

## **Standar Waktu Pelayanan *Truck Round Time* dalam Meningkatkan Kinerja *Receiving* di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya**

*(Standard Truck Round Time Service Time in Improving Receiving Performance at PT. Terminal Peti Kemas Surabaya)*

**Abdul Rohman Yunus<sup>1</sup>, F. X. Adi Purwanto Nugroho<sup>2</sup>, Revian Niko Pradana Putra A. S.<sup>3</sup>**

**<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,  
Universitas Hang Tuah**

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar waktu pelayanan *Truck Round Time* (TRT) dalam meningkatkan kinerja *receiving*, mengidentifikasi penyebab serta dampak dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif disajikan dalam angka dan kalimat yang mendukung pendapat Peneliti dalam menganalisis penelitian ini. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun studi pustaka dan dokumentasi buku cetak, jurnal dan internet. Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan di PT. Terminal Petikemas Surabaya baik karena pada jumlah truk dominan di TRT kurang dari 30 menit, meskipun dapat diindikasi adanya penurunan kinerja. Penurunan kinerja ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah truk pada tahun 2019 sampai 2022 di TRT lebih dari 30 menit. Penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan yaitu faktor kepadatan di lapangan penumpukan, faktor alat (pelayanan dan ketersediaan), faktor sumber daya manusia serta faktor alam. Dampak negatif dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan yaitu terganggunya aktivitas bongkar muat, kerugian internal perusahaan dan loyalitas pelanggan menurun. Saran yang dapat digunakan dalam mengatasi permasalahan TRT (*Truck Round Time*) yaitu diperlukan koordinasi yang baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), improvisasi baik dari SDM, sistem dan peralatan serta yard planner melakukan berbagai inovasi plan dengan memperpendek slot supaya pergerakan RTG tidak terlalu panjang perpindahannya.

**Kata kunci:** pelayanan *truck round time*, kinerja *receiving*

**Abstract:** The aim of this study is to determine the standard truck round time (TRT) service time in improving receiving performance, identify the causes and impacts of TRT exceeding the standard set time. The research design used is descriptive research with a qualitative approach. The type of data used is a type of qualitative data presented in numbers and sentences that support the researcher's opinion in analyzing this study. Sources of data in this study are divided into primary data sources obtained from interviews, observations and literature studies and documentation of printed books, journals and the internet. The result of this research is that the service quality at PT. Terminal Petikemas Surabaya is good because the dominant number of trucks on TRT is less than 30 minutes, although it can be indicated that there is a decrease in performance. This decline in performance is demonstrated by an increase in the number of trucks from 2019 to 2022 on TRT for more than 30 minutes. The causes of the TRT that exceeds the standard determination time are the density factor in the stacking field, the equipment factor (service and availability), the human resource factor and the natural factor. The negative impact of TRT that exceeds the standard setting time is the disruption of loading and unloading activities, internal company losses and decreased customer loyalty. Suggestions that can be used in overcoming the TRT (*Truck Round Time*) problem are that good coordination is needed in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), improvisation from both human resources, systems and equipment as well as yard planners carrying out various plan innovations by shortening slots so that RTG movements are not too displacement length.

**Keywords:** *truck round time service*, *receiving performance*

### **Alamat Korespondensi:**

Abdul Rohman Yunus, Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: abdulrohmanyunus@gmail.com

## PENDAHULUAN

Standar pelayanan merupakan hasil kerja terukur yang dicapai pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk penyediaan fasilitas dan peralatan pelabuhan dalam periode dan satuan tertentu (Dephub, 2018). Menurut Mahmudi standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (Mahmudi, 2007:220). Menurut UU No. 25 tahun (2009) tentang pelayanan publik, bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara dalam rangka tercapainya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sistem transportasi peti kemas, merupakan gabungan antara berbagai moda angkutan yang dilakukan dengan menggunakan kontainer, bertujuan untuk memudahkan alih muat barang dengan menyederhanakan sistem bongkar muat sehingga efektif dan efisien (Siahaan, 2013).

Pelayanan jasa kontainerisasi semakin menjanjikan seiring dengan berjalannya waktu. Setiap terminal peti kemas sudah seharusnya menggunakan rancangan sistem yang paling efektif dan menguntungkan walaupun dengan keterbatasan lahan maupun fasilitas yang dimiliki. Perancangan alur barang dan kendaraan yang baik sangat mempengaruhi kinerja semua pihak yang terkait di bidang ini dimana tentu saja hal ini akan memicu produktivitas suatu terminal peti kemas. Alur barang dan kendaraan di terminal peti kemas tidak boleh terganggu dengan jumlah kendaraan yang berlebihan karena hanya

akan menyebabkan kemacetan di dalam terminal dan membuat produktivitas barang terhenti (Adhitya Muakbar dan Sunaryo, 2013).

Keberadaan terminal peti kemas atau Container Yard (CY) memiliki peran yang strategis dalam suatu sistem rantai pasok dan logistik untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari terminal peti kemas adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran terminal peti kemas sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam penyediaan akses transportasi bongkar muat peti kemas dari kapal ke darat maupun sebaliknya dan juga sebagai tempat pelayanan dalam penumpukan peti kemas.

