



## Analisis Faktor yang Mempengaruhi Standar Waktu Pelayanan *Truck Round Time* PT Terminal Peti Kemas Surabaya

Yasmine Mutiara Lintang<sup>1</sup>, Bugi Nugraha<sup>2</sup>, Akhmad Kasan Gupron<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

**Abstract.** *The aim of this research is to determine the performance of TRT from 2021 to 2023, identify the causes and impacts of TRT that exceeds the standard set time. The research design used is descriptive research with a mixed methods approach (qualitative) The type of data used is qualitative and quantitative data presented in numbers and sentences that support the author's opinion in analyzing this research. Data sources in this research are divided into primary data sources obtained from interviews, observations and literature studies and secondary data sources obtained from company data in the form of throughput data, TRT for 2021 to 2023, printed books, journals and the internet. The results of this research are that the TRT performance at PT Terminal Petikemas Surabaya is good because in 2021 to 2023 the dominant number of trucks at the TRT was less than 30 minutes, although there could be indications of a decline in performance. This decline in performance is indicated by an increase in the number of trucks from 2021 to 2023 on TRT of more than 30 minutes. The causes of TRT exceeding the standard determination time are density factors in the stacking yard, equipment factors (service and availability), human resource factors and natural factors. The negative impact of TRT that exceeds the standard set time is disruption of loading and unloading activities, internal company losses and decreased customer loyalty. Suggestions that can be used in overcoming TRT (Truck Round Time) problems are that good coordination is needed in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), good improvisation from 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:** *TRT, standard service time, container terminal.*

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja *TRT* tahun 2021 sampai 2023, mengidentifikasi penyebab serta dampak dari *TRT* yang melebihi standar waktu penetapan. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan mixed methods (kualitatif). Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif yang disajikan dalam angka dan kalimat yang mendukung pendapat penulis dalam menganalisis penelitian ini. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun studi pustaka dan sumber data sekunder yang diperoleh dari data perusahaan berupa data *TRT* tahun 2021 sampai 2023, buku cetak, jurnal dan internet. Hasil penelitian ini adalah kinerja *TRT* di PT Terminal Petikemas Surabaya baik karena pada tahun 2021 sampai 2023 jumlah truk dominan di *TRT* kurang dari 30 menit, meskipun dapat diindikasikan adanya penurunan kinerja. Penurunan kinerja ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah truk pada tahun 2021 sampai 2023 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:** *TRT, Standar waktu pelayanan, Terminal peti Kemas.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan salah satu sub sistem dari sistem transportasi laut yang memegang peran penting dalam bidang jasa pelayanan, perkembangan industri, perdagangan, pintu gerbang kegiatan perekonomian daerah, nasional dan internasional. Pelabuhan juga merupakan salah satu mata rantai yaitu proses transportasi dari tempat asal ke tempat tujuan, menampung mangsa pasar yang semakin meningkat dari lalu lintas (*traffic*) internasional baik transshipment ataupun barang masuk. Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi yang semakin pesat, sistem pengangkutan barang dengan menggunakan petikemas sangat diminati oleh para pengguna jasa angkutan laut. Sarana tersebut dinilai dapat menjamin keutuhan dan keselamatan barang, serta dapat memenuhi ketepatan waktu pengiriman barang. Sistem pengangkutan dengan menggunakan petikemas berkembang sangat pesat di seluruh dunia termasuk Indonesia, untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam penggunaannya, maka sistem pengangkutan dengan menggunakan petikemas ini harus di dukung oleh suatu sub lainnya, salah satunya adalah terminal petikemas dalam melayani petikemas.

