

# Evaluasi Stuffing Out di Gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya

(Evaluation of Stuffing Out in the Warehouse PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya)

Anggy Ryo Vernandy<sup>1</sup>, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad<sup>2</sup>, Sapit Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim,  
Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kendala-kendala yang menyebabkan keterlambatan stuffing out di gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara mendalam dengan para pekerja dan manajer gudang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan stuffing out disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu terlambatnya pengiriman barang dari pelanggan ke gudang dan kurangnya dukungan alat bantu seperti forklift, sehingga proses hanya mengandalkan tenaga manusia. Kesimpulan dari penelitian ini mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi dalam pengiriman barang serta penambahan fasilitas dan peralatan di gudang untuk mempercepat proses stuffing out.

**Kata Kunci:** stuffing out, keterlambatan pengiriman

**Abstract:** This study aims to evaluate the obstacles causing delays in the stuffing out process at the warehouse of PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya. The research method used is a qualitative approach by collecting data through observations and in-depth interviews with warehouse workers and managers. The results show that the delay in stuffing out is caused by several main factors, namely the late delivery of goods from customers to the warehouse and the lack of support tools such as forklifts, thus relying only on human labor. The conclusion of this study indicates the need for increased efficiency in the delivery of goods as well as the addition of facilities and equipment in the warehouse to expedite the stuffing out process.

**Keywords:** stuffing out, delivery delays

## Alamat Korespondensi:

Anggy Ryo Vernandy, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: vernandyar27@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, sektor logistik mengalami peningkatan tahunan yang signifikan. Pertumbuhan ini didorong oleh proliferasi entitas usaha dalam bidang jasa pengiriman, serta eskalasi pendapatan yang dihasilkan dari sektor tersebut setiap tahunnya. Peningkatan permintaan barang terjadi seiring dengan meningkatnya kebutuhan yang harus dipenuhi, meskipun tidak semua barang yang dibutuhkan berasal dari wilayah domestik.

PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya merupakan perusahaan ekspedisi yang berfokus pada layanan logistik, berkomitmen untuk memfasilitasi distribusi bahan pangan dan komoditas antarpulau. Sebelum

pengiriman dilakukan, terdapat beberapa tahapan yang harus diselesaikan agar barang dan bahan pangan tersebut dapat dikirim ke lokasi tujuan. Salah satu tahapan tersebut adalah proses stuffing, dan yang akan dibahas oleh penulis adalah stuffing out.

PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya telah menjalin kerja sama dengan perusahaan pelayaran kontainer, PT. Temas. PT Temas Shipping (sebelumnya dikenal sebagai PT Pelayaran Tirtamas Express) merupakan entitas dalam industri pelayaran kontainer dan anak perusahaan dari PT. Temas Tbk. Didirikan pada 12 Juni 1993, PT Temas dipilih oleh PT. Lyon Oceanic Trans sebagai mitra kerja sama karena

reputasinya yang unggul dalam industri pelayaran dan jangkauan operasionalnya yang luas di berbagai wilayah di Indonesia.

Kegiatan stuffing merupakan proses pengisian barang ke dalam kontainer yang diawasi oleh petugas terkait. Kegiatan stuffing dibagi menjadi dua jenis, yaitu Stuffing In dan Stuffing Out. Stuffing Out merujuk pada aktivitas memasukkan atau memuat barang ke dalam kontainer yang dilakukan oleh pelanggan atau agen Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) di luar depot kontainer, seperti di pabrik atau gudang.

PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya menyediakan layanan distribusi untuk berbagai jenis komoditas dan bahan pangan, termasuk bahan pokok makanan, kerupuk mentah, minyak goreng, air galon, minuman kemasan dalam botol (seperti teh pucuk, Pocari Sweat, teh botol), gas LPG, dan produk keramik. Jika terdapat barang yang mengalami kerusakan di gudang, akan dilakukan investigasi untuk menentukan penyebab kerusakan tersebut, apakah disebabkan oleh kesalahan dari pihak perusahaan atau kerusakan sudah terjadi sejak dari pihak pengirim. Jika kerusakan disebabkan oleh pihak perusahaan, barang tersebut akan diganti dengan yang baru. Namun, jika kerusakan disebabkan oleh pihak pengirim, maka pihak pengirim yang akan melakukan penggantian barang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menguraikan proses Stuffing Out di Gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya, serta untuk menemukan solusi dalam menyelesaikan hambatan yang muncul selama kegiatan stuffing out di gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya.

Berdasarkan latar belakang seperti yang telah disebutkan di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa penyebab terjadinya keterlambatan stuffing out di gudang PT. Lyon Oceanic Trans (LOT) Surabaya?