Kualitas dari pelayanan jasa bongkar muat maupun penumpukan yang diberikan terminal peti kemas sangat erat. Jika dipandang dari sisi eksternal semakin baik kualitas jasa pelayanan bongkar muat dan penumpukan di terminal peti kemas akan memberikan dampak dalam hal kepuasan yang dirasakan pelanggan. Tingginya kepuasan yang dirasakan pelanggan akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan terminal peti kemas. Saat ini bisnis terminal peti kemas telah mengalami perubahan baik dari segi perdagangan maupun transportasi dimana dari tahun ke tahun terjadi kenaikan arus peti kemas dan semakin padatnya arus transportasi. Perubahan ini akan menimbulkan persaingan antar perusahaan terminal peti kemas. Persaingan dalam bisnis ini semakin ketat seiring dengan bertambahnya terminal-terminal peti kemas yang baru. Sehingga dalam menghadapi persaingan bisnis,

perusahaan harus lebih kompetitif dan memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik.

TRT 30 menit dihitung mulai dari truk eksternal masuk dari *gate in* (gerbang masuk) sampai truk eksternal dilakukan proses penumpukan container di CY (*Container Yard*). Perhitungan ini ditetapkan untuk menghitung TRT yang disebabkan oleh faktor 2 internal dan menghindari tingginya TRT yang disebabkan oleh faktor eksternal. Faktor eksternal pada dasarnya tidak menjadi tanggung jawab bagi perusahaan dalam menghitung waktu pelayanan, karena faktor ini terjadi setelah dilakukannya proses pelayanan petikemas di CY (*Container Yard*). Faktor eksternal yang terjadi seperti kerusakan truk eksternal, supir truk eksternal yang istirahat di lapangan penumpukan dan beberapa alasan eksternal pabrik lainnya. Perhitungan TRT yang hanya disebabkan oleh faktor internal perusahaan akan menjadi acuan bagi PT. Terminal Petikemas Surabaya, dalam meningkatkan kinerja agar kegiatan di operasional lapangan penumpukan menjadi optimal (*Shift*, 2022).

Meminimalisasi waktu TRT penting bagi PT. Terminal Petikemas Surabaya, karena TPS memiliki banyak hubungan atau kerjasama dengan berbagai principal-principal besar. Diimbangi dengan aktivitas bongkar muat yang terus mengalami peningkatan. Ditunjukkan dari data throughput internasional pada 3 tahun terakhir, bahwa arus petikemas tahun 2021 meningkat 8% dibandingkan tahun 2019 (TPS, 2022).

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan rumusan masalahnya:

- a. Bagaimana kinerja TRT di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya pada tahun 2019 sampai 2021?
- b. Apa penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya?

### Terminal Peti Kemas

Menurut Keputusan Direksi Pelabuhan Indonesia II Nomor HK.56/2/25/PI.II (2002), yang dimaksud dengan terminal petikemas adalah terminal yang dilengkapi sekurang-kurangnya dengan fasilitas berupa tambatan, dermaga, lapangan penumpukan (CY), serta peralatan yang layak untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas. Menurut Subandi (1996:5) terminal petikemas merupakan wilayah yang menyediakan fasilitas penyimpanan dan bongkar muat petikemas secara besar-besaran.

Terminal peti kemas adalah tempat perpindahan moda (*interface*) angkutan darat dan angkutan laut peti kemas merupakan suatu area terbatas (*districted area*) mulai peti kemas diturunkan dari kapal sampai dibawa keluar pintu pelabuhan. Aktivitas ini merupakan turunan dari kegiatan transportasi sehingga kelancaran arus peti kemas pada terminal lebih banyak dipengaruhi oleh faktor luar seperti (Supriyono, 2010).

- a. Terlambatnya kapal masuk pelabuhan, karena berbagai faktor misalnya, perubahan cuaca, kondisi pasang surut, pengalihan rute secara mendadak, atau kerusakan dan lain-lain.
- b. Terlambatnya peti kemas masuk terminal, yang disebabkan berbagai hal misalnya seperti kecelakaan, macet, atau ketidak lengkapan dokumen, dan lainnya.

- c. Luasan lapangan penumpukan peti kemas.
- d. Kerusakan fasilitas derek, *shuttle truck*, *stacker* peti kemas, dan lain sebagainya.

Terminal peti kemas memiliki karakteristik yang berbeda dari pelabuhan konvensional karena pada terminal peti kemas terdapat aktivitas bongkar muat dengan *Turn Round Time* yang tinggi pada kapal *Full Container Ship*. Fasilitas terminal peti kemas yang sesuai dengan karakteristik aktivitas bongkar muat adalah sebagai berikut (Supriyono, 2010).

a. Dermaga

Dermaga pada terminal peti kemas hampir sama dengan pelabuhan biasa, yaitu dermaga beton dengan jalur rel kereta api di bagian tepinya guna menempatkan *Container Crane* yang melayani kegiatan muat bongkar petikemas. Namun pada terminal peti kemas memerlukan lantai dermaga yang lebih tinggi daya dukungnya karena kapal peti kemas lebih panjang dan lebih tinggi bobotnya, ditambah dengan bobot *Container Crane*, peti kemas, dan muatan di dalamnya.

b. Lapangan Penumpukan Peti Kemas

Lapangan penumpukan peti kemas yang menyambung dan menyatu pada dermaga pelabuhan biasa disebut dengan *Container Yard* yang dapat disingkat sebagai CY. Lapangan ini diperlukan untuk menimbun petikemas, memarkir *trailer* dan atau *chassis* yang lazim disebut *Head Truck* (kendaraan penghela trailer).

c. Perlengkapan Bongkar Muat Peti Kemas

Alat bantu bongkar muat peti kemas secara berturut-turut dapat digambarkan sebagai berikut.