TPS menetapkan standar waktu pelayanan bagi truk eksternal yang akan melakukan penerimaan petikemas ekspor (*receiving*) dan pengeluaran petikemas impor (*delivery*). Salah satu indikator kinerja receiving adalah Truck Round Time (TRT) atau Standar waktu pelayanan ini disebut dengan

Truck Round Time (TRT). TRT dihitung mulai dari truk eksternal masuk dari gate in (gerbang masuk) sampai truk eksternal dilakukan proses penumpukan/ pengambilan kontainer oleh RTG (*Rubber Tyred Gantry Crane*) di CY (*Container Yard*) (Yunus et al., 2022). Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja TPS adalah kinerja receiving. Receiving merupakan kegiatan penerimaan petikemas yang dilakukan oleh TPS dari pengguna jasa. Kinerja receiving yang baik akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa dan kelancaran arus barang.

Kinerja TRT yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional TPS. Hal ini karena TRT yang singkat akan mengurangi waktu tunggu truk eksternal di terminal (Betta, 2022). Akibatnya, truk eksternal dapat lebih cepat kembali ke tempat asal dan melakukan kegiatan bongkar muat lainnya. Kinerja TRT yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini karena pelanggan akan lebih puas jika kegiatan bongkar muat petikemasnya dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Selain itu, kinerja TRT yang baik juga dapat meningkatkan daya saing TPS. Hal ini

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Terminal Peti Kemas

Menurut Keputusan Direksi Pelabuhan Indonesia II Nomor HK.56/2/25/PI.II (2022), 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.

Terminal peti kemas adalah terminal di mana dilakukan pengumpulan peti kemas dari hinterland ataupun pelabuhan lainnya untuk selanjutnya diangkut ke tempat tujuan ataupun terminal petikemas yang lebih besar lagi. Seperti yang dikemukakan dalam (Sitepu & Sulistiana, 2023),

“Terminal Peti Kemas adalah suatu tempat untuk menampung kegiatan yang berhubungan dengan transportasi dan terminal yang dilengkapi sekurang – kurangnya dengan fasilitas berupa tambatan, dermaga, lapangan penumpukan (*container yard*), serta peralatan yang layak untuk melayani kegiatan bongkar muat peti kemas”.

Terminal peti kemas merupakan terminal yang melayani proses pengumpulan petikemas dari *hinterland* ataupun pelabuhan lain yang kemudian diangkut ke tempat tujuan atau terminal peti kemas (*Unit Terminal Container* atau UTC) yang lebih besar. Kapasitas suatu terminal peti kemas pada sebuah pelabuhan ditentukan oleh kapasitas dan kemampuan hinterland sebagai pendukung keberadaan pelabuhan dan juga didukung dengan kemampuan trading di wilayah tersebut sehingga kapal- kapal yang datang dapat melakukan trading (Ayustina et al., 2019).

### Terminal Operations System

Sistem operasi terminal atau *terminal operating system* (TOS) adalah sistem aplikasi mengoperasikan terminal petikemas (*Indonesia Logistics Community Service*). TOS mempunyai fungsi: 1) mengelola arus peti kemas di terminal dengan rencana penempatan yang tepat sehingga diperoleh efisiensi proses bongkar-muat; 2) membuat jadwal rencana *loading/unloading* dan yard transfer dengan mengacu kepada informasi yang dikirimkan oleh shipping companies yang memuat posisi kontainer pada kapal yang akan berlabuh; 3) mengolah informasi pengiriman kontainer menuju terminal yang dikirimkan oleh transportation companies; dan 4) memberikan informasi kepada shipping companies dan trucking companies mengenai lokasi penempatan container (Liau et al., 2018).

## **Peti Kemas (Container)**

Peti kemas menurut Peraturan Menteri Perhubungan nomor 83 tahun (2016) adalah peti kemas kotak yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan standar internasional (international standard organization), sebagai alat atau perangkat pengangkut barang. Pada umumnya peti kemas terbuat dari baja maka dari itu peti kemas mempunyai karakteristik yang kuat, tahan cuaca, dan dapat digunakan berulang-ulang. Sistem peti kemas memungkinkan untuk melakukan pengangkutan dengan sistem door to door. Peti kemas digunakan untuk menyimpan barang dan dapat diangkat dengan moda transportasi darat, air, dan udara. Unit ukuran yang sering digunakan adalah TEU's (Twenty Feet Square Units). Peti kemas dengan ukuran 20 feet sama dengan satu TEU's, sedangkan ukuran 40 feet sama dengan dua TEU's (Fernanda, 2020).

