

Analisis Kegiatan Pelayanan *Delivery CBU (Completely Built Up)* Di Terminal Domestik PT. Indonesia Kendaraan Terminal Tanjung Priok

Henita Rahmayanti¹, Yuni Lizana Sari Siregar²

¹ Prodi D3 Transportasi, Fakultas Teknik – UNJ

² Prodi D3 Transportasi, Fakultas Teknik – UNJ

Abstrak. Transportasi laut berperan sebagai mobilitas manusia, barang dan jasa baik lokal, regional, nasional maupun internasional. Jasa industri angkutan menggunakan kapal laut merupakan jasa angkutan yang bergerak dalam pengangkutan penumpang dan barang (*cargo*). Dalam melakukan Perdagangan intrnasional dan domestik banyak pemilik barang (*shipper*) menggunakan jasa transportasi laut, hal ini di karenakan jumlah barang yang akan diangkut relatif dalam jumlah yang besar serta ongkos pengangkutannya relatif lebih murah jika dibandingkan dengan moda lainnya. Kegiatan penelitian tugas akhir ini dilakukan selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Indonesia Kendaraan Terminal yang merupakan salah satu perusahaan pelayanan jasa untuk melakukan kegiatan *receiving/delivery Completely Built Up (CBU)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya pelayanan, pelaksanaan serta sistem dan prosedur kegiatan *delivery*. Kegiatan pelayanan CBU di terminal domestik masih terdapat permasalahan yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan *delivery*. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti masih ada terjadinya keterlambatan pada proses *delivery* tersebut yang disebabkan kesalahan id pada *cargo*. Oleh karena itu berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, penulis menguraikan saran yaitu perlu adanya ketelitian dalam memeriksa barcode pada *cargo* dankomunikasi yang baik antara petugas pelayanan *delivery* dengan pengguna jasa dalam menyelesaikan proses kegiatan *delivery* agar tidak terjadi keterlambatan proses baik dalam kegiatan *delivery* nya maupun dalam masalah administrasi yang dapat mengakibatkan kerugian di PT.Indonesia Kendaraan Terminal.

Kata kunci : Kegiatan Pelayanan *Delivery CBU*

A. PENDAHULUAN

Saat ini, transportasi laut berperan penting dalam dunia perdagangan internasional maupun domestic. Transportasi laut memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian dunia dimana pengangkutan barang merupakan bagian terpenting dalam bisnis transportasi laut. Potensi ekonomi pada jasa transportasi laut yang sangat besar, tidak bisa dielakkan lagi bahwa transportasi laut merupakan sarana transportasi utama guna menjangkau dan menghubungkan pulau-pulau di wilayah nusantara maupun wilayah antar Negara bahkan antar benua. Setiap perusahaan yang bergerak di bidangjasa transportasi laut khususnya jasadongkar muat barang-barang petikemas maupun non petikemas dituntut untuk lebih meningkatkan produktivitas dalam mengembangkan usahanya. Saat ini yang menjadi masalah adalah bagaimana mencapai produktivitas yang baik dengan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan tujuan perusahaan, sering terjadi perbedaan produktivitas dan kemampuan karyawan dengan hasil produktivitas yang dibutuhkan oleh perusahaan.

PT.Indonesia Kendaraan Terminal (PT. IKT) atau *Car Terminal* merupakan salah satu anak perusahaan PT.PELINDO II (Persero) yang berdiri pada tanggal 05 November 2012. Sebelumnya PT.IKT merupakan salah satu unit kerja di lingkungan PT.PELINDO II (Persero) yang di kenal dengan nama Tanjung Priok *Car Terminal (TPT)*. Karena perkembangan yang cukup pesat, dipertimbangkan untuk memisahkan TPT sebagai unit tersendiri dengan bentuk anak perusahaan, yang dikenal dengan nama PT.IKT. PT.IKT adalah perusahaan yang bergerak di bidang, penyediaan dan pengembangan fasilitas pelabuhan, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perseroan. PT. Indonesia Kendaraan Terminal bergerak di bidang bongkar muat barang dari dan ke kapal yang meliputi *cargo doring*, perusahaan bongkar muat dari dan ke kapal, penerimaan dan pengiriman (*receiving/delivery*). PT.IKT sendiri mempunyai strategi dalam menanggulangi kenaikan ekspor impor yang terjadi khususnya pada *cargo* berjenis CBU (*Completely Built Up*) dan alat berat. PT.IKT mengeluarkan suatu sistem yang berguna untuk mempermudah para pemilik *cargo* khususnya *cargo* berjenis CBU dan alat berat untuk melakukan ekspor impor terhadap *cargo* yang dimilikinya. Sistem itu bernama *Car Terminal Operating System (Cartos)*.