1) *Container Crane* (CC)

*Container Crane* berfungsi untuk memuat petikemas dari dermaga ke kapal dan sebaliknya. Cara kerja alat ini yaitu berjalan di sepanjang dermaga dengan berdiri di atas kaki yang beroda, di atas rel atau dengan ban untuk memindahkan petikemas (Hand, 2014).

2) *Rubber Tyre Gantry* (RTG)

*Rubber Tyred Gantry* adalah alat yang digunakan sebagai pengatur tumpukan petikemas dengan mengambil petikemas pada tumpukan paling bawah dengan terlebih dahulu dan memindahkan petikemas yang menindihnya, memindahkan (*shifting*) peti kemas dari satu tumpukan ke tumpukan yang lainnya (Supriyono, 2010).

3) *Head Truck*

*Head Truck* digunakan untuk operasional antara dermaga ke lapangan penumpukan atau sebaliknya, dan juga sebagai prasarana keluar masuknya peti kemas di pelabuhan.

4) *Reach Stacker*

*Stacker* merupakan alat bongkar muat kapal yang merupakan kombinasi antara *forklift* dengan *mobile crane* yang dilengkapi *spreader* (pengangkat peti kemas) sehingga mampu mengangkat petikemas dan mempunyai jangkauan pengangkatan yang fleksibel (bisa pendek maupun jauh).

Beberapa kegiatan yang terjadi di terminal peti kemas dalam kaitannya terhadap proses pelayanan pengangkutan peti kemas ditunjukkan pada Tabel 1 sebagai berikut (Supriyono, 2010).

**Tabel 1. Elemen Kegiatan Penanganan Peti Kemas**

No	Kegiatan	Uraian	Alat
1	Unloading/Loading	Membongkar peti kemas dari kapal ke truk khusus dan sebaliknya	<i>Crane kapal</i>
2	Handling	Memindahkan peti kemas dari apron ke lapangan penumpukan	<i>Head truck</i>
3	Angsur	Memindahkan peti kemas dari truk khusus ke lapangan penumpukan	<i>Top loader, forklift</i>
4	Lift On Lift Off	Mengangkat peti kemas, membongkar isi peti kemas	<i>Top loader, forklift</i>
5	Stripping Stuffing	Mengisi peti kemas, membongkar isi peti kemas	<i>Forklift</i>
6	Delivery	Mengangut peti kemas keluar terminal	<i>Head truck</i>

PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) merupakan anak perusahaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia, yang bertanggung jawab untuk mengelola atau merupakan operator Terminal Petikemas. Terminal Petikemas berlokasi di bagian barat Pelabuhan Tanjung Perak dengan koordinat 7;12;S, 112;40E, di bagian ujung alur pelayaran di antara pulau Jawa dan pulau Madura sepanjang 25 mil. Terminal Petikemas memiliki lebar minimum alur 80 meter dan kedalaman minimum pada saat air surut 9,5 meter. Terminal Petikemas bertugas untuk melayani jasa kepelabuhanan Kapal Petikemas (operasi kapal, tambat, dermaga dan air tawar untuk kapal petikemas), bongkar muat petikemas, lapangan penumpukan petikemas baik ekspor maupun impor terutama dari daerah Jawa Timur dan Kawasan Timur Indonesia.

PT. Terminal Petikemas Surabaya memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi para pelanggan. Dengan motto PT. TPS: ***Reliable Terminal with Service Excellence*** (Terminal Terpercaya dengan Layanan Sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama TPS. Dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan berupaya untuk

1. Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada para pelanggan, yaitu

memuat dan membongkar petikemas tepat waktu dan terjadwal.

2. Menyediakan layanan ekstra kepada para pelanggan apabila petikemas mereka membutuhkan tempat lebih banyak atau peralatan tambahan lainnya, seperti reefer plug, yang digunakan untuk mempertahankan suhu dingin petikemas.
3. Menyediakan fasilitas tambahan lain, pada saat pembongkaran atau pemuatan petikemas, seperti penyediaan air bersih atau bahan bakar.
4. Mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati.

### Terminal Operations System

Sistem TOPS telah beroperasi sejak tahun 1999, dipasok oleh *Realtimes Business Solutions* dari Sydney, Australia. Perangkat lunak terpadu ini digunakan untuk melayani kegiatan operasional dan Nota Rampung. TOPS terdiri dari TOPX (for X Windows) dan TOP-O (for Oracle), oleh karena itu, pergerakan petikemas dapat dipantau dengan kondisi real time, baik oleh Petugas PT. TPS atau Pemilik Barang. TOPS menyediakan kondisi aktual dari sistem perencanaan dan pengontrolan sistem petikemas, serta menyediakan Pertukaran Data Elektronik secara modern.

