

**PENANGANAN PELAYANAN JASA STUFFING IN DI DEPO PETI KEMAS  
PT TANTO INTIM LINE CABANG JAKARTA UTARA****Noviana Puspitasari, Farhan Wistriandi Ananda Murti**

Akademi Pelayaran Nasional

**ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu penanganan pengelolaan stuffing di depo peti kemas dan pelayanan jasa stuffing In yang terlalu lama. Tujuan penelitian ini adalah : 1) Bagaimana penerapan dimensi kualitas jasa pada layanan stuffing-in di Depo PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara; 2) Bagaimana faktor yang mempengaruhi penanganan pengelolaan stuffing-in; 3) Penanganan yang ditawarkan untuk menunjang kegiatan stuffing-in.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai optimalisasi yang ditunjang dengan implementasi dimesi kualitas jasa pada layanan stuffing. Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan pada Maret 2024 sampai Mei 2024. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan dimensi kualitas jasa yang digunakan pada layanan stuffing-in di depo peti kemas PT Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah reliabilitas, daya tanggap (responsiveness), jaminan, empati. Teridentifikasi tidak adanya penataan blok stacking full yang jelas untuk bagian stuffing in, kurangnya stok kontainer yang tersedia dan lahan untuk kegiatan stuffing in. Penanganan yang ditawarkan untuk menunjang kegiatan stuffing-in di depo peti kemas PT Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara adalah Pembuatan Stok kontainer demi menunjang kelancaran stuffing in dan melakukan penataan ulang untuk blok stacking full dan blok stuffing in di Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara.

Kata Kunci : *Penanganan, Stock Stuffing, Stuffing, Kualitas Jasa*

**PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 mengenai Pelayaran, pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat berkegiatan pemerintah dan perusahaan. Secara fisik, pelabuhan dipergunakan sebagai tempat kapal berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang. Dengan demikian, pelabuhan pada umumnya berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran serta kegiatan penunjang pelabuhan lain.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan lautan dengan batas-batas tertentu. Pelabuhan berfungsi sebagai tempat berlabuh kapal dan naik turun barang, dengan demikian pelabuhan juga menyediakan depo sebagai penunjang kelancaran pendistribusian dan penyimpanan barang khususnya peti kemas.

Menurut Lasse (2014: 228) dalam (Suryantoro et al., 2020) depo adalah area diluar pelabuhan yang menyediakan layanan jasa pergudangan untuk menampung muatan peti kemas ekspor dan atau muatan impor pindahan (overbrenge) dari area pelabuhan. Menurut peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 83 Tahun 2016 Pasal 2 Ayat 1 tentang penyelenggaraan kegiatan usaha depo peti kemas meliputi penyimpanan atau penumpukan peti kemas, pembersihan atau pencucian, perawatan dan perbaikan peti kemas, pemuatan dan pembongkaran barang dalam kontainer yang dimiliki oleh lebih dari 1 (satu) pemilik barang (less than container load cargo) dan kegiatan lain yang antara lain terdiri atas pemindahan, pengaturan atau angsur, penataan. Menurut (Michael Simanjuntak, MS and Mudayat, 2023) stuffing merupakan suatu proses kegiatan yang dilaksanakan guna bertujuan memasukan suatu barang ke dalam kontainer atau memindahkan barang dari luar ke dalam kontainer.

Kegiatan stuffing petikemas memiliki 2 macam kategori yaitu stuffing dalam (in) dan stuffing luar (out). Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa depo adalah tempat yang menyediakan jasa penampungan kontainer atau peti kemas yang terdapat di luar area pelabuhan. Kegiatan depo meliputi penumpukan peti kemas, pemuatan, stripping, stuffing dalam dan lain sebagainya. PT Tanto Intim Line merupakan perusahaan milik keluarga yang didirikan sejak tahun 1971. perusahaan ini bergerak di bidang jasa pengangkutan barang menuju berbagai wilayah di Indonesia dan telah berkembang menjadi perusahaan yang diakui di industri perkapalan. PT. Tanto Intim Line memiliki armada modern lebih dari 50 kapal kontainer dengan total kapasitas 26.731 TEU.

Jasa angkutan dan kontainer memerlukan kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang, agar dapat menimbangi persaingan yang ketat dengan jasa angkutan lainnya. untuk itu perusahaan harus dapat menyesuaikan teknologi serta peralatan bongkar muat yang modern.