2. Upaya apa yang dilakukan PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya untuk menyelesaikan kendala stuffing out di gudang perusahaan?

Berdasarkan latar belakang seperti yang telah disebutkan di atas dapat diambil Batasan Masalah,

Mengetahui rumitnya kendala yang akan dievaluasi dan dengan keterbatasan pengetahuan dari penulis, maka dalam penulisan ini penulis hanya akan membahas kendala yang terjadi pada saat kegiatan stuffing out di Gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya.

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian dalam tugas akhir ini, yaitu

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan stuffing out di gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya.
2. Untuk mengetahui upaya PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya menyelesaikan kendala stuffing out di gudang Perusahaan.

#### **Evaluasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2014), evaluasi merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengukur dan menilai kinerja individu atau organisasi secara sistematis guna menentukan nilai atau makna dari suatu fenomena. Sementara itu, Nana Sudjana (2017) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses yang terstruktur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data guna menilai efektivitas dan efisiensi suatu program. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses penentuan nilai suatu objek atau hal tertentu berdasarkan kriteria spesifik untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks perusahaan, evaluasi dapat didefinisikan sebagai proses penilaian

efektivitas strategi yang diterapkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Data yang diperoleh dari proses penilaian ini akan digunakan sebagai dasar analisis untuk program selanjutnya.

### **Stuffing**

1. Menurut Eddy Suryanto Soegoto (2015), stuffing adalah proses pemuatan komoditas ke dalam kontainer atau sarana transportasi lainnya untuk tujuan pengiriman atau distribusi. Prosedur ini memerlukan perencanaan dan penanganan yang teliti guna menghindari kerusakan komoditas selama pengiriman. Sementara itu, menurut Rudianto (2018), stuffing merupakan aktivitas pengisian kontainer dengan barang-barang yang akan dikirim, di mana proses ini harus memperhatikan metode penataan barang agar tidak terjadi kerusakan selama transit dan untuk memastikan penggunaan kapasitas kontainer secara optimal.

#### **A. Stuffing In**

Pengisian kontainer, atau stuffing in, merujuk pada proses pemuatan barang ke dalam kontainer oleh pelanggan atau pengelola EMKL yang dilaksanakan di depo petikemas. Pelanggan atau pengelola EMKL harus melaporkan kepada stuffer pada saat proses stuffing berlangsung. Proses ini mengharuskan pekerja untuk memindahkan barang dan/atau menggunakan alat berat serta mengisi LPC (Laporan Serah Terima Kontainer) untuk mengindikasikan bahwa kontainer telah terisi penuh, disegel, dan siap untuk proses bongkar muat.

#### **B. Stuffing Out**

Stuffing Out merujuk pada proses pengisian atau pemuatan barang ke dalam petikemas

yang dilakukan oleh pelanggan atau pengelola EMKL. Proses ini melibatkan pengeluaran petikemas kosong dari depo petikemas atau pabrik, kemudian memindahkannya ke atas truk (lift). Selanjutnya, petikemas diisi hingga mencapai kapasitas penuh di pabrik dan dikembalikan dalam kondisi tersegel ke depo.

#### **C. Dokumen kegiatan stuffing**

- 1) Delivery Order: Dokumen yang dikeluarkan oleh pengirim dan diserahkan kepada penyedia jasa ekspedisi. Dokumen ini memuat petunjuk untuk perusahaan pengangkut terkait pemindahan barang ke dalam kontainer.
- 2) Manifest: dokumen yang merinci daftar barang yang akan dimuat ke dalam kapal. Dokumen ini mencakup informasi mengenai kategori barang, kuantitas barang, serta massa barang.
- 3) Job order adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran, yang berfungsi sebagai perintah kerja. Dokumen ini memuat petunjuk operasional yang harus diikuti oleh petugas stuffing dalam melaksanakan proses terkait.
- 4) Surat Jalan merupakan dokumen utama yang esensial dan wajib disertakan dalam setiap tahap proses pengiriman barang.

#### **Prosedur Stuffing Out di PT. LOT**

Berikut adalah Prosedur Stuffing Out di PT. LOT.