Pengangkutan melalui laut dengan menggunakan kapal laut, terdapat tipe kapal yang sangat efisien dan efektif dalam pengangkutan unit CBU yaitu kapal Ro-Ro (*Roll on-Roll off*), kapal ini mengangkut unit kendaraan dan alat berat industry dalam keadaan utuh sehingga dalam proses bongkar muat ataupun proses pemuatan di lapangan penumpukan ataupun dikapal dapat langsung ditangani oleh sumber daya manusia yang terampil dalam mengendarai atau mengoprasikan unit barang. Indikasi ini juga dapat dilihat dari semakin meningkatnya kegiatan ekspor impor unit mobil CBU dan alat-alat berat industry baik ekspor maupun impor di Pelabuhan Tanjung Priok khususnya pada PT. Indonesia Kendaraan Terminal. Sebagai salah satu terminal operator yang menangani bongkar muat mobil CBU dan alat – alat berat industry di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta. Sistem angkutan Ro-Ro selalu mengalami

perkembangan dari segi penanganannya, karena penanganannya yang cepat sehingga sangat diminati oleh pemilik barang yang memiliki *cargo* berjenis CBU dan alat berat untuk menggunakan moda transportasi laut ini khususnya menggunakan kapal Ro-Ro. PT. IKT sebagai terminal khusus untuk angkutan kapal Ro-Ro yang menangani *cargo* berjenis kendaraan diproyeksikan untuk menghasilkan efisiensi operasional dengan pelayanan bongkar muat kendaraan secara terintegrasi.

PT. IKT hadir sebagai upaya menangani arus bongkar muat kendaraan mengingat pesatnya ekspor impor selama beberapa tahun terakhir. Sehubungan dengan meningkatnya impor CBU dari tahun ketahun sehingga perlu adanya peningkatan kinerja oleh PT.IKT dan diiringi oleh perbaikan terhadap pelayanan *delivery* agar tidak terjadi kekeliruan secara teknis maupun non teknis sehingga sasaran kinerja ekspor CBU dapat tercapai sesuai dengan *performance indicators* yang ada. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul : **“ANALISIS KEGIATAN PELAYANAN DELIVERY CBU (COMPLETELY BUILT UP) DI TERMINAL DOMESTIK PT. INDONESIA KENDARAAN TERMINAL TANJUNG PRIOK”**

B. PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah yang di ambil adalah “Apa saja kendala yang terjadi pada saat melakukan kegiatan pelayanan *Delivery* CBU di terminal domestik PT.Indonesia Kendaraan Terminal Tanjung Priok?”

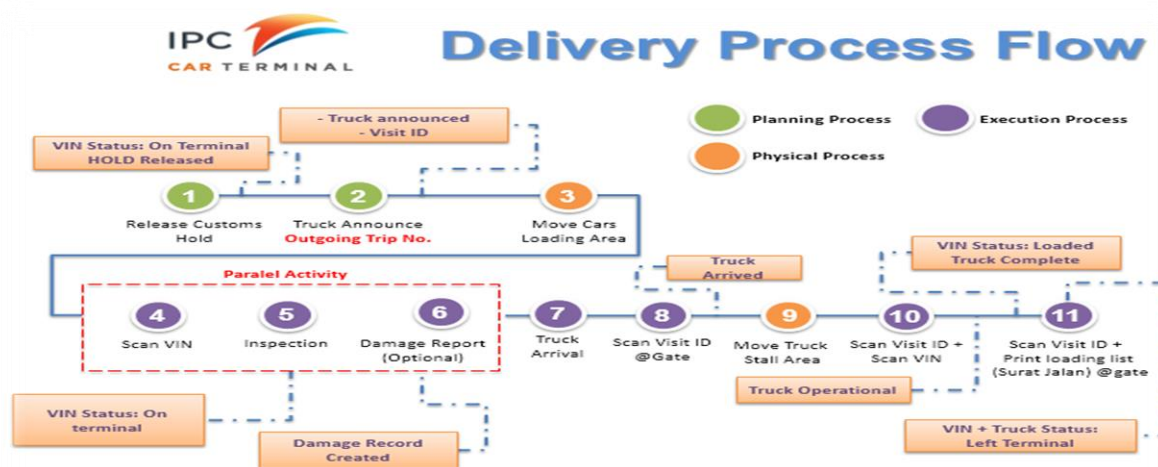
C. METODE PENELITIAN

Metode pembahasan merupakan cara yang digunakan untuk memaparkan pembahasan mengenai permasalahan yang telah dipilih. Dalam hal ini, metode pembahasan yang digunakan dengan cara penelitian lapangan yakni suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara untuk mendapatkan data yang lebih tepat dan bisa dipercaya sesuai kebutuhan yang diperlukan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

D. PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang kegiatan pelayanan *delivery* CBU di terminal domestik PT.IKT. data yang di dapat adalah data yang diperoleh dari perusahaan dan lapangan berupa data primer dan data sekunder. Kegiatan *delivery* adalah kegiatan memindahkan barang dari tempat penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan pengangkut dan sampai kepada pemilik barang tersebut. Dalam pencapaian pelayanan kegiatan *delivery* yang baik, pelabuhan mempunyai parameter yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa di pelabuhan. Begitu juga dengan PT.IKT yang menjadikan bebrapa pedoman dan target untuk memberikan pelayanan *delivery* yang baik dengan Standart waktu *delivery* untuk waktu yang paling lama 3 hari. Untuk itu PT.IKT terus mengembangkan seluruh fasilitas yang tersedia untuk mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa.

a. Prosedur *Delivery* di Terminal Kendaraan



Gambar 5. *Delivery* Process
Sumber : PT.IKT Divisi Sistem Operasional, 2015

Berikut ini adalah penjelasan dari proses *delivery* dari gambar di atas :

1. Melakukan prosedur perencanaan operasi di terminal kendaraan domestik. Kegiatan ini merupakan tugas dari pihak pelayaran yang akan mengatur prosedur perencanaan di PT.Indonesia Kendaraan Terminal.
2. Kemudian pihak dari divisi *carterminal operational system* memproses data *truck announcement* dan melakukan penentuan tempat *car carrier* untuk melakukan kegiatan operasional.
3. Petugas *driver* memindahkan *cargo* CBU yang akan di *delivery* dari *storage area* ke *stall area* dan memarkirkan *cargo* CBU yang akan di *delivery*
4. Petugas *tally out* melakukan *inspection cargo* dan *scanning vin* pada *cargo* untuk status *cargo loaded*
5. Supir *truck* tiba di depan pintu masuk terminal dan sudah membawa *visit id* kemudian *gate officer* menerima kedatangan *truck* dan melakukan *scanning* pada *visit id* untuk status *truck on terminal*
6. Setelah melakukan *visit id*, *gate officer* membuka *gate* dan mengarahkan *truck* untuk menuju ke *stall area*
7. *Truck* menuju *stall area* dan parkir kemudian menunggu *cargo* di muat ke atas *truck*
8. *Driver* melakukan proses muat dengan menaikkan *cargo* dari *stall area* ke atas *truck*
9. Setelah proses muat selesai, supir *truck* menuju *gate out* untuk melakukan *scanning visit id* untuk status *truck left* dan *cargo left*
10. *Gate officer* melakukan *scanning visit id* pada *truck* dan mencetak surat jalan.

Dalam proses kegiatan *delivery* di atas, terdapat beberapa masalah yang terjadi dan menyebabkan terlambatnya penyelesaian kegiatan *delivery*. Salah satunya yang dapat di amati penulis adalah dalam melakukan *scanning* pada *visit id* yang terdapat pada *cargo* masih ada *cargo* yang tidak dapat di *scan* secara otomatis oleh *cartos*, hal itu bisa terjadi karena *barcode* pada *cargo* tidak tercatat, rusak, dan ketidakstabilan jaringan pada sistem *cartos* sehingga para petugas harus melakukan *scanning* secara manual dan hal tersebut akan memperlambat waktu dalam proses *delivery* karena memakan waktu yang lama.



