

## PROSES PENINGKATAN PELAYANAN GUDANG CONTAINER FREIGHT STATION DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG

Sajudi, Muhammad Rangga Tony Alamsyah  
Akademi Pelayaran Nasional Surakarta

### ABTRAK

Gudang CFS ( Container Freight Station ) berperan sangat penting dalam penyimpanan barang impor maka pelayanannya perlu ditingkatkan untuk mengatasi kendala- kendala dalam proses pelayanan di gudang. Dalam proses Peningkatan Pelayanan Gudang CFS terdapat masalah yang terjadi seperti kekurangan fasilitas gudang yang kurang memadai yang menghambat kinerja dalam gudang. Tujuan dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk mengetahui tentang kegiatan pelayanan gudang CFS di PT Terminal Petikemas Semarang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada PT Terminal Petikemas Semarang dari bulan April 2018 sampai dengan bulan Juni 2018. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode observasi, studi pustaka wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dilakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian yaitu : 1) Proses Peningkatan Pelayanan Gudang Container Freight Station yang menerangkan proses peningkatan pelayanan gudang, kegiatan delivery, biaya penupukan gudang container freight station dan beserta penambahan kekurangan fasilitas di gudang beserta penyelesaiannya. 2) hambatan- hambatan yang terjadi saat melakukan proses peningkatan pelayanan gudang container Freight Station yang mana menerangkan banyak atau tidaknya hambatan tersebut terjadi. Saran : bagi gudang CFS harus memperhatikan fasilitas- fasilitas yang kurang menunjang di gudang dan yang belum terdapat di gudang dan jika sudah mengetahui , mengajukan pengadaan kepada Kantor TPKS untuk segera memberikan fasilitas- fasilitas atau peralatan yang kurang di Gudang CFS.

Kata Kunci : Gudang, Fasilitas, Pelayanan Jasa

### PENDAHULUAN

Pengiriman barang dalam perdagangan internasional tidak lepas dari peran penting pergudangan. Pergudangan adalah bagian dari sistem logistik perusahaan yang menyimpan produk-produk dan titik konsumsi dan menyediakan informasi kepada *management* mengenai status kondisi dan disposisi dari item-item yang disimpan dengan menggunakan sistem pergudangan tersebut akan memudahkan penyimpanan barang-barang *impor* menjadi lebih efisien dan efektif.

Di dalam gudang CFS ( *container freight station* ) mode pengiriman dari Gudang LCL ( *Less Than Container Load* ) negara asal sampai ke Gudang LCL negara tujuan. CFS-CFS menandakan bahwa mode pengiriman barang tersebut dengan cara LCL, pelayanan barang yang cepat, aman dan efisien adalah hal yang sangat dibutuhkan dalam menangani pelayanan

gudang, dikarenakan dapat mempengaruhi waktu dan mempengaruhi suatu nilai harga barang tersebut, sehingga harus dapat terus menerus dilakukan pemantauan atau penanganan yang profesional.

Untuk menjaga mutu, kualitas dan efisiensi waktu rangka memberikan pelayanan kegiatan *stripping* dan *stuffing* di gudang CFS dengan baik dan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, maka gudang CFS harus memperhatikan kinerja para petugas / karyawan memperhatikan alat bongkar muat supaya *performance* bisa maksimal, memperhatikan lama waktu yang dibutuhkan untuk *stripping* ataupun *stuffing*.