- a) Pelanggan atau pengirim mengantarkan barang ke fasilitas penyimpanan PT. Lyon Oceanic Trans menggunakan kendaraan

- pribadi atau melalui layanan kurir seperti JNT, JNE, Lyon Parcel, dan lain-lain.
- b) Pelanggan atau pengirim barang menyerahkan dokumen pengiriman yang memuat informasi terkait barang yang disimpan di fasilitas PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya. Informasi tersebut mencakup nama pemilik barang, tujuan pengiriman, jenis barang, dan jumlah barang.
  - c) Administrator di PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya memasukkan data Receiving Order ke dalam sistem yang disediakan oleh perusahaan pelayaran. Perusahaan pelayaran yang bekerja sama dengan PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya adalah Temas.
  - d) Setelah data Receiving Order diinput dengan lengkap, dokumen tersebut kemudian diserahkan kepada pihak perusahaan pelayaran.
  - e) Setelah perusahaan pelayaran menyetujui Receiving Order, mereka menerbitkan dokumen Pree Container Pass (PCP).
  - f) Setelah Pree Container Pass (PCP) diterbitkan, kepala departemen trucking mengirimkan kendaraan untuk mengambil kontainer kosong di depo.
  - g) Selanjutnya, petikemas yang telah diambil dan tiba di gudang menjalani proses pengisian dengan barang-barang dari pelanggan yang telah dikirim ke gudang, maupun barang yang masih berada di kendaraan (truk).
  - h) Setelah proses pemuatan barang selesai, petikemas ditutup dan disegel, dan kontainer siap untuk dikirim ke pelabuhan.
  - i) Setelah kapal berangkat, administrator di PT Lyon Oceanic Trans memasukkan Shipping Instruction (SI) ke dalam sistem pelayaran; setelah SI diinput, Bill Of Lading (BL) diterbitkan untuk memfasilitasi proses pembongkaran kontainer ketika kapal tiba di pelabuhan tujuan.

### ***Gudang***

"Menurut Kuswoyo (2015), gudang merupakan entitas yang berfungsi untuk menyimpan berbagai jenis produk dengan unit penyimpanan yang dapat berjumlah besar atau kecil, selama periode antara saat produk diproduksi oleh pabrik dan saat produk tersebut diperlukan oleh pelanggan atau stasiun kerja dalam fasilitas produksi. Dalam sistem pergudangan yang optimal, sistem tersebut harus mampu memanfaatkan ruang penyimpanan secara efisien untuk meningkatkan kapasitas penyimpanan dan mengurangi penumpukan produk yang tidak terakomodasi dengan baik dalam gudang.

Gudang merupakan suatu fasilitas yang dirancang untuk menyimpan barang guna mengatasi fluktuasi permintaan sehingga kebutuhan yang ada dapat dipenuhi. Selain itu, gudang juga berperan sebagai pusat distribusi barang, di mana seluruh proses penerimaan dan pengiriman barang dilakukan secara optimal dalam hal kecepatan, efektivitas, dan efisiensi. (Richard, 2014).

Manfaat penyimpanan dalam logistik dapat dianalisis dari dua perspektif utama, yaitu dari ekonomi dan pelayanan.

- a) Manfaat ekonomi dari gudang dapat dijelaskan sebagai berikut: Keberadaan gudang memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan keselarasan antara persediaan dan permintaan pasar, menghindari situasi kelebihan stok dan kekurangan stok yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Selain itu, gudang berkontribusi pada

pengelolaan arus kas yang lebih efisien.

- b) Manfaat dari layanan gudang memiliki peranan krusial dalam meningkatkan efisiensi dan keandalan distribusi. Dengan menempatkan produk di lokasi strategis, perusahaan mampu mempercepat pemenuhan pesanan pelanggan dan mengurangi durasi pengiriman.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Berdasarkan data yang terkumpul, studi ini menerapkan metode kualitatif. Menurut Basrowi & Suwandi (2016), penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai fenomena sosial dengan cara mengumpulkan data secara langsung dari lapangan dan menganalisisnya dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berupaya untuk memungkinkan individu menyampaikan berbagai pandangan mereka mengenai topik tertentu tanpa memberikan pedoman atau arahan yang signifikan.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan menginvestigasi kasus sebagai jenis studi. Metodologi kualitatif diterapkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai Analisis Stuffing Out di PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya. Metodologi ini sejalan dengan karakteristik deskriptif dari penelitian ini, yang melibatkan teknik-teknik seperti transkripsi, wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, dan rekaman video. Selain itu, metodologi ini sesuai dengan tujuan penelitian yang berhubungan dengan aspek-aspek praktis.

Penelitian deskriptif merupakan kategori penelitian yang dirancang untuk menyajikan penjabaran atau uraian mengenai fenomena yang ada, baik yang bersifat alami maupun yang dihasilkan

oleh aktivitas manusia. Penelitian ini mencakup analisis terhadap aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antar fenomena.