Gambar 6. Kegiatan Melakukan Scanning pada Unit CBU
 Sumber : PT.IKT, Data olah 2015

	MOBIL			MOBIL		
	2014			2015		
	BONGKAR	MUAT	TOTAL	BONGKAR	MUAT	TOTAL
JANUARI	-	-	-	81	4.514	4.595
FEBRUARI	-	-	-	104	5.614	5.718
MARET	-	-	-	115	7.878	7.993
APRIL	-	-	-	152	6.918	7.070
MEI	-	-	-	126	4.729	4.855
JUNI	-	-	-			-
JULI	3	629	632			-

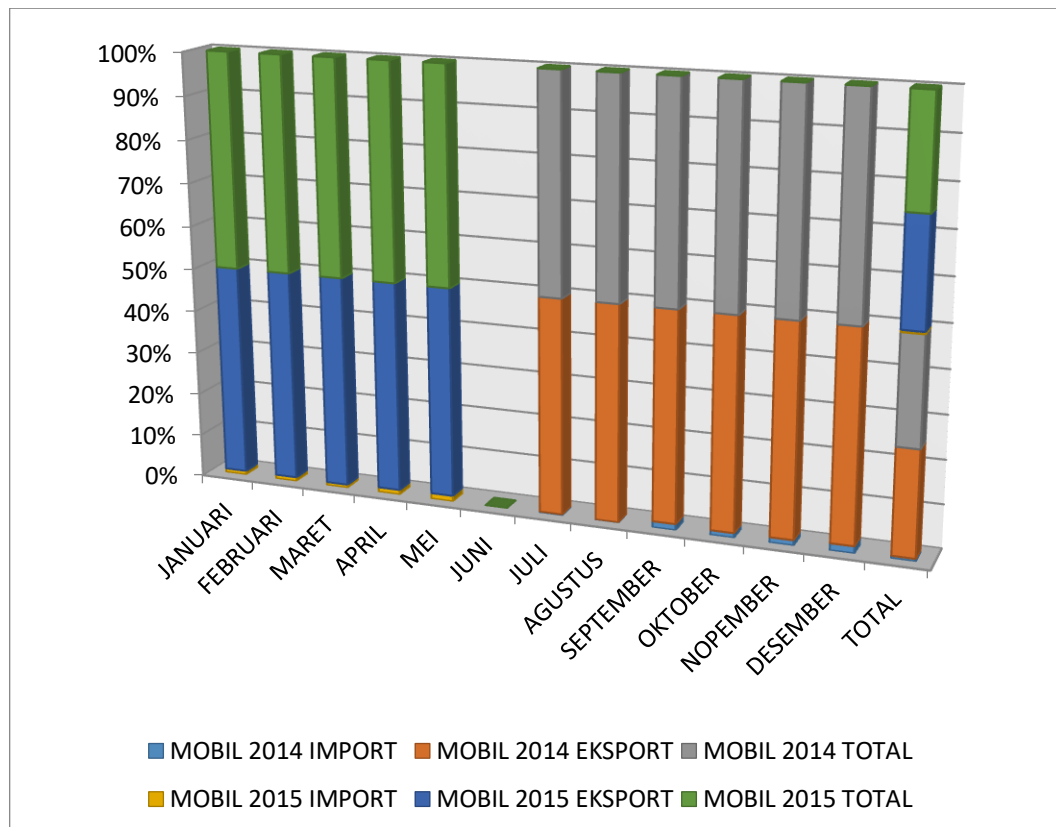
AGUSTUS	7	3.728	3.735			-
SEPTEMBER	200	6.938	7.138			-
OKTOBER	152	7.036	7.188			-
NOPEMBER	119	4.845	4.964			-
DESEMBER	196	5.948	6.144			-
TOTAL	677	29.124	29.801	578	29.653	30.231

Tabel 4. Data Produksi CBU PT.IKT Terminal Domestik

Sumber : PT.IKT, 2015

Tabel di atas adalah salah satu data bongkar dan muat kendaraan CBU mobil yang masuk ke PT.IKT dan pihak PT.IKT bertanggung jawab terhadap *cargo* CBU tersebut dari *cargo* diturunkan ke *load line* sampai di naikkan ke atas kapal untuk di bawa ketempat tujuannya maupun untuk proses receiving dan *delivery*.