Di dalam gudang CFS hanya menyimpan barang yang berstatus LCL yaitu dalam 1 *container* memiliki beberapa pemilik barang. Dalam hal ini peran gudang CFS sangatlah penting dalam pelayanan jasa penyimpanan barang *impor* dari awal barang tersebut berada

di atas kapal, pada saat berada di *CY 01* hingga waktu proses *stripping* sampai barang *stuffing* ke *truck*. Dalam proses pelayanan barang *import* sampai kegiatan *stripping* di dalam gudang CFS dibagi menjadi 2 tahap yaitu, tahap 1 adalah pada saat kapal sandar di dermaga TPKS sehingga dilakukannya *stevadoring* / bongkar muat *container* di *CY 01*, kemudian *container* tersebut akan gerakan *lift on* ke *head truck* kemudian dilakukan *haulage* / *tracking* ke lokasi gudang CFS, sebelum dilakukannya *stripping* ke dalam gudang CFS *container* yang berstatus FCL ( *full container load* ) yaitu 1 *container* 1 pemilik barang maka pengguna jasa akan melakukan *job order import* RSL (rubah status) dari FCI-LCL.

Dengan demikian *container* tersebut dapat *stripping* kedalam gudang CFS. Pada tahap 2 adalah sebelum kapal sandar pada dermaga TPKS maka pihak *forwader* / pengguna jasa akan melakukan *boxing container* / berkoordinasi terlebih dahulu kepada pihak gudang sehingga pada waktu kapal sandar *container* tersebut akan langsung *haulage* / *tracking* ke dalam gudang CFS. Pada kegiatan *stripping* pengguna jasa akan menyerahkan dokumen *manifest* sebagai syarat bahwa barang telah siap *stripping*. Setelah kegiatan *stripping* selesai pihak pengguna jasa akan melakukan *job order* MIM ( *empty container ex stripping* ) yaitu penggunaan *job order* untuk *empty container* agar *container* tersebut dapat dikembalikan ke depo masing-masing.

Pada saat pengguna jasa melakukan kegiatan *delivery* barang di dalam gudang CFS maka pihak pengguna jasa akan mencari barang terlebih dahulu sesuai dengan blok barang yang akan diambil kemudian setelah itu maka pengguna jasa akan melakukan pembayaran biaya penumpukan dan biaya alat *forklift* kepada pihak gudang, syarat untuk *delivery* barang adalah pihak pengguna jasa akan menyerahkan DO asli, SPPB fotokopi, tanda bukti pembayaran biaya alat dan biaya penumpukan barang kepada pihak gudang. Setelah pihak gudang ACC dengan konfirmasi *delivery* barang di *web acces* TPKS maka barang bisa diangkut dengan truk oleh pengguna jasa keluar dari gudang CFS. Kendala-kendala *delivery* seperti kurang maksimalnya alat dan juga TKBM dapat menghambat kegiatan *delivery*.

Kajian mengenai pergudangan sendiri sudah banyak dilakukan oleh peneliti dengan hasil bahwa, dalam proses kegiatan operasional, faktor-faktor seperti peralatan dan perlengkapan kerja, pemahaman pekerja tentang disiplin dan keterampilan bekerja, serta kondisi lingkungan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kegiatan bongkar / muat. Hal lain yang berpengaruh besar adalah mengenai penataan gudang (Utomo , 2016 ; Prasito, 2016). Namun demikian, didapat pula kesimpulan bahwa, penataan barang di gudang yang kurang, pada tempat penumpukan barang dalam gudang denim menjadikan barang yang berada dalam gudang tercampur antara *grade-grade* yang ada sehingga membingungkan untuk memberikan penomoran pada barang.

Berdasarkan proses, pemikiran dan juga latar belakang dan untuk lebih mencermati hal tersebut, maka perlu diteliti lebih jauh mengenai Proses peningkatan pelayanan gudang (CFS) di Terminal Peti Kemas Semarang, agar ke depannya kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan maksimal.

Terminal Peti Kemas adalah salah satu unit usaha yang berada di kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Pelabuhan sendiri dikategorikan sebagai perusahaan publik, yaitu perusahaan milik pemerintah. Sehingga pelayanan dalam penelitian ini adalah termasuk dalam pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa inggris menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible ( tidak berwujud fisik ) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. ( Tjiptono, 2004 : 6 )

Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang”. ( Sutopo dan Sugiyanti 1998 : 25 )

Sebagai suatu produk pelayanan mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martini pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut :

1. Tidak berwujud
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan
3. Berubah-ubah atau beragam
4. Tidak tahan lama ( *Perishability* )
5. Tidak ada kepemilikan.