## **KAJIAN TEORI**

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama berjudul “Analisis Penghambat Stuffing In Terhadap Kelancaran Pemuatan Barang Di Depo Petikemas Tanjung Batu PT Mitra Dharma Laksana Surabaya” tahun 2023. Penelitian ini membahas mengenai faktor penghambat stuffing in dan kelancaran pemuatan barang di depo petikemas Tanjung Batu PT Mitra Dharma Laksana Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di depo peti kemas Tanjung Batu PT Mitra Dharma Laksana Surabaya pada bulan Februari 2020. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Penelitian kedua berjudul “Analisis Faktor Penghambat Stuffing In Guna Kelancaran Pemuatan Barang di Depo Peti Kemas PT. Sarana Bandar Nasional Surabaya”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penghambat stuffing in dan Penghambat Proses Pemuatan di atas kapal serta upaya perbaikan di PT. Sarana Bandar Nasional Surabaya. Penelitian ini dilakukan di PT. Sarana Bandar Nasional Surabaya. pada bulan Mei 2022. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif

kualitatif, dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil metode observasi wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa penghambat stuffing in dikarenakan keterlambatan mulai kerja akibat customer/pengurus EMKL terlambat datang ke depo, faktor alam, karena cuaca hujan yang dapat menghambat atau menunda kegiatan stuffing in, blok stuffing in mengalami keramaian atau kepadatan dan kurang luas lapangan penumpukan sehingga menghalangi customer atau pengurus EMKL lain dalam melakukan kegiatan stuffing in serta minimnya tersedia stok container available di blok stuffing In, terdapat container yang rusak serta stok container available terbatas Penelitian ketiga berjudul “Usulan Perbaikan Proses Stuffing di PT Nesia Pan Pacific Clothing” penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya masalah yang menghambat kegiatan stuffing di PT Nesia Pan Pacific Clothing. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi proses stuffing di PT Nesia Pan Pacific Clothing. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menjelaskan data dan fakta yang stuffing terjadi di perusahaan. Analisis dan pembahasan yang dilakukan menemukan bahwa proses stuffing di PT Nesia Pan Pasific Clothing belum efektif dan efisien. Fakta yang menjadi masalah seperti penggunaan tenaga kerja sebagai input proses yang cenderung boros, hasil stuffing belum sesuai dengan target, sarana yang kurang memadai, dan human error. Usulan perbaikan proses stuffing di perusahaan berdasarkan proses analisis dengan Root Cause Analysis (RCA), Failure Mode and Effect (FMEA), dan analisis SW+IH. Prioritas perbaikan proses stuffing sebaiknya bermula dari penyediaan lokasi serta sarana stuffing yang memadai. Perbaikan yang penting dilakukan juga adalah pada kualitas kerja sumber daya manusia/ tenaga kerja yang ada.

## **HASIL PENELITIAN**

Implementasi Reliabilitas (reliability) dalam dimensi kualitas jasa pada layanan stuffing in di Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara Reliabilitas adalah kesiapan perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat kepada pelanggan sedari awal tanpa adanya kesalahan serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Reliabilitas yang diciptakan oleh Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara berupa layanan. Layanan stuffing in memiliki berbagai fasilitas yang disediakan oleh perusahaan antara lain, container, lahan stuffing in, alat berat (forklift, set loader, reach stacker). Layanan stuffing in memiliki beberapa dokumen yang digunakan sebagai penerapan reliabilitas antara perusahaan dan pelanggan yang meliputi, RO (release order), eir blink, eir in-half, eir in full, eir stacking, surat jalan movement (overbrengen).

Implementasi Daya Tanggap (responsiveness) dalam dimensi kualitas jasa pada layanan stuffing in di Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara Sesuai dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan serta memberikan jasa secara cepat. Daya tanggap (responsiveness) dilakukan oleh PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara adalah dengan cara menyediakan petugas atau karyawan yang bertugas di lapangan bagian stuffing yang dapat disebut sebagai kerani stuffing, kerani stuffing bertugas sebagai pengawas dan mengontrol muatan yang sedang dalam proses loading ke dalam kontainer maupun muatan yang sudah dimuat oleh buruh EMKL ke dalam kontainer. Adapun petugas yang berada di lapangan yaitu petugas operator alat berat yang bersedia untuk melayani muat barang yang diperlukan oleh pelanggan (EMKL) untuk memuat barang dari truk ke dalam kontainer sehingga dengan begitu para pelanggan dapat melakukan loading muatan dengan baik dan cepat.