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 Soedjono (2002) petikemas merupakan suatu bentuk kemasan satuan muatan terbaru yang menyerupai kotak besar terbuat dari baja, tembaga, aluminium, 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 (2007) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan. 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.

Pada dasarnya pelayanan menyangkut upaya pemenuhan hak-hak dasar seseorang atau sekelompok orang. Oleh karena itu selain Keputusan Menpan yang dimaksudkan sebagai standar pelayanan oleh instansi pemerintah, banyak ahli yang memberikan pengertian tentang pelayanan antara lain: Sianipar (2000) menjekaskan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Sinambela (2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun

hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian pelayanan pelanggan menjadi amat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan tidak akan terjadi transaksi jual beli. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas yang diterima. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai indikator kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi secara luas diakui dan telah menyebabkan dorongan penelitian besar yang telah difokuskan pada sejumlah industri di dalam sektor jasa. Dalam hal pelayanan di bidang kepelabuhanan, maka pemerintah telah mengeluarkan suatu standar minimal yang dapat dijadikan acuan. Oleh karena itu, salah satu indikator kinerja *truck round time* (TRT) merupakan waktu yang di butuhkan truk untuk melakukan satu kali putaran terminal mulai masuk gerbang hingga keluar gerbang dan standar waktu yang di tetapkan adalah sebesar 30 menit. kualitas pelayanan yang diberikan harus memperhatikan pentingnya pemenuhan kebutuhan dan keinginan/ harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk pengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Fandy, 2007).

### **Indikator Standar Pelayanan**

Keberhasilan pelabuhan dapat diukur dari kinerjanya dalam melayani kapal-kapal antar pulau dan terutama internasional. Kinerja pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di pelabuhan. Kinerja pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik (Triatmojo, 2010). Pemerintah melalui Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UM.002/38/18/DJPL-11 tanggal 15 Desember 2011 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, menetapkan bahwa kinerja pelayanan operasional merupakan hasil kerja terukur yang dicapai di pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan kapal, barang, utilitas fasilitas dan alat dalam periode waktu dan satuan tertentu. Indikator kinerja pelayanan yang terkait dengan jasa pelabuhan antara lain (Malisan, 2016):

- a. Waktu Tunggu Kapal (*Waiting Time*/WT) adalah jumlah waktu sejak pengajuan permohonan tambat setelah kapal tiba di lokasi labuh sampai kapal digerakkan menuju tambatan.
- b. Waktu Efektif (*Effective Time*/ET) adalah jumlah jam bagi suatu kapal yang benar-benar digunakan untuk bongkar muat selama kapal di tambatan.

- c. Not Operation Time (NOT) adalah waktu jeda, waktu berhenti yang direncanakan selama Kapal di Pelabuhan (persiapan B/M dan istirahat kerja).
- d. Waktu Tambat (Berth Time/BT) adalah jumlah waktu siap operasi tambatan untuk melayani kapal.
- e. Waktu kapal di pelabuhan (Turn Around Time/ TRT) adalah waktu kedatangan Kapal berlabuh jangkar di Dermaga serta waktu keberangkatan Kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang (time arrival to time departure).
- f. Tingkat Penggunaan Dermaga (Berth Occupancy Ratio/BOR) adalah perbandingan antara waktu penggunaan dermaga dengan waktu yang tersedia (dermaga siap operasi) dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam persentase.
- g. Tingkat Penggunaan Gudang (Shed Occupancy Ratio/SOR) adalah perbandingan antara jumlah pengguna ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia dihitung dalam satuan ton/hari atau satuan M3/hari.
- h. Tingkat Penggunaan Lapangan Penumpukan (Yard Occupancy Ratio/YOR) adalah perbandingan antara jumlah penggunaan ruang penumpukan dengan ruang penumpukan yang tersedia (siap operasi) dihitung dalam satuan ton/ hari atau M3/hari.
- i. Kesiapan operasi peralatan adalah perbandingan antara jumlah peralatan yang siap untuk dioperasikan dengan jumlah peralatan yang tersedia dalam periode waktu tertentu.