( Martini, 1995 : 1 )

Gudang Container Freight Station adalah tempat dengan sarana pergudangan dimana pengepakan barang kedalam container ( *stuffing* ) dan pembongkaran barang dari container ( *stripping* ) dilakukan. Untuk lebih jelas dikutipkan di Batasan menurut *Freight Conference* sebagai berikut :

1. Pelabuhan muat  
Istilah Container Freight Station berarti yang di tunjukkan oleh pengangkut dan/atau pejabat untuk menerima pengangkut/agennya barang – barang yang harus di masukan kedalam container
2. Pelabuhan Bongkar  
Istilah Container Freight Station berarti tempat ditunjukkan oleh pengangkut/agennya untuk menyerahkan barang yang telah di masukkan kedalam container.
3. Fungsi Container Freight Station
  - a. Tempat penyimpanan barang impor yang belum di ambil oleh consignee
  - b. Tempat penyimpanan barang rusak
  - c. Tempat funiasi muatan/container

Ketergantungan terminal peti kemas terhadap peralatan bongkar muat sudah nyata dimana-mana. Gangguan atau kerusakan *quayside gantry crane* yang melayani operasi kapal umpamanya, akan berpengaruh luas bahkan ke seluruh sub sistem terminal mencakup operasi dermaga, operasi lapangan dan operasi *receipt / delivery* dapat menjadi lumpuh. Manajemen operasi dan perawatan alat menjadi bahasan sangat serius dalam kontainerisasi.

- a. *Super Stacker*, Alat angkat ini juga disebut *reach stacker*. Dirancang sebagai *yard crane* yang mobilitasnya melebihi *top loader*. *Boom telescopic* dilengkapi *spreader* dapat menjangkau sampai 3 row dan ketinggian 5 *stack*. Kelebihan alat ini lagi, adalah *spreader* dapat berputar 90<sup>0</sup> sehingga dapat mengangkut peti kemas dalam posisi melintang maupun membujur. Melayani *lift on* atau *lift off* ke dan dari atas trailer dapat dilakukan dari arah sisi

kiri atau kanan dan dari arah belakang jika diperlukan.

- b. *Head Truck* dan *Chassis*  
Kegiatan-kegiatan *ship operation*, *quay transfer operation*, *yard operation*, dan *receipt / delivery operation* sangat tergantung pada lini penghubung satu sama lain yakni kegiatan *haulage* dengan menggunakan pasangan *head truck-chassis*. Alat ini menjembatani berbagai lokasi kegiatan di terminal, dari dan ke dermaga, CFS, lapangan, depot, bahkan ikut bersama kapal ro-ro. *Head truck* disebut *prime mover* mengingat fungsinya sebagai penarik beban. Satu *head truck* mampu melayani beberapa *chassis*.
- c. *Forklift Truck*  
Di terminal peti kemas, *forklift truck* berkapasitas angkat antara 12-50 ton banyak disediakan sebagai *back up system* yang selalu siap mengisi kekurangan jumlah alat jenis *lift truck*. *Forklift truck* yang dioperasikan pada kegiatan *lift on* dan *lift off*, atau di CFS sambil maju memasukkan garpu angkatnya ke dalam *pockets* yang disediakan di sisi dasar peti kemas, lalu mengangkat, meletakkan, kemudian mundur untuk melepaskannya. *Forklift truck* jenis *in-container type* berkapasitas 1-2,5 ton digunakan untuk kegiatan *stuffing* dan *un-stuffing*. *Forklift truck* jenis ini tidak dilengkapi dengan *mast* karena ruang kerjanya dibatasi ukuran tinggi sisi dalam peti kemas.

## METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sasaran atau objek dari penelitian ini adalah Peningkatan Pelayanan di Gudang ( CFS ) di PT Terminal Petikemas Semarang .

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*), tanya jawab yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya serta dilakukan bekal-kali. Wawancara mendalam dalam penelitian ini akan diajukan kepada :

- a) Kepala Bagian Oprasional
- b) Staff Bagian *Costume*
- c) Karyawan lainnya

- d) Pihak yang terlibat dalam pengisian dokumen Pemberitahuan Import Barang (PIB).

Teknik lain yang digunakan peneliti adalah observasi partisipasi (*participant observation*), yang merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik Studi Dokumen dengan mengambil data dari foto atau dokumentasi milik perusahaan, catatan-catatan perusahaan, dan arsip data milik perusahaan.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data yang berupa informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang memuat catatan berkaitan dengan data yang dimaksud yaitu catatan milik perusahaan, data usaha dan keuangan yang dipublikasikan oleh perusahaan, artikel, dan buku-buku. Analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data, dengan tahapan 1. Reduksi data, merupakan komponen pertama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data dari *fieldnote*. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan penelitian 2. Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan, 3. Penarikan simpulan dan verifikasi, agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan proses pengulangan untuk tujuan pemantapan, penelusuran data kembali dengan cepat

## HASIL PENELITIAN

Proses pelayanan kegiatan gudang di Terminal Peti Kemas Pelabuhan Semarang dapat digambarkan dalam alur sebagai berikut :



- a. Kegiatan *Stripping* : Sebelum kapal sandar di dermaga TPKS, maka pihak pengguna jasa / *forwader* akan melakukan koordinasi atau *booking container* terlebih dahulu kepada pihak gudang CFS agar pada saat kapal sandar di dermaga TPKS segera dilakukan relokasi *container* langsung ke lokasi gudang untuk selanjutnya dilakukan kegiatan *stripping*.

1) Setelah kapal sandar di dermaga TPKS maka *container* akan *stevedoring* / bongkar muat ke lapangan penumpukan 01 / *CY 01*.

2) Setelah *container* berada di *CY 01* maka akan dilakukan *lift on* ke *head truck* untuk dialokasikan ke gudang CFS, sebelum dilaksanakan kegiatan *stripping* maka pengguna jasa akan membuat *job order RSL* ( *rubah status*) di *web acces* TPKS setelah ACC dari pihak admin Gudang maka selanjutnya dilakukan kegiatan *stripping* dengan menyerahkan dokumen *manifest* sebagai syarat untuk melakukan kegiatan *stripping* didalam gudang CFS.

- b. Kegiatan *Delivery* : Setelah pengguna jasa menemukan barang yang akan dikirim, maka selanjutnya pengguna jasa akan berkoordinasi dengan pihak *tally delivery* gudang agar barang tersebut segera di *stuffing* ke dalam cargo pengguna jasa, setelah itu pihak pengguna jasa menuju ke kantor gudang CFS.

Di dalam kantor gudang CFS pengguna jasa akan menyerahkan syarat *delivery* barang seperti DO asli, SPPB foto kopi, dan bukti lunas pembayaran biaya alat *forklift* dan juga penumpukan barang di dalam gudang CFS. Kemudian setelah syarat tersebut diterima dan dicek oleh pihak gudang maka pengguna jasa

melakukan pembuatan *job order* DTY (*delivery import*) agar armada dapat keluar ke tujuan masing-masing.

c. Biaya Penumpukan Gudang Container Freight Station

Gudang CFS memiliki biaya penumpukan yang relatif murah menurut PERDIR PT Pelindo III (Persero) Nomor : PER.09/PU.03/P.III-2013 Tanggal 11 Maret 2013 yang diberlakukan per 01 April 2013 sebagai berikut :