## **KESIMPULAN**

Depo peti kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara memiliki berbagai jenis layanan yang disediakan, salah satunya adalah layanan stuffing. Layanan stuffing dibagi menjadi dua yaitu stuffing out dan in. Stuffing in merupakan jenis layanan yang digunakan untuk menunjang keberlangsungan proses muat barang ke dalam container yang dilakukan di dalam area depo peti kemas. Stuffing in dilengkapi dengan fasilitas penunjang yaitu alat berat berupa forklift, reach stacker, dan side loader. Selanjutnya Penulis memberikan

beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Implementasi dimensi kualitas jasa yang digunakan pada layanan stuffing-in di depo peti kemas PT Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah reliabilitas, Layanan stuffing in memiliki beberapa dokumen yang digunakan sebagai penerapan reliabilitas antara perusahaan dan pelanggan yang meliputi, RO (release order), eir blink, eir in-half, eir in full, eir stacking, surat jalan movement (overbrengen). Daya tanggap (responsiveness) dilakukan oleh PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara adalah dengan cara menyediakan petugas atau karyawan yang bertugas di lapangan bagian stuffing yang dapat disebut sebagai kerani stuffing. Implementasi Jaminan yang diberikan oleh PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara adalah dengan cara 3S (sapa, senyum, sopan) dan tanggung jawab, dengan cara tersebut PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara dapat menumbuhkan rasa menghargai sehingga meminimalisir terjadinya pertikaian antara pelanggan dengan karyawan. Implementasi Empati yang diberikan oleh PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara adalah dengan cara memberikan jam operasional yang nyaman, berikut dapat dibuktikan melalui jam operasional di Depo yang flexible sehingga pelanggan pun dapat melakukan booking kapan saja. Implementasi Bukti Fisik yang diberikan oleh PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara berupa penampilan karyawan yang cukup baik dan sesuai dengan ketentuan penggunaan seragam serta penerapan K3. Selain itu implementasi bukti fisik juga ditunjang dengan baik buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Dalam pelaksanaan stuffing in pasti memiliki prosedur yang harus dilaksanakan oleh perusahaan untuk menciptakan suatu kegiatan secara baik dan optimal, teridentifikasi tidak adanya penataan blok stacking full yang jelas untuk bagian stuffing in di Depo Peti Kemas PT Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara dan kurangnya stok container yang tersedia dan lahan untuk kegiatan

stuffing in di Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara. Faktor lain yang mengakibatkan kurang optimalnya pelaksanaan stuffing in di depo yaitu dengan minimnya stok kontainer untuk kegiatan stuffing.

3. Solusi yang ditawarkan untuk menunjang pengoptimalan kegiatan stuffing-in di depo peti kemas PT Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara adalah Pembuatan Stok kontainer demi menunjang kelancaran stuffing in di Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara dan melakukan penataan ulang untuk blok stacking full dan blok stuffing in di Depo Peti Kemas PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara.

### Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, penulis memberikan beberapa saran yang disampaikan kepada PT. Tanto Intim Line Cabang Jakarta Utara diantaranya sebagai berikut:

1. Pada kegiatan layanan stuffing maupun operasional yang berada di depo petikemas diharapkan kedepannya untuk diberikan penerangan yang cukup, sehingga Ketika dilaksanakannya semua kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar dan dapat terlihat oleh operator alat berat.
2. Meningkatkan pemahaman K3 seperti penggunaan sepatu safety, APD, dan helm sebagai dasar dalam penerapan k3 di lapangan, disusul dengan pemahaman batas jarak dengan alat berat harus sesuai sop yang telah diberikan oleh perusahaan.
3. Meningkatkan lagi fasilitas yang ada di depo peti kemas dengan memberikan fasilitas yang layak seperti fasilitas mushola yang bersih dan nyaman, fasilitas ruang tunggu untuk pelanggan, maupun fasilitas ruang kerja bagi para karyawan yang lebih baik lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

Aida Irmawati. (2015). Peran Human Resource Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Pt. Yanasurya Bhaktipersada. Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 18(2), 123–129.  
<https://doi.org/10.30649/aamama.v18i2.39>