### Sumber Data

Menurut Supriyono (2018:48) Data merupakan himpunan informasi empiris yang dihimpun oleh peneliti dengan tujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan atau menjawab pertanyaan dalam penelitian. Dua sumber data yang dimaksud sebagai berikut.

#### 1. Data Primer

Data primer, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2014: 193), merujuk pada sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan bagian bisnis perusahaan dan observasi langsung terhadap proses kegiatan lapangan, permasalahan yang dihadapi, penyebabnya, serta upaya peningkatan kualitas layanan yang diterima.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014: 193), data sekunder tidak menyediakan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh penulis dari PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya, meliputi data dan dokumentasi foto terkait kegiatan di lapangan penumpukan.

### Tempat dan Lokasi Penelitian

Penelitian dalam tugas akhir ini dilakukan di PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan dimulai pada tanggal 07 Agustus 2023 sampai tanggal 31 Januari 2024.

### Metode Penelitian Data

Metode pengumpulan Metode pengumpulan data diterapkan dalam konteks penelitian guna memastikan validitas data dan teori yang dihasilkan serta kesesuaianya dengan realitas empiris.

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah

### **Wawancara**

Menurut Sugiyono (2014), metode wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang diterapkan ketika peneliti melakukan eksplorasi awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti dan mendalami informasi lebih lanjut. Teknik wawancara dapat digunakan untuk memperluas informasi yang diperoleh selama proses observasi.

### **Observasi**

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai mekanisme biologis dan psikologis. Dua aspek utama dalam konteks ini adalah observasi itu sendiri dan proses pengamatan. Observasi tidak sekadar berfungsi sebagai teknik pengumpulan data.

### **Studi Pustaka**

Studi pustaka merujuk pada proses pengumpulan data melalui analisis terhadap buku, literatur, memo, dan laporan yang relevan dengan isu yang hendak diselidiki. Selanjutnya, Moh. Nazir menegaskan bahwa setelah peneliti menentukan topik penelitian, adalah krusial untuk melaksanakan kajian yang berhubungan dengan teori terkait topik penelitian tersebut.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Reduksi Data**

Mereduksi data merujuk pada proses penyaringan dan sintesis informasi dengan menekankan elemen-elemen esensial serta mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan menyajikan gambaran yang lebih terperinci dan mempermudah peneliti dalam tahap pengumpulan data berikutnya serta pencarian informasi sesuai kebutuhan.

#### **Penyajian Data**

Melalui penyampaian data tersebut, data akan terstruktur secara sistematis dan disusun dalam pola

hubungan, sehingga memudahkan pemahaman. Dalam penelitian kualitatif, penyampaian data dapat dilakukan dalam format naratif singkat.

#### **Verifikasi**

Kesimpulan awal yang diusulkan bersifat sementara dan dapat mengalami revisi jika tidak ditemukan bukti-bukti yang substansial dalam tahap verifikasi dan pengumpulan data selanjutnya.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Evaluasi Stuffing Out di Gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya**

Penyebab utama dari terlambatnya Stuffing Out ini dapat diidentifikasi melalui beberapa faktor, diantaranya

#### **a) Faktor Pengiriman Barang dari Pelanggan**

Pengiriman barang dari pelanggan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan observasi menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman barang dari pelanggan menyebabkan stuffing out tidak dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat, karena tidak sesuai dengan rencana yang disusun sebelumnya, yaitu dikerjakan berdasarkan waktu yang ditentukan.

#### **b) Faktor Alat Bantu**

Salah satu faktor penghambat utama dalam proses stuffing adalah ketiadaan alat bantu seperti forklift. Forklift merupakan peralatan vital dalam memindahkan barang-barang berat dan besar dengan efisien dan cepat. Tanpa forklift, pekerja harus mengandalkan tenaga manual untuk mengangkat dan menyusun barang ke dalam kontainer, yang tidak hanya memperlambat proses tetapi juga meningkatkan risiko cedera fisik pada pekerja. Ketiadaan forklift juga mengakibatkan distribusi

beban yang kurang optimal di dalam kontainer, yang bisa menyebabkan ketidakstabilan selama pengiriman dan berpotensi merusak barang. Selain itu, proses manual ini dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan produktivitas, yang pada akhirnya memperpanjang waktu penyelesaian stuffing dan meningkatkan biaya operasional. Oleh karena itu, keberadaan forklift atau alat bantu serupa sangat krusial untuk memastikan efisiensi, keselamatan, dan kecepatan dalam proses stuffing.