Tabel 1.6 Biaya Penumpukan Gudang CFS

NO	URAIAN	SATUAN	TARIF BARU
1	PENUMPUKAN		
	MASSA I	M3/TON	1000
	MASSA II	M3/TON	2000
2	JASA DERMAGA	M3/TON	1000
3	JASA DELIVERY (M3/TON)	M3/TON	6050

Sumber : Gudang CFS

Fasilitas Kantor Gudang Container Freight Station yang Kurang Memadai dan Cara Penanganan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan jasa di dalam kantor gudang CFS kepada pengguna jasa harus ditunjang dengan fasilitas yang baik seperti kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana gudang ataupun administrator gudang dalam memberikan pelayanan jasa dengan menggunakan fasilitas peralatan kantor gudang seperti tersedianya alat printer, fotokopi dan pesawat telepon untuk mempermudah pengguna jasa melakukan kegiatan *stripping* dan *delivery* di gudang CFS karena dapat berpengaruh sebagai pendukung pelayanan jasa untuk meningkatkan dan memperlancar suatu produktifitas yang baik bagi pengguna jasa. Dalam hal ini maka gudang CFS perlu meningkatkan adanya pelayanan jasa gudang yang kurang tersedia dan dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Pesawat telepon yang belum tersedia

Pesawat telepon yang belum tersedia dalam kegiatan gudang CFS sangat berpengaruh pada kinerja gudang. Pada zaman modern ini gudang CFS sudah menggunakan media *online*. Untuk

membantu dan memudahkan kegiatan operasional gudang perlu adanya pesawat telepon untuk menunjang kegiatan operasional agar berjalan secara efektif dan efisien. Dengan adanya pesawat telepon ini maka pengguna jasa tidak harus menghubungi pihak gudang dengan nomor personal administrator gudang.

Contohnya pada saat pengguna jasa akan melakukan *delivery* barang tetapi *job order* untuk *delivery* barang mengalami kendala seperti pengguna jasa belum membayar biaya penumpukan dan alat sehingga pengguna jasa harus menghubungi pihak gudang atau mendatangi langsung kantor gudang CFS. Selama ini apabila terjadi permasalahan *job order* pengguna jasa menghubungi secara personal salah satu administrator gudang jadi apabila terjadi permasalahan / hal-hal yang tidak terduga seperti;

- a) Jaringan profider yang tiba-tiba eror.
- b) Alat komunikasi milik administrator gudang mengalami gangguan.

Kendala dari faktor *eksternal* dan faktor *internal* dapat mempengaruhi kegiatan operasional gudang CFS seperti dari faktor *eksternal* diperlukan komunikasi antara pihak gudang CFS dan pengguna jasa dalam kegiatan operasional

Kendala dari faktor *internal* seperti komunikasi ini dilakukan oleh administrator gudang dan *customer service*. Komunikasi ini terjadi karena administrator gudang meminta bantuan *customer service* untuk melakukan *stop container* seperti pengguna jasa belum membayar *job* BHKI karena jarak gudang CFS dengan kantor TPKS lumayan jauh.

Untuk penyelesaian masalah adalah dilakukan penyediaan pesawat telepon di gudang CFS dengan mengajukan surat pengadaan ke divisi umum untuk di tindak lanjuti dengan pembuatan nota dinas dan selanjutnya akan di ajukan ke pusat dengan demikian akan dilakukan pengadaan barang dari pusat untuk mengatasi permasalahan komunikasi di gudang CFS dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

2) Jaringan Internet Gudang Terputus

Jaringan internet gudang terputus dapat mempengaruhi kinerja gudang CFS

dikarenakan sudah menggunakan media *online*. Dalam kegiatan operasional gudang terutama dikantor gudang CFS sangat tergantung pada jaringan internet untuk melakukan konfirmasi pada *webaccess* PT. Terminal Petikemas Semarang sebagai berikut:

- a. *Entry foam behandel*
- b. *Entry foam karantina*
- c. *Konfirmasi manifest*
- d. *Konfirmasi Delivery Order*

Jadi untuk kendala seperti ini administrator gudang mendapat *complain* dari pengguna jasa, jadi pada saat itu administrator gudang pergi ke tempat *customer service* untuk melaksanakan *entry foam*, selain memakan waktu juga kurang maksimal. Kendala jaringan internet terputus karena adanya perbaikan infrastruktur di TPKS dimana penggunaan alat berat *excavator* yang berdampak putusnya kabel jaringan internet gudang, perbaikan yang lambat dari divisi informatika menghambat kegiatan operasional gudang.