### Peti Kemas (Container)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan pasal 1 ayat (4) Nomer 14 (2007), tentang Kendaraan Pengangkut Petikemas di Jalan, menyatakan petikemas adalah peti atau kotak yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan *Internasional Standart Organization* (ISO) sebagai alat atau perangkat pengangkutan barang. Menurut Kramadibrata (2002:280)

petikemas merupakan suatu bentuk kemasan satuan muatan terbaru yang menyerupai kotak besar terbuat dari baja, tembaga, alumunium, *polywood* dan FRP (*Fiber Lass Reinforced*).

### Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan hasil kerja terukur yang dicapai pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk penyediaan fasilitas dan peralatan pelabuhan dalam periode dan satuan tertentu (Dephub, 2018). Menurut Mahmudi standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (2007:220). Menurut UU No. 25 tahun (2009) standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara dalam rangka tercapainya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

### Indikator Standar Pelayanan

Menurut Peraturan KOP Utama Tanjung Perak No. UM 008/36/4/OP.TPK (2018), bahwa indikator standar pelayanan dalam penggunaan fasilitas dan peralatan pelabuhan yang terdiri dari beberapa indikator kinerja antara lain.

- a. Waktu tunggu kapal/ *waiting time*.
- b. Waktu pelayanan pemanduan/ *approach time*.
- c. Waktu efektif.
- d. Produktivitas kerja BCH dan BSH.
- e. *Receiving delivery* petikemas/ TRT.
- f. Tingkat penggunaan dermaga/ BOR.
- g. Tingkat penggunaan lapangan/YOR.
- h. Kesiapan operasi peralatan.

### TRT (Truck Round Time)

Menurut Amin (2017:5) pada *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, bahwa TRT

(*Truck Round Time*) merupakan standar yang ditetapkan terminal petikemas dalam perhitungan waktu perputaran truk mulai dari truk melakukan proses *gate in* hingga truk dilakukan proses pemindahan kontainer di lapangan penumpukan.

### Receiving

Dalam peraturan General Manager PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Nomor: PER.2/05.0102/TPR-2015. Receiving adalah pekerjaan memindahkan barang dari atas kendaraan ke timbunan/tempat penumpukan gudang/lapangan penumpukan. Gambar pelaksanaan penerimaan petikemas (*Receiving*) dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Receiving**

Dijelaskan dalam Peraturan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor : PER.22.1/OS.0102/P.III-2014 bahwa pelaksanaan penerimaan petikemas (*receiving*) sebagai berikut:

- 1) Unit Pelayanan melakukan administrasi penerimaan (*receiving*) petikemas ekspor atau petikemas muat sesuai dengan permohonan pengguna jasa;
- 2) Unit Operasi Terminal menerima dan mengatur penerimaan petikemas yang melalui *gate in* sesuai dengan klasifikasi/jenis petikemas berdasarkan dokumen penerimaan (*receiving*) petikemas ekspor atau petikemas muat dari pengguna jasa yang telah dipersiapkan untuk muat kapal yang akan tiba;
- 3) Unit Operasi Terminal melakukan monitoring kelancaran kegiatan penerimaan (*receiving*) petikemas ekspor atau petikemas muat;

- 4) Unit Operasi Terminal membuat laporan hasil kegiatan penerimaan (*receiving*) petikemas ekspor atau petikemas muat

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tentang data dan informasi yang diberikan oleh PT Terminal Petikemas Surabaya tentang masalah yang diambil mengenai standar waktu pelayanan TRT (*Truck Round Time*) dalam meningkatkan kualitas layanan *receiving*. Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah data internal perusahaan mengenai standar waktu pelayanan TRT (*Truck Round Time*) dalam meningkatkan kualitas layanan *receiving* yang diambil dari C-Tos Billing System di PT. Terminal Petikemas Surabaya

### **Obyek Penelitian**

Menurut Supranto (2000:21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Obyek penelitian merupakan pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah (Dayan, 1986:115). Obyek penelitian dalam tugas akhir ini meliputi standar waktu penetapan TRT (*Truck Round Time*) dalam meningkatkan layanan *receiving* di PT Terminal Petikemas Surabaya.

### **Sumber Data**

#### ***Data Primer***

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung dengan bagian operasional perusahaan mengenai alur kegiatan operasional lapangan, masalah yang terjadi di lapangan penumpukan, penyebab dan meningkatkan kualitas

layanan receiving. Peneliti dalam memperoleh data hasil wawancara dan observasi mengenai TRT harus mengolahnya terlebih dahulu. Peneliti juga melakukan observasi langsung di dalam perusahaan dengan melihat langsung alur kegiatan operasional perusahaan, masalah yang terjadi di lapangan penumpukan maupun di *gate*.

