023	Pengantar Bab 2, tambahan teori, tambahan prosedur kerja	
4.	02-05-2023	Revisi Bab 2.	
5.	10-05-2023	Pengantar Bab 3 dan tambahan teori	
6.	10-05-2023	Revisi Bab 3 dan tambahan teori	
7.	26-05-2023	Pengantar Bab 4 dan tesis hasil metode triangulasi	
8.	05-06-2023	Pengantar Bab 4 dan 5 revisi pendahuluan kesimpulan	
9.	10-06-2023	revisi daftar isi	
10.	25-06-2023	revisi format hasil dan pengantar	

Mengesahkan,  
 Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis  
  
**SOEDARMANTO, SE, MM**

Surabaya, 22 Agustus 2023  
 Mahasiswa  
  
 Harry Santoso  
 NIM: 19110039

### Lampiran 3 Lampiran Pernyataan

#### Lampiran Pertanyaan

NO	PERTANYAAN
1	Bagaimana prosedur operasional bongkar muat pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya Di Terminal Mirah?
2	Apa saja factor yang menjadi kendala dalam proses bongkar muat pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya Di Terminal Mirah?
3	Bagaimana upaya PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya dalam mengatasi kendala yang terjadi pada proses bongkar muat di Terminal Mirah?
4	Bagaimana upaya yang diberikan PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) agar bisa memberi pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan keinginan pelanggan ?
5	Bagaimana cara PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) dalam mengatasi keluhan pelanggannya?
6	Hal apa yang dilakukan PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) agar karyawan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan?
7	Apakah PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) sudah bisa memahami keinginan pelanggan ?
8	Apakah PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) sudah memberikan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan standar SOP ?
9	Bagaimana upaya PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) dalam memberikan pelayanan jasa bongkar muat yang optimal kepada pelanggan?
10	Bagaimana upaya PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) dalam mempersiapkan kegiatan bongkar muat ?
11	Apakah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) selalu ada ?

Sumber : Data diolah sendiri, 2023