Penyelesaian masalah ini segera diadakan perbaikan dari divisi informatika karena dapat menimbulkan dampak bagi pengguna jasa, sehingga untuk hal itu pihak gudang dan pengguna jasa harus saling memahami jika adanya keterlambatan pelayanan dalam *entry* dokumen. Penyelesaian masalah yang kedua dilakukan *entry foam* di tempat *customer service* dengan batas waktu pengumpulan *foam* terlebih dahulu untuk menanggulangi keterlambatan pelayanan jasa gudang CFS.

### 3) Perlengkapan kantor gudang kurang lengkap

Perlengkapan kantor yang baik akan memperlancar suatu proses pekerjaan sehingga pencapaian tujuan secara efektif dan efisien juga menjadi unsur yang penting dalam menunjang kinerja gudang. Di dalam gudang CFS terdapat berbagai jenis perlengkapan kantor yang dibagi menjadi ;

Bekal kantor yaitu benda-benda yang akan habis dalam pemakaiannya sehari-hari di kantor. Benda-benda tersebut pada umumnya digunakan untuk keperluan tulis-menulis, yang dalam pelaksanaan

kerja sehari-hari banyak dipakai misalnya; Kertas, Pulpen, Pensil, Karet gelang, Spidol, Solasi, Tipex, Double tip

- a) Peralatan kantor yaitu alat-alat kecil yang digunakan untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas yang tidak terlalu berat maupun yang berat sekalipun, namun tidak habis dipakai contohnya : Gunting (*shear*), Penjepret kawat (*stapler*), *Paper clip*, Penggaris, *Cutter*, Pelubang kertas
- b) Perabot kantor adalah benda-benda kantor pada umumnya dipergunakan untuk melaksanakan tugas kantor dan juga dapat menciptakan suasana kantor yang nyaman, indah dan serasi. Ruangannya yang ditata sedemikian rupa, dapat membuat orang tertarik dan betah berada dikantor misalnya :
  - (1) Meja komputer
  - (2) Kursi
  - (3) Jam Dinding
- c) Media komunikasi kantor yaitu salah satu sarana yang digunakan untuk berkomunikasi dengan *customer* Misalnya : Internet dan Sosial Media ( yahoo, email dll )
- d) Mesin kantor adalah rangkaian sistem alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah, dan menghasilkan bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor. Meliputi :
  - (1) Komputer
  - (2) Mesin Hitung ( Kalkulator )

Dalam penyediaan fasilitas peralatan kantor gudang seperti diatas masih terdapat fasilitas gudang yang kurang yaitu belum tersedianya alat printer dan fotokopi. Kegiatan gudang CFS yang masih menggunakan *paperles* dapat menghambat kinerja gudang, kendala lain seperti pembuatan berita acara dari pihak pengguna jasa yang melampirkan foto barang yang rusak dan juga untuk kegiatan lainnya, maka pelaksana gudang CFS biasanya *print out* ke kantor TPKS.

Penyelesaian masalah maka pihak gudang mengajukan pengadaan barang ke divisi umum untuk dibuatkan nota dinas untuk ditindak lanjuti ke pusat. Kemudian

jika dalam pengajuan barang mengalami kendala waktu maka untuk sementara kegiatan yang menggunakan alat print dan fotokopi dilaksanakan diluar gudang CFS.