#### ***Data Sekunder***

Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari PT Terminal Petikemas Surabaya mengenai data serta foto-foto mengenai operasional yang ada di lapangan penumpukan maupun di *gate*. Peneliti memperoleh data sekunder juga dari buku serta artikel yang membahas tentang standar waktu pelayanan/TRT dalam meningkatkan kualitas layanan *receiving*, terminal petikemas, tata cara peletakan petikemas dan referensi lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### ***Wawancara***

Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab kepada *Manager Bussines Process*, *staff Operasional* kantor dan staff yang terdapat di lapangan operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya. Wawancara dilakukan agar Peneliti mendapatkan hasil yang lebih mendetail mengenai kualitas layanan. Wawancara dilakukan setiap hari Senin sampai Jumat pada jam kerja. Hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti selanjutnya diolah dan dirangkum oleh peneliti.

#### ***Observasi***

Observasi dilakukan agar peneliti dapat melihat secara langsung permasalahan yang terjadi di lapangan secara mendetail mengenai kualitas layanan. Observasi ini dilakukan dengan melihat secara langsung proses masuknya truk eksternal dari *gate in* (gerbang masuk) sampai proses

penumpukan atau pengambilan petikemas di lapangan penumpukan (CY). Observasi dilakukan minggu pertama pada proses pengamatan yang hasilnya diolah dan dideskripsikan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Gambaran Umum PT. Terminal Petikemas Surabaya**

PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal petikemas untuk perdagangan domestik maupun internasional yang merupakan salah satu anak perusahaan tergabung dalam Pelindo. TPS berdiri sejak tahun 1992. Perusahaan ini berlokasi di bagian barat Pelabuhan Tanjung Perak dengan koordinat 7;12;s 112;40E, pada bagian ujung alur pelayaran diantara Pulau Jawa dan Pulau Madura sepanjang 25 mil.

Saat ini TPS mengantongi ISO 9001 (standar mutu), ISO 14001 (standar lingkungan), OHSAS 18001 (standar keselamatan dan kesehatan kerja), dan ISPS Code (standar keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan). TPS juga merupakan satu-satunya operator terminal di Indonesia yang memiliki sertifikat C-TPAT dan ISO 28000-2007 (sistem manajemen keamanan untuk rantai pasok). Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada para pelanggan, TPS menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan.

#### **Pelayanan di PT Terminal Petikemas Surabaya**

PT Terminal Petikemas Surabaya memiliki layanan yang diberikan kepada pengguna jasa, antara lain:

1. Layanan penerimaan petikemas (*receiving*) merupakan layanan

kegiatan menerima petikemas ekspor yang dipindahkan oleh RTG (*Rubber Tyred Gantry Crane*) dari chassis truk eksternal ke yard.

2. Layanan pengeluaran petikemas (*delivery*) merupakan layanan kegiatan pengambilan petikemas impor yang dipindahkan oleh RTG (*Rubber Tyred Gantry Crane*) dari yard ke chassis truk eksternal.
3. Layanan pemuatan petikemas (*loading*) merupakan layanan kegiatan pemuatan petikemas dari yard menuju dermaga hingga dimuat di atas kapal.
4. Layanan bongkar petikemas (*discharge*) merupakan layanan kegiatan pembongkaran petikemas dari atas kapal ke dermaga hingga petikemas ditempatkan di yard.

#### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan praktek darat di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya, pada tanggal 01 Februari s/d 31 Mei 2022. Observasi dilakukan agar Peneliti dapat melihat secara langsung permasalahan yang terjadi di lapangan secara mendetail mengenai standar waktu pelayanan *Truck Round Time* dalam meningkatkan kualitas layanan. Observasi ini dilakukan dengan melihat secara langsung proses masuknya truk eksternal dari *gate in* (gerbang masuk) sampai proses penumpukan atau pengambilan petikemas di lapangan penumpukan (CY). Observasi dilakukan minggu pertama pada proses pengamatan yang hasilnya diolah dan dideskripsikan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan.

Berdasarkan wawancara dilakukan dengan melakukan narasi kepada *staff Operasional* dan staff yang terdapat di lapangan operasional PT Terminal

Petikemas Surabaya. Wawancara dilakukan agar peneliti mendapatkan hasil yang lebih mendetail mengenai *Truck Round Time* (TRT) dalam meningkatkan kualitas layanan *receiving*. Standar waktu pelayanan *truck round time* (TRT) dalam meningkatkan kualitas layanan *receiving* sudah berjalan dengan baik, akan tetapi kepadatan volume kendaraan di lapangan terlalu padat jadi menumpuk dan rata-rata waktu TRT menjadi tinggi. Cara mengatasi kepadatan volume kendaraan di lapangan biar tidak tinggi waktu TRT, yakni dengan lebih mendisiplinkan diri saat melakukan pekerjaan, supaya semua kegiatan berjalan dengan lancar agar tidak terjadi kepadatan volume kendaraan di lapangan dan mentaati peraturan yang ada.

### Kinerja TRT di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya pada tahun 2019 sampai 2021

Pembahasan pertama penelitian ini menjawab rumusan permasalahan pertama yakni "Bagaimana kinerja TRT di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya pada tahun 2019 sampai 2021?"