c) Faktor Transportasi

Faktor penghambat stuffing sering kali disebabkan oleh masalah pada alat transportasi. Kendala seperti keterlambatan kedatangan truk pengangkut, kerusakan kendaraan, dan kekurangan armada dapat secara signifikan menghambat proses pengisian barang ke dalam kontainer. Keterlambatan truk pengangkut dapat terjadi karena lalu lintas yang padat, rute yang tidak efisien, atau masalah logistik lainnya, yang menyebabkan penundaan dalam jadwal pengiriman. Kerusakan pada kendaraan seperti truk atau forklift juga mengakibatkan penundaan, karena peralatan ini perlu segera diperbaiki atau diganti sebelum dapat digunakan kembali. Selain itu, kekurangan armada transportasi dapat terjadi karena peningkatan volume pengiriman yang tidak diantisipasi, yang berarti tidak ada cukup truk atau alat transportasi lainnya untuk memenuhi kebutuhan operasional. Semua faktor ini berkontribusi pada keterlambatan stuffing out, mengakibatkan ketidakefisienan dalam rantai

pasokan dan potensi kerugian bagi perusahaan.

**2. Upaya-upaya yang dilakukan PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya untuk menyelesaikan kendala stuffing out**

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian tentang kendala yang menghambat stuffing out. Maka upaya penyelesaiannya sebagai berikut.

a. Peningkatan Koordinasi dengan pihak pemilik barang

Perusahaan memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan pelanggan agar pengiriman barang datang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

b. Pemeliharaan Rutin Armada

Kualitas perawatan armada truk ditingkatkan untuk mengurangi risiko kerusakan dan masalah teknis selama proses pengiriman. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi keterlambatan yang disebabkan oleh gangguan teknis kendaraan.

c. Penggunaan Alat Bantu Forklift

Pemanfaatan alat bantu seperti forklift dapat meningkatkan efisiensi dalam proses bongkar muat di gudang serta mengurangi ketergantungan pada tenaga manusia untuk kegiatan tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir yang berjudul "Evaluasi Stuffing Out di Gudang PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya" dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pertama, Proses stuffing out di gudang telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini terbukti karena stuffing out sering memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan dan tidak sesuai dengan jadwal yang

- telah ditentukan. Salah satu penyebab utamanya adalah keterlambatan pelanggan dalam mengirimkan barang sesuai jadwal yang telah disepakati.
2. Selain itu, jika hanya mengandalkan tenaga manusia, prosesnya akan memakan waktu lebih lama. Oleh karena itu, diperlukan alat bantu seperti forklift yang dapat mempermudah pemindahan dan pemasukan barang ke dalam kontainer, sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat.

### Saran

Berdasarkan penelitian, saran yang dapat disampaikan

#### 1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Target utama lainnya adalah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan guna mempertahankan dan menarik pelanggan baru.

#### 2. Meningkatkan Inovasi Layanan

Perusahaan ekspedisi pelayaran sering kali menetapkan target untuk meningkatkan inovasi dalam layanan mereka. PT. Lyon Oceanic Trans Surabaya berkomitmen untuk terus memperbarui teknologi, memperbaiki proses, dan meluncurkan layanan baru sebagai respons terhadap tuntutan pasar yang dinamis, guna memperkuat daya saing mereka.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2022). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2014). Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Baba, Mastang Ambo (2019). Analisis Data Kualitatif, Makassar: Aksara Timur

- Basrowi & Suwandi. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Hendarsyah, D. (2022). Implementasi Internet of Things Dalam E-Commerce. Yogyakarta: Nuta Media.
- Kuswoyo (2015), "Usulan Pebaikan Tata Letak Gudang Raw Material Chemical Menggunakan Metode Shared Storage Dan Rel Space". Fakultas Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Kuswoyo (2015), "Usulan Pebaikan Tata Letak Gudang Raw Material Chemical Menggunakan Metode Shared Storage Dan Rel Space". Fakultas Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Kriyantono, R. (2019). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana.
- Nazir, M. (2017). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rudianto. (2018). Manajemen Logistik. Jakarta: Erlangga.
- Setyaningsih, N. H. (2016). Logistik dan Distribusi. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Soegoto, E. S. (2015). Manajemen Logistik dan Rantai Pasok. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sudjana, N. (2017). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: PT Alfabeta

- Sukmadinata Nana. (2017). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosdakarya.
- Sunaryo, Y. (2017). Manajemen Transportasi dan Logistik. Bandung: Alfabeta
- Sudjana, N. (2017). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syaifullah. (2020). Praktik Logistik dan Manajemen Transportasi. Surabaya: Laksana
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian), Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, D., & Irwan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat, *Perspektif*, 16(1), 26–30.