Dalam pelaksanaan peningkatan Gudang CFS mengalami hambatan – hambatan sebagai berikut :

- a. Pada saat pelanggan ingin melakukan registrasi ulang kepada pihak Gudang terhadap barangnya sering mengalami bingungnya nomer yang akan dihubungi.
- b. Pada saat pengajuan pengadaan barang ke kantor TPKS untuk meningkatkan fasilitas Gudang terkadang pihak kantor tidak merespon secara cepat pengajuan tersebut.
- c. Pada saat melakukan input data ke web acces terkadang mengalami putusnya sambungan internet yang mengakibatkan pengoperasian di kantor Gudang CFS terhambat.

Dalam hambatan – hambatan yang terjadi maka terdapat solusi yang bisa mengatasi, sebagai berikut :

- a. Pelanggan harus meminta nomer telefon admin Gudang untuk berjaga – jaga ketika nanti ada suatu kendala yang dialami dalam pengurusan di Gudang
- b. Seharusnya pihak Gudang atau khususnya Supervisor Gudang segera menanyakan langsung tentang kelanjutan pengadaan barang di gudang kepada pihak kantor, agar segera di tindak lanjuti
- c. Pihak Gudang melakukan usaha saat terjadi putusnya koneksi internet yang menghambat pengoperasian pemasukan data ke website dengan cara meminta bantuan ke CS untuk memasukkan data ke web acces.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah , pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Penulis menaruh kesimpulan dan memperhatikan saran sebagai berikut:

1. Proses kegiatan digudang ada *Stripping* , *Struffing* dan *Delivery*. Dalam proses stripping harus memperhatikan pengurusan izin. Setelah container di CY 01 maka akan dirubah status di web acces TPKS setelah selesai maka container akan di stuffing oleh pihak tally Delivery selanjutnya di dalam kantor Gudang CFS maka pengguna jasa

akan menyerahkan DO asli dan Manifest dan bukti pelunasan pembayaran alat kepada admin Gudang, setelah di cek dan benar semua maka admin Gudang akan membuat Job order DTY ( delivery import ) agar barang dapat keluar ke tujuan masing – masing.

2. Pengadaan Barang di Gudang harus segera di ajukan kepada divisi pengadaan kantor PT. Terminal Petikemas Semarang. agar supaya bisa mendapatkan kebutuhan yang di perlukan untuk peningkatan Gudang CFS.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu :

Bagi pihak gudang CFS harus mengutamakan pengadaan barang yang belum tersedia pada kantor gudang CFS kepada divisi umum untuk menunjang kegiatan pelayanan jasa gudang seperti *stripping*, *stuffing* dan *behandel* agar berjalan dengan baik. Dan terus menerus mempertanyakan pengadaan barang yang telah di ajukan supaya barang yang diinginkan segera terpenuhi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahsar, H. Djauhari. 2007. *Pedoman Transaksi Ekspor & Import*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Bambang Triatmodjo. 1996. *Pelabuhan*, Beta Offset, Yogyakarta : Gramedia
- Djuhara Ashar, *Pedoman Transaksi Ekspor dan Import*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta, 2006.
- Gurning, Raja Oloan dan Eko Hariyadi.2007.*Manajemen Bisnis Pelabuhan*,Edisi Pertama, S.L; APE Publishing.
- Lasse, D.A. 2012. *Managemen Peralatan Aspek Operasional dan Perawatan*, Edisi Pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lasse, D.A. 2014. *Managemen Kepelabuhanan*, Edisi Pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

MUARA : Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional  
Vol 1, No 1, Oktober 2018  
ISSN : xxxx-xxxx ; <http://jurnal.apn-surakarta.ac.id/index.php/muara>

Radiks Purba, 1997. *Angkutan Muatan Laut*  
Jild I. Rineka Cipta, Jakarta

Suyono, R.P. Capt. 2003. *Shipping  
Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor  
Melalui Laut*, Edisi Kedua, PPM, Jakarta.