Kinerja TRT di PT. Terminal Petikemas Surabaya pada Tahun 2019 sampai 2021.

Berikut ini rata-rata TRT tahun 2019-2021 di PT Terminal Petikemas Surabaya yang telah diolah Peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif pada Tabel 2.

**Tabel 2. Rata-Rata TRT Tahun 2019-2021**

No	Keterangan	TRT	Tahun		
			2019	2020	2021
1	Rata-Rata Jumlah Truk	<30 menit	41.264	43.471	43.639
		30-60 menit	23.164	20.765	21.105
		60-120 menit	14.785	14.208	13.030
		>120 menit	7.878	6.556	5.296
2	Percentase (%)	<30 menit	49%	50%	51%
		30-60 menit	29%	27%	28%
		60-120 menit	19%	19%	18%
		>120 menit	10%	9%	8%

Sumber: Data sekunder TRT TPS, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa TRT < 30 menit pada tahun 2019 memiliki rata-rata 41.264 truk, tahun 2020 memiliki rata-rata 43.471 truk dan tahun 2021 memiliki rata-rata 43.639 truk. TRT 30-60 menit pada tahun 2019 memiliki rata-rata 23.164 truk, tahun 2020 memiliki rata-rata 20.765 truk dan tahun 2021 memiliki rata rata 21.105 truk. TRT 60-120 menit pada tahun 2019 memiliki rata-rata 14.785 truk, tahun 2020 memiliki rata rata 14.208 truk dan tahun 2021 memiliki rata-rata 13.030 truk. TRT >120 menit pada tahun 2019 memiliki rata-rata 7.878 truk, tahun 2020 memiliki rata-rata 6.556 truk dan tahun 2021 memiliki rata-rata 5.296 truk.

Percentase rata-rata pertumbuhan truk pada tahun 2019 di TRT < 30 menit sebesar 49%, tahun 2020 sebesar 50 % dan tahun 2021 sebesar 51 %. Percentase TRT pada tahun 2019-2021 di TRT < 30 menit dan 30-60 menit cenderung fluktuatif, sedangkan di TRT 60 menit - 120 menit dan > 120 menit mengalami penurunan 10% pada tahun 2019 sampai 2021. Nilai maksimum dan minimum rata-rata TRT dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Nilai Maksimum dan Minimum Rata-rata TRT**

No	TRT	Maksimum	Minimum
1	<30 menit	43.639 truk pada tahun 2021	41.264 truk pada tahun 2019
2	30-60 menit	23.164 truk pada tahun 2019	20.765 truk pada tahun 2020
3	60-120 menit	14.785 truk pada tahun 2019	13.030 truk pada tahun 2021
4	>120 menit	7.878 truk pada tahun 2019	5.296 truk pada tahun 2021

Sumber : Data sekunder TRT TPS, 2022 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pada tahun 2019-2021, TRT <30 menit memiliki nilai maksimum rata-rata truk berada di tahun 2021 sebesar 43.639 truk. Pada TRT 30-60 menit nilai maksimum rata-rata truk berada di tahun 2019 sebesar 23.164 truk. Pada TRT 60-120 menit nilai maksimum rata-rata truk berada di tahun 2019 sebesar 14.785 truk. Pada TRT >120 menit nilai maksimum rata-rata truk berada di tahun

2019 sebesar 7.878 truk. Nilai minimum rata-rata truk pada TRT <30 menit di tahun 2019 sebesar 41.264 truk, nilai minimum rata-rata truk pada TRT 30-60 menit di tahun 2020 sebesar 20.765 truk, nilai minimum rata-rata truk pada TRT 60-120 menit di tahun 2021 sebesar 13.030 truk dan nilai minimum rata-rata truk pada TRT >120 menit di tahun 2021 sebesar 5.296 truk.

Pembahasan kedua penelitian ini menjawab rumusan permasalahan kedua, yakni “Apa penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya?”

Faktor penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan di PT Terminal Petikemas Surabaya. Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa staff bagian operasional di PT Terminal Petikemas Surabaya selama periode pengamatan, bahwa terdapat beberapa penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan sebagai berikut.

#### 1. Faktor kepadatan di lapangan penumpukan

Dari hasil observasi dan wawancara dengan bagian operasional di lapangan penumpukan, bahwa kepadatan akan mengakibatkan terjadinya *clash* antara kegiatan *receiving* dengan kegiatan muat dan *clash* antara kegiatan *delivery* dengan kegiatan bongkar. *Clash* yang terjadi di lapangan penumpukan selama periode pengamatan seperti kegiatan *receiving* yang dilayani dalam satu blok, namun pada blok tersebut terdapat kegiatan pengambilan kontainer yang akan dimuat ke atas kapal (*loading*) oleh ITV (truk internal). Kondisi seperti ini menyebabkan truk eksternal (truk pemilik petikemas) yang akan melakukan kegiatan *receiving* (pengambilan petikemas) harus menunggu RTG yang sedang melayani

kegiatan pengambilan kontainer yang akan dimuat ke atas kapal (*loading*), sehingga *clash* antar kegiatan ini akan menyebabkan waktu perputaran truk eksternal yang dihitung secara otomatis di sistem menjadi semakin lama.