### **Kinerja TRT (Truck Round Time)**

*Truck Round Time* (TRT) adalah waktu yang dibutuhkan oleh sebuah truk untuk melakukan satu putaran di terminal petikemas, mulai dari masuk ke gerbang terminal (*gate in*), melakukan kegiatan bongkar muat (*receiving* atau *delivery*), dan keluar dari terminal (*gate out*). TRT merupakan salah satu indikator kinerja terminal petikemas yang penting untuk diukur dan dikendalikan. (TRT) adalah waktu kedatangan kapal berlabuh jangkar di dermaga serta waktu keberangkatan kapal setelah melakukan kegiatan bongkar muat barang (ETA s/d ETD) (Babus, 2020). Jamal (2017), dalam *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, menjelaskan bahwa TRT (*Truck Round Time*) adalah suatu standar yang ditetapkan oleh terminal petikemas untuk mengukur waktu total yang diperlukan oleh truk sejak melakukan proses gate-in hingga menjalani proses pemindahan kontainer di area penumpukan.

### **Standard Waktu Pelayanan (SWP)**

Standard Waktu Pelayanan (SWP) adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau proses dalam suatu organisasi. SWP merupakan salah satu indikator kinerja yang penting untuk diukur, karena dapat memberikan gambaran tentang efisiensi dan efektivitas operasional organisasi (Hakim et al., 2023).

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dikatakan penelitian kualitatif karena penelitian ini berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka (Setiawan, 2018). Pada penelitian ini peneliti akan berusaha memberikan informasi atau penjelasan maka penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif.

Jenis penelitian ini 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.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1) Lokasi Penelitian**

Permasalahan yang timbul dalam skripsi ini berdasarkan pengamatan dan keterlibatan langsung ketika melaksanakan penelitian. Penulis secara langsung mengambil data di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Adapun keterangan adalah sebagai berikut, yaitu :

Nama Perusahaan : PT Terminal Petikemas Surabaya  
Alamat : Jl. Tanjung Mutiara No. 1, Surabaya, 60177  
Telepon : +62 31 3283265-70  
Fax : +62 3291628  
Web : [www.tps.co.id](http://www.tps.co.id)

Disamping itu untuk lebih memperkaya isi dari penyusunan skripsi ini, maka penulis juga melakukan penelitian telaah kepustakaan yang khususnya terdapat di perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya yang diharapkan mampu mendapatkan informasi yang mendukung dan berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penyusunan skripsi ini

## **2) Waktu Penelitian**

Penulis melaksanakan penelitian ini di PT. Terminal Petikemas Surabaya selama melaksanakan praktik darat pada 5 Juli 2021 sampai dengan 30 Desember 2022.

## **Sumber Data/Subjek Penelitian**

Untuk menyusun skripsi ini memerlukan sumber dari mana data diperoleh baik pengamatan langsung terhadap objek, studi pustaka, wawancara, dokumentasi, serta media internet. Untuk mencapai data penelitian maka sumber data yang digunakan sebagai berikut, yaitu:

### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Helmia, 2020). Bisa dikatakan sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau sumber pertama. 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.

### **2. Data Sekunder**

Sumber data skunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Helmia, 2020). Dikatakan data sekunder jika data diperoleh bukan dari sumber asli melainkan hasil penyajian dari pihak lain. 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.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Sejarah singkat Terminal Petikemas Surabaya**



**Gambar 1. logo perusahaan**

Sejarah Singkat 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 III Group. 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 ertifikat 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. KPI TPS terdiri dari (1) BCH internasional 25 box/ crane/ hour, (2) BCH domestik 18 box/ crane/ hour, (3) Truck Round Time/ TRT 30 menit dan (4) Pelayanan dokumen dengan waktu 1 menit/ container.