- Darmanto, A. (2016). Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 15–25.  
[https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL\\_01-13-16-01-11-25\).pdf](https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL_01-13-16-01-11-25).pdf)
- DAYANA, W. O. F. (2022). ANALISIS PENERAPAN DEMURRAGE DALAM PROSES BONGKAR MUAT DI PT TEMAS SHIPPING CABANG MAKASSAR. *POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR*, 2(1), 1–4.  
<http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon-2008-Coaching-d%27equipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysi-an-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/2322039.2017>
- Didin, F., & Anang, F. (2019). Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. In Yogyakarta, Penerbit Deepublish,.
- Feryan Mey Langga, Sudirman, & Setiono, B. A. (2022). Analisis Faktor Penghambat Stuffing In pada Pemuatan Barang di Depo Petikemas PT. Sarana Bandar Nasional Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 12(2), 122–131.  
<https://doi.org/10.30649/japk.v12i2.84>
- Harmadji, D. E., Sidjabat, S., Effendi, N. I., Mardianto, D., Pratama, Y., Harahab, D. F.,  
Utami, R. D., Guntarayana, I., Tarigan, B. A., Meigawati, I., Kusumajaya, R. A.,  
Andi, T., & Putra, E. (2022). MANAJEMEN PEMASARAN JASA (KONSEP DASAR) (1st ed.). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Jannatul Aulia, & Bashori. (2024). *Penyusunan Kerangka Berpikir Dalam Penelitian*.  
Univeristas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 1–5.
- Maritza, E. J. R. (2023). Analisis Penanganan Perkara Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Anak Dibawah Umur Studi Kasus Perkara Nomor

- 51/Pid.Sus/2023/Pn.Bil. Perkara Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Anak  
Dibawah Umur Studi Kasus Perkara Nomor 51/Pid.Sus/2023/Pn.Bil, 13–30.  
Michael Simanjuntak, MS and Mudayat, M. (2023). ANALISIS PENGHAMBAT
- LAKSANA SURABAYA. (2023). *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 64  
<http://re. Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik>.  
<http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/470>  
Najla Saifana, Gaizka Aqshal Razzandi Suryaningrat, Tesar Agnia Arifian, & Maulana
- Ikhsan Yazid. (2023). Analisis dari Prosedur Kegiatan Stuffing Pada Area 225X PT IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok. *Serat Acitya*, 12(1), 133–139.  
<https://doi.org/10.56444/sa.v12i1.607>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.  
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pardede, P. D. K., Tafonao, D. J., & Buulolo, E. E. (2021). Optimalisasi Penggunaan Dana Desa Dalam Pembangunan Desa Lolosoni Kecamatan GomoKabupaten Nias Selatan 2019/2020. *Jurnal Governance Opinion*, 6(2), 78–89.
- Pranyoto, Riyanto, Kundori, & I Nyoman Gede Muliawan. (2020). Optimalisasi Relokasi Petikemas Di Pelabuhan Tanjung Perak Dalam Menunjang Kegiatan Bongkar Muat Pada PT. ABC. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 2(2), 33–40.  
<https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v2i2.26>
- Prima, N. I., Sujiono, S., & Sumarsono, H. (2018). Pentingnya Penerapan Model Service Quality (Servqual) Dalam Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Ponorogo. *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 50.  
<https://doi.org/10.24269/iso.v2i2.190>
- STUFFING IN TERHADAP PETIKEMAS TANJUNG BATU PT MITRA DHARMA LAKSANA SURABAYAANALISIS PENGHAMBAT STUFFING IN TERHADAP PETIKEMAS TANJUNG BATU PT MITRA DHARMA
- Romadhon, Y. (2018). Optimalisasi Pelabuhan Tanjung Priok Menuju Pelabuhan Berkelas Dunia. *Jurnal Logistik Indonesia*, 2(1), 37–43.  
<https://doi.org/10.31334/jli.v2i1.217>
- Suryantoro, B., Punama, D. W., & Haqi, M. (2020). Tenaga Kerja, Peralatan Bongkar Muat Lift on/Off, Dan Efektivitas Lapangan Penumpukan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Peti Kemas. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 156–169.  
<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i1.41>
- Thoni Moh. Munir, F. X. Adi Purwanto, H. (2012). OPTIMALISASI STUFFING DALAM TERHADAP KELANCARAN PEMUATAN PETI KEMAS KE KAPAL DI DEPO PETI KEMAS TANJUNG TEMBAGA PT.MERATUS LINE SURABAYA. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan Universitas Hang Tuah Surabaya*, 3.
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2018). BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA. UMSIDA PRESS.