Data tersebut merupakan data bongkar dan muat kendaraan CBU mobil tanjung priok *car* terminal PT.IKT di terminal domestik yang tercatat dari bulan Juli tahun 2014 sampai dengan bulan Mei tahun 2015 dan membuktikan adanya penurunan jumlah bongkar dan peningkatan pada jumlah muat *cargo* CBU pada tahun 2014 dan 2015 di terminal domestik PT.Indonesia Kendaraan Terminal. Berikut ini adalah grafik yang dibuat untuk menunjukkan tingkat kenaikan dan penurunan pada jumlah volume bongkar dan muat *cargo* CBU mobil pada tahun 2014 dan 2015



Gambar 7. Gambar Grafik Produksi Ekspor Impor PT.IKT Domestik

Indonesia Kendaraan Terminal adalah terminal pertama di Indonesia yang secara khusus menangani kendaraan baik ekspor maupun impor termasuk kendaraan CBU dan yang lainnya, efektivitasnya kinerja pelabuhan dengan cara menunjukkan kinerja yang baik atas pelaksanaan kegiatan operasional. Hal ini sejalan dengan upaya meningkatkan mutu pelayanan *delivery*. Adapun kinerja *delivery* yang diharapkan adalah untuk meningkatkan pelayanan *delivery* terkait dengan peningkatan mutu pelayanan *delivery* yang secara keseluruhan dan mencapai target yang ditentukan terkait dengan peningkatan performansi pelabuhan. Salah satu sasarnya adalah ketepatan dan percepatan pelayanan kegiatan *delivery* kendaraan untuk mempersingkat waktu kapal di pelabuhan, yaitu dengan upaya mempercepat pelayanan bongkar muat di dermaga terminal mobil demi mencapai target yang telah ditetapkan oleh Rendal di Indonesia Kendaraan Terminal. Untuk mencapai hal tersebut meningkatkan waktu kerja efektif maka jumlah unit mobil yang dibongkar/muat dalam tiap jamnya diupayakan harus tinggi, sehingga dapat menghasilkan tingkat produktivitas kinerja yang maksimal.

Dalam upaya peningkatan kinerja kegiatan pelayanan *delivery*, maka peran manajemen PBM yang ditunjuk dalam hal sistem/performansi peembongkaran harus di optimalkan. Kinerja kegiatan pelayanan *delivery* yang baik yaitu terlihat dari singkatnya atau cepatnya penyelesaian kegiatan tersebut tanpa hambatan apapun yang menyebabkan proses kegiatan pelayanan *delivery* terhambat dan memakan waktu yang lama untuk penyelesaian proses nya. Kinerja yang baik tersebut tentunya tidak hanya berguna bagi pihak yang menjadi mitranya tetapi baik juga bagi perusahaan pelayaran, pemilik barang dan tentunya bagi penyelenggara pelabuhan karena secara langsung dapat meningkatkan performansi pelabuhan dengan tahap demi tahap menuju pelabuhan yang berkualitas dan dapat menjadi pelabuhan yang berkelas dunia. Dalam memberikan pelayanan *delivery* di terminal domestik, PT.Indonesia Kendaraan Terminal mempunyai target waktu untuk pelayanan *delivery* yaitu unit CBU yang sudah sampai di pelabuhan dan siap untuk *delivery* harus sudah keluar dari pelabuhan dalam waktu 3 hari. Tetapi target tersebut kadang tidak terpenuhi karena adanya hambatan yang disebabkan dari lamanya penyelesaian dokumen, fasilitas yang kurang dan juga hambatan yg disebabkan dari para pengguna jasa itu sendiri. Hambatan yang terjadi juga dapat menyebabkan terjadinya penumpukan unit kendaraan di lapangan.

Pada bulan Juli 2014 sampai dengan bulan Desember 2014, jumlah data bongkar PT.IKT di terminal domestik adalah sebanyak 677 unit kendaraan sedangkan data muat pada tahun 2015 dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei adalah sebanyak 578 unit kendaraan. Dengan melihat data tersebut dapat di ketahui bahwa jumlah data bongkar di PT.Indonesia Kendaraan Terminal domestik mengalami penurunan dalam jangka waktu 11 bulan. Pada tahun 2014 jumlah data bongkar PT.IKT terminal domestik sempat mengalami kenaikan jumlah produksi di bulan September dan mulai mengalami penurunan jumlah data bongkar di bulan Oktober dan November kemudian mengalami kenaikan lagi di bulan Desember. Pada tahun 2015 jumlah data bongkar mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu di bulan Januari jumlah data bongkar di PT.IKT hanya sebanyak 81 unit dan mengalami kenaikan jumlah data di bulan Februari sampai dengan bulan April lalu mengalami penurunan lagi di bulan Mei. Dengan jumlah data bongkar tersebut, maka kegiatan pelayanan *delivery* kendaraan CBU kepada pengguna jasa di PT.Indonesia Kendaraan Terminal domestik sama menurunnya dengan tingkat jumlah bongkar. Dalam pembahasan data sebelumnya, penulis menemukan masalah yang terjadi yang dapat menghambat dan memperlambat berjalannya proses kegiatan *delivery*, yaitu kesalahan pada *barcode* yang terdapat di *cargo* dan tidak dapat di *scan* secara otomatis sehingga sistem pada *cartos* tidak berjalan baik dan harus melakukan *scanbarcode* pada *cargo* secara manual untuk menentukan status *cargo* yang akan di bongkar/muat dan yang akan di berikan pelayanan *receiving/delivery*. unit CBU di terminal domestik PT.IKT.