##### **Visi, Misi, dan Motto**

###### **a. Visi**

PT Terminal Petikemas Surabaya, berkomitmen untuk mempertahankan TPS sebagai Pintu Gerbang ke Kawasan Indonesia Bagian Timur, untuk memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi para

pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama terminal peti kemas Surabaya untuk mencapai tujuan, 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 extra kepada para pelanggan apabila petikemas mereka membutuhkan tempat lebih banyak atau peralatan tambahan lainnya. contohnya *reefer plug*, yang biasa digunakan untuk mempertahankan suhu dingin petikemas.
- 3) Menyediakan fasilitas tambahan lain pada saat pembongkaran atau saat pemuatan petikemas contohnya penyediaan air bersih atau bahan bakar

#### **b. Misi**

Misi PT Terminal Petikemas Surabaya adalah menjadi suatu perusahaan yang terus maju, tanggap, dapat dipercaya, yang menyediakan fasilitas terminal petikemas yang dapat memenuhi semua permintaan baik untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi seluruh masyarakat. Perdagangan di kawasan Indonesia bagian timur dan untuk mencapai sasaran tersebut perusahaan berupaya untuk :

- 1) Menyediakan jasa layanan transportasi kepada para customer yang dapat menjamin pengiriman barang yang aman, efisien, dan tepat waktu .
- 2) Menjamin terpeliharanya lingkungan kerja yang aman dan bersahabat dengan lingkungan.

#### **c. Motto**

Motto PT Terminal Petikemas Surabaya adalah “Reliable Terminal with Service Excellence” yang artinya TPS harus menjadi terminal petikemas yang dapat diandalkan dan terpercaya dengan mendorong para pegawai dan para rekanan bisnis untuk meraih kesempurnaan layanan terhadap para pelanggan.

### **Fasilitas di PT terminal petikemas**

Untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat petikemas, maka *TPS* harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas (salim, 1994), Fasilitas dalam sebuah terminal petikemas yang menjadi penunjang kelancaran penanganan aktivitas bongkar muat adalah sebagai berikut:

#### **a. Dermaga**

Sebagai tempat bersandarnya kapal dan mempunyai panjang dan kedalaman tertentu di sesuaikan dengan jenis kapal yang berlabuh di terminal peti kemas Surabaya sendiri

telah memiliki 2 dermaga sebagai berikut:

a) Dermaga Internasional

**Tabel 1. fasilitas terminal petikemas (Dermaga Internasional)**

<b>Panjang</b>	1.000	Meter
<b>Lebar</b>	50	Meter
<b>Kedalaman</b>	10,5	Meter

b) Dermaga Domestik

**Tabel 2. fasilitas terminal petikemas (Dermaga Domestik)**

<b>Panjang</b>	450	Meter
<b>Lebar</b>	45	Meter
<b>Kedalaman</b>	7,5	Meter

b. *Container yard*

Lapangan yang digunakan untuk menangani/menyimpan petikemas yang mengendap. Terminal petikemas Surabaya memiliki dua lapangan penumpukan yaitu:

a) Lapangan Penumpukan Internasional

**Tabel 3. fasilitas terminal petikemas (Lapangan Penumpukan Internasional)**

<b>Luas</b>	35	Hektar
<b>kapasitas</b>	31.654	Teus

b) Penumpukan Petikemas *Reefer*

**Tabel 4. fasilitas terminal petikemas (Penumpukan Petikemas Reefer)**

<b>Expor</b>	350	Teus
<b>Impor</b>	882	Teus
<b>Reefer Plug</b>	909	Plugging
<b>Railway (2 track)</b>	420	Meter

c) Lapangan Penumpukan Domestik

**Tabel 5. fasilitas terminal petikemas (Lapangan Penumpukan Domestik)**

<b>Luas</b>	4,7	Hektar
<b>Kapasitas</b>	3.689	TEUS

c. *Container freight service*

Tempat yang di tunjuk pengirim barang untuk menyusun dan membongkar barangnya dari peti kemas, Terminal petikemas surabaya memiliki *CFS* dengan spesifikasi yaitu:

a) CFS (Pergudangan)