#### 2. Faktor alat

Alat merupakan salah satu faktor yang penting dalam memaksimalkan kinerja operasional di lapangan penumpukan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa staff bagian operasional di PT. Terminal Petikemas Surabaya, bahwa masih ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan alat, seperti

##### a. Pelayanan RTG

RTG dalam melayani kegiatan penumpukan/pengambilan kontainer dilakukan secara urut dari slot kecil ke slot besar atau dari slot besar ke slot kecil. Dimana truk eksternal A yang datang lebih awal ke lapangan penumpukan dengan keterangan di job slip (keterangan lokasi kontainer), kontainer berada di slot 50 (slot besar) dan truk eksternal B yang baru datang ke lapangan penumpukan dengan keterangan di job slip bahwa kontainer berada di slot 7 (slot kecil), sedangkan RTG masih melayani truk di slot 6 (slot kecil). Maka yang lebih dahulu dilayani adalah truk eksternal yang berada di slot 7 (slot kecil). Kondisi seperti ini akan memperlambat waktu truk eksternal A yang datang lebih awal, namun kontainernya berada di slot besar.

##### b. Ketersediaan RTG

Ketersediaan RTG di lapangan penumpukan yang seharusnya dalam satu blok terdapat satu RTG di slot besar dan satu RTG di slot kecil, namun di beberapa blok masih terdapat satu RTG dalam melayani kegiatan *receiving* dan kegiatan *delivery*. Kondisi seperti ini disebabkan karena RTG yang sedang mengalami trouble dan RTG yang

melakukan perpindahan antar blok dalam melayani kegiatan muat maupun bongkar. Perpindahan ini akan memakan waktu TRT menjadi lama. Berikut ini spesifikasi waktu perpindahan RTG di PT Terminal Petikemas Surabaya.

### 3. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam memaksimalkan kinerja di lapangan penumpukan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan staff bagian operasional PT Terminal Petikemas Surabaya, bahwa masih ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia, seperti

#### a. Operator RTG

1) Sistem kerja operator yang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah tertera pada SOP (Standar Operasional Kerja). Selama periode pengamatan yang peneliti lakukan, masih ditemukan operator pada shift II yang tidak tepat waktu dalam melakukan pergantian *shift/hot shift change*. Kondisi seperti ini akan memakan waktu dalam melakukan pelayanan penumpukan/pengambilan kontainer di lapangan penumpukan. Keterampilan operator dalam mengendalikan RTG saat melakukan proses pemindahan dan pengambilan container menurut jenisnya. Pada kontainer jenis *dry*, operator RTG harus jeli dalam mengarahkan *spreader* (bagian dari RTG untuk mengangkat kontainer) dalam menyesuaikan posisi *twistlock* pada saat penempatan di chassis truk. Pada kontainer dengan jenis OVD (*Over Dimension*), operator RTG harus memakai alat bantu OVD untuk mengangkatnya. Semakin

lama proses penempatan kontainer pada chassis truk maupun di yard, maka akan semakin lama waktu perputaran truk yang dihitung selama di yard.

#### b. Yard Planner

Inovasi Yard Planner dalam melakukan proses plan penumpukan kontainer di yard. Inovasi plan yang kurang efektif akan menyebabkan terjadi pengambilan kontainer paling bawah dengan memindahkan kontainer yang menindihnya atau memindahkan petikemas dari satu tumpukan ke tumpukan lainnya (*shifting*). Kondisi seperti ini akan memperlambat proses pemindahan atau pengambilan kontainer di lapangan penumpukan.

#### c. Operator Gate

Operator gate yang kurang teliti dalam menghentikan waktu TRT di sistem bagi truk eksternal yang terkena stop di gate. Stop di gate terjadi karena truk eksternal yang kontainernya mengalami kerusakan dan terkena stop dari petugas Bea Cukai karena dokumen yang kurang valid. Keteledoran petugas gate ini akan membuat waktu TRT yang terinput di sistem menjadi semakin lama.

### 4. Faktor alam

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan selama periode pengamatan, bahwa faktor alam menjadi salah satu penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan. Keadaan alam yang kurang bersahabat (*bad weather*). Kondisi ini akan menganggu operator RTG dalam melakukan pelayanan penumpukan/pengambilan kontainer di lapangan penumpukan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang Peneliti lakukan terhadap standar waktu pelayanan *Truck Round Time* (TRT) dalam meningkatkan kinerja *receiving*. Peneliti menarik kesimpulan bahwa Kinerja TRT pada tahun 2019 sampai 2021 di PT Terminal Petikemas Surabaya kurang baik, karena TRT <30 menit pada tahun 2019 sampai 2021 memiliki persentase jumlah truk tidak melebihi angka 50 %. Penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan di PT Terminal Petikemas Surabaya, yakni yang pertama faktor kepadatan di lapangan penumpukan. Kedua faktor alat pada pelayanan dan ketersediaan RTG. Ketiga faktor sumber daya manusia yaitu sistem waktu kerja operator RTG yang tidak sesuai dengan SOP, keterampilan operator dalam mengendalikan RTG, inovasi Yard Planner, operator gate dan yang terakhir adalah faktor alam.