Gambar 8. Barcode Yang Tercantum Pada Cargo

Sumber : PT.IKT, Data olah 2015

E. SOLUSI PERMASALAHAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai masalah yang timbul dalam proses *delivery* yang disebabkan oleh beberapa faktor, maka penulis mencoba memberikan beberapa solusi guna menunjang kelancaran proses *delivery* di PT.IKT. Berikut ini beberapa solusi dari masalah yang timbul pada saat proses *delivery*:

1. Penurunan jumlah unit *delivery* pada barang CBU

Dengan menambah, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.Indonesia Kendaraan Terminal mungkin dapat menarik perhatian para pengguna jasa dan dapat meningkatkan nilai produktivitas bongkar dan muat di PT.IKT serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas sehingga penurunan pada nilai volume data bongkar dan muat jauh dari penurunan yang dapat mengakibatkan kerugian.

2. Adanya kesalahan pada sistem cartos

Adanya kesalahan pada sistem cartos yang dapat menghambat proses kegiatan *delivery* ini yang disebabkan oleh cargo yang tidak memiliki barcode maupun barcode yang rusak dapat di kurangi dengan memastikan barcode pada cargo dapat di scan dan tidak rusak sebelum melakukan kegiatan bongkar/muat sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien juga tidak terjadi keterlambatan pada proses bongkar/muat dan receiving/*delivery* .

F. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil penulis adalah:

1. PT.Indonesia Kendaraan Terminal merupakan terminal yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengangkutan dan pengiriman *cargo* sebagai terminal khusus yang menangani proses kegiatan bongkar muat sampai dengan *receivingdeliverycargo* CBU sudah mempunyai kualitas yang baik
2. Hambatan yang terjadi pada saat melakukan proses pelayanan jasa *delivery* disebabkan masih adanya *cargo* yang memiliki *barcode* yang rusak sehingga mengganggu sistem cartos untuk menginput data *cargo* di PT.Indonesia Kendaraan Terminal domestik
3. Dalam kinerja pelayanan jasa *delivery* sangat dibutuhkan komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa untuk menciptakan kegiatan pelayanan yang baik di PT.Indonesia Kendaraan terminal.
4. Dalam jumlah data bongkar dan muat di terminal domestik PT.Indonesia Kendaraan Terminal periode 11 bulan lebih banyak mengalami penurunan.

G. SARAN

Saran yang dapat diberikan penulis adalah :

1. Untuk mengurangi adanya kesalahan cartos yang terjadi saat proses kegiatan pelayanan jasa *delivery* CBU di terminal domestik, hendaknya memastikan kebenaran barcode pada cargo sehingga cargo dapat di scan secara otomatis dan keterlambatan proses *delivery* yang dikarenakan hambatan tersebut dapat berkurang
2. Kualitas pelayanan yang baik yang telah di raih oleh PT.Indonesia Kendaraan Terminal hendaknya dipertahankan sehingga para pengguna jasa merasa puas dan senang dengan pelayanan sehingga terus menggunakan pelayanan jasa di PT. Indonesia Kendaraan Terminal
3. Perlu adanya komunikasi yang baik antara para petugas pelayanan *delivery* dengan pengguna jasa *delivery* untuk mendapatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa.

H. DAFTAR PUSTAKA

- Suyono, Capt. R.P, “*Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor MelaluiLaut*”, Edisi Keempat, PPM, Jakarta: 2007.
- Badarusman, Berlian, “*Operasi Terminal Petikemas*”, Jakarta: 2013.
- DokumenPT. Pelabuhan Indonesia II 2015.
- Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 TentangPelayaran, (Jakarta: Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2008)
- D.A.Lasse, 2012, Manajemen Kepelabuhan, Jakarta, Nika
- Port Training Centre, 2000,PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II , Pengenalan Pelabuhan.
- Sugiarto W, Drs, 2001, Pokok-Pokok Shipping Organization & Management, Semarang, BPLP Semarang.