### **Saran**

Dengan adanya permasalahan tentang TRT (*Truck Round Time*) dalam meningkatkan kinerja *receiving*, maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan kinerja layanan di PT. Terminal Petikemas Surabaya akan baik apabila seluruh elemen pada lapangan itu sendiri dapat terorganisasi dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Terminal Petikemas Surabaya. Diperlukan koordinasi yang baik antara pihak manajemen operasional terhadap bagian operasional yang berada di lapangan, supaya metode yang dijalankan oleh perusahaan dapat berjalan dengan baik dan tanpa ada masalah.

Pihak operasional di yard harus melakukan berbagai macam upaya serta

improvisasi baik dari SDM, sistem serta peralatan yang digunakan guna menunjang kegiatan operasional di lapangan penumpukan. Cara ini dilakukan untuk dapat mengatasi kendala-kendala atau hambatan supaya dapat meminimalisasi kesalahan pada saat proses operasional di lapangan tersebut. Selain itu dari pihak pekerja perlu mengadakan pelatihan-pelatihan kembali, baik dari petugas yang sudah lama bekerja ataupun petugas yang baru. Hal ini bertujuan agar pengalaman yang didapatkan antara petugas lama dan baru akan sama, sehingga dapat menciptakan harmonisasi ketika proses operasional berjalan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, H. (2008). *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Creswell, J. (2010). *Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Cuadrado. (2004). *Overview of interport competition: Issues and methods*. Researchgate, hal. 106.
- Daniel. (2016). *Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Sasaran Mutu (Truck Round Time) Kegiatan Delivery Pada PT. Mustika Alam Lestari*. Jakarta: Library STMT Trisakti.
- Databoks. (2018). *Triwulan I 2018, Perekonomian Sektor Logistik Rp 31 Triliun*. Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/data/publish/2018/06/07/triwulan-i-2018-perekonomian-sektor-logistik-rp-31-triliun>
- Dayan, A. (1986). *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta: LP3ES.
- Dephub. (2007). *Peraturan Menteri Perhubungan pasal 1 ayat (4)*

- Nomer 14 Tahun 2007. Jakarta: Dephub.
- Dephub. (2018). *Standar Kinerja Pelayanan*. Surabaya: Dephub.
- Engkos. (2007). Jenis Petikemas. Dalam Engkos, *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Furqon. (1997). *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Jamal, A. (2017). *Analyzing the Benefit of Implementing Integrated DGPS and Terminal Operating System at Yard Terminal Surabaya*. Surabaya: Jatit.
- Kemendag. (2002). *Keputusan Direksi (Persero) Pelabuhan Indonesia II Nomer HK.56/2/25/PI.II-02 Tanggal 28 Juni 2002*. Jakarta: Kemendag.
- Kosasih, E. (2012). *Manajemen Perusahaan Pelayaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kramadibrata, S. (2002). *Peti Kemas Masalah dan Aplikasi*. Jakarta: Fernando.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Manager. (2019, Maret 2). *Truck Round Time*. (M. B. Process, Pewawancara)
- Martini, H. N. (1996). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moleong, Lexy J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Undang Undang Nomer 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 25).
- Pelindo. (2014). *Peraturan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomer: PER.22.1/OS.0102/P.III*. Surabaya: Pelindo III.
- Pelindo. (2015). *Peraturan General Manager PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Nomor: PER.2/05.0102/TPR-2015*. Surabaya: Pelindo III.
- Rahim, R. (2017). *Mitigasi Risiko Proses Bongkar Muat Petikemas* (Studi Kasus di PT Terminal Petikemas Semarang). Surakarta: Digital Library UNS.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung, Cetakan Pertama.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyadin. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Pratik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Shift. (2019, Februari 12). Perhitungan TRT. (S. M. TPS, Pewawancara)
- Subandi. (1996). *Manajemen Petikemas*. Jakarta: Arcan.
- Sudjatmiko. (1985). *Pokok-Pokok Pelayaran Niaga*. Dalam Sudjatmiko, Pokok-Pokok Pelayaran Niaga (hal. 13). Jakarta: Akademika Pressindo.

Superintendent. (2022, Februari 20).

Dampak TRT yang melebihi standar waktu penetapan.  
(*Superintendent*, Pewawancara)

Supranto. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Ghalia Indonesia

TPS. (2019). *TPS Througtput 2022*.  
Diambil kembali dari TPS:  
<http://www.tps.co.id/id-id/berita/latest-news/listing/2021/02/08/10/02/tps-throughput-2021>

TPS, G. M. (2022). Peraturan tata peletakan petikemas di lapangan penumpukan. Surabaya: General Manager TPS.

TPS, S. M. (2022, Februari 29).  
Perhitungan TRT. (S. M. TPS,  
Pewawancara)

TPS, S. M. (2022, Februari 22).  
Pentingnya TRT. (S. M. TPS,  
Pewawancara)

Wahyuni, S. (2006). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta:  
Andi Yogyakarta.

Yunani, A. (2017, April 10).  
Perkembangan Bisnis Logistik  
Indonesia. *Supply Chain*  
Indonesia.