**Tabel 6. fasilitas terminal petikemas (pergudangan CFS )**

<b>Luas Total</b>	10.000	M2
<b>Barang Berbahaya</b>	6.500	M2

**Sarana dan Prasarana terminal petikemas surabaya**

Untuk menunjang kegiatan bongkar muat petikemas, maka terminal petikemas harus dilengkapi dengan alat-alat bongkar muat (Subandi, 1993), Prasarana yang menjadi komponen penunjang kegiatan bongkar muat yaitu:

a. *Straddle carrier*

Alat ini sering di sebut dengan *straddle truck*. *straddle truck* adalah alat bongkar muat mekanis di dermaga yang di sesuaikan untuk menanggapi peti kemas. Alat ini di digunakan untuk mengangkat muatan yang berukuran panjang contoh kayu atau pipa. *straddle carrier* ini dapat mengangkut peti kemas lebih dari 1 buah, dapat di gunakan di dermaga untuk memindahkan muatan dari railcar ke chassis truck dan sebaliknya.

b. *Forklift*

Jenis forklift ada beragam. forklift berukuran besar dapat di gunakan untuk mengangkat peti kemas dari lambung kapal ke trailer, sedangkan forklift kecil di gunakan untuk menyusun muatan atau membongkar petikemas, terminal petikemas memiliki diesel forklift sebanyak 4 unit dan electric forklift sebanyak 11 unit

c. *Shore crane* yang kadang di sebut *quayside crane*,

*shoe crane* adalah alat mekanis untuk memuat barang dari dermaga ke kapal dan sebaliknya. Alat ini dapat berjalan di sepanjang dermaga karena berdiri di atas kaki yang beroda, di atas rel atau dengan ban. terminal peti kemas Surabaya memiliki sebanyak 11 unit.

b) *Floating crane*

*Floating crane* adalah alat untuk mengangkut muatan, tetapi alat ini berjalan diatas air. pada saat *ship gantry* tidak mampu mengangkat muatan berat maka bersama sama dengan *floating crane* muatan tersebut dapat dengan mudah di angkat.

c) Roll trailer

Adalah alat pengangkut petikemas dan muatan muatan lain. trailer ini di lengkapi dengan roda, ada yang berjumlah 8 buah.

d) *Yard transfer unit*

Alat ini berbentuk traktor dan di gunakan sebagai pelengkap dari forklift untuk memindahkan muatan dari pingiran dermaga, alat ini juga dapat mengangkat petikemas langsung ke lambung kapal untuk selanjut nya di muat kapal dengan kran.

e) *Chasis*

Alat ini dipergunakan untuk mengangkat petikemas dan sejenisnya bermacam macam. chasis dilengkapi dengan adapter untuk mengunci kelengkapan sudut petikemas (*corner fittings of the container*)

### **Layanan terminal petikemas surabaya**

Terminal petikemas surabaya memiliki layanan yang bias di berikan kepada pelaku bisnis yang terdiri dari:

a. Layanan bongkar petikemas

Prosedur layanan pembongkaran petikemas adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan: pelanggan harus melengkapi dokumen :
  - a. Master cable
  - b. Cvia (container vessel identification advice=pemberitahuan identifikasi kapal petikemas)
  - c. Statmen of fact (surat pernyataan keadaan)
  - d. Statmen letter (email baplie file )
  - e. Import summary list (ISL=daftar ringkasan impor )
  - f. Dangerous cargo list ( daftar kargo berbahaya)
  - g. Approval from harbor master ( surat izin dari syahbandar)
  - h. Reafer list ( daftar reefer)
  - i. Crane sequence list ( daftar urutan crane)
  - j. Discharger stowage plan (rencana penyimpanan pembongkaran)
  - k. Discharge bay plan ( rencana bay pembongkaran)
  - l. Manifest
  - m. Special cargo list ( daftar cargo khusus)
- b. Yard and berth list sub department (sub departemen perencanaan lapangan dan dermaga) memeriksa dokumen.mereka mengadakan rapat harian,bersama dengan departemen teknik,dengan perusahaan pelayaran untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas
  - a. Veseel berth planning sub departemen meproses rencana pembongkaran

ke dalam system computer berdasarkan data yang di mirimkan oleh perusahaan pelayanan lewat email.

- b. Berdasarkan discharge list (daftar pembongkaran) berth operations supererintendent memerintahkan operator cc lewat petugas tally dermaga untuk membongkar petikemas dari atas kapal dan memuatnya ke atas chassis head truck dan membawanya ke lapangan penumpukan.
- c. Setelah head truck tiba di lapangan penumpukan petikemas yard operations superintendent (superintenden operasi lapangan) Memerintahkan operatort rgt,lewat petugas tally lapangan.

### **Hasil dan pembahasan**

Bedasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh penelitian yang telah peneliti lakukan selama melaksanakan praktek di Terminal petikemas Surabaya,pada 5 juli 2021 hingga 30 desember 2022 ,pengamatan di laksanakan agar peneliti dapat melihat secara langsung persoalan yang terjadi di lapangan secara detail mengenai *Truck Round Time*.pengamatan ini di lakukan dengan melihat secara langsung proses masuknya truk external dari *gate in* (gerbang masuk) hingga proses penumpukan atau pengambilan petikemas di lapangan penumpukan *container yard* .pengamatan ini hasilnya diolah berdasarkan wawancara yang di laksanakan dengan melakukan narasi kepada staff operasional serta staff yang terdapat di lapangan operasional di terminal petikemas Surabaya.wawancara di laksanakan agar mendapatkan hasil yang lebih detail

tentang *truck round time* (TRT) dalam meningkatkan kualitas layanan reciving sudah berjalan dengan baik,tetapi kepadatan volume kendaraan di lapangan terlalu padat hingga penumpukan dan rata rata waktu TRT menjadi tinggi.dan cara mengatasinya yakni dengan cara lebih mendisiplinkan pekerjaan agar semua kegiatan berjalan dengan lancer supaya tidak terjadi kepadatan volume kendaraan di lapangan dan mentaati peraturan yang adahasil pengamatan di lapangan.

#### **a. Standar *truck round time* di terminal peti kemas Surabaya pada tahun 2021 hingga 2023**

Pembahasan pertama ini menjawab rumusan masalah pertama yaitu “Bagaimana standar TRT di terminal petikemas Surabaya?”kinerja *truck round time* di terminal petikemas Surabaya pada tahun 2021 sampai 2023 berikut ini kinerja TRT tahun 2021 sampai 2023 yang telah penilita dapat dari perusahaan.

**Tabel 7. Tabel Standar Waktu *Truck Round Time***

No	KETERANGAN	TRT	TAHUN		
			2021	2022	2023
1	Rata Jumlah Truk	<30 menit	35.411	35.577	33.375
		30-60 menit	20.696	20.094	21.427
		60-120 menit	11.504	11.401	13.268
		>120 menit	3.955	4.282	5.334
2	Persentase %	<30 menit	49%	50%	45%
		30-60 menit	29%	28%	29%
		60-120 menit	16%	16%	18%
		>120 menit	6%	6%	7%

Sumber: Data perusahaan terminal petikemas Surabaya tahun (2021 hingga 2023)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa *TRT* kurang dari 30 menit pada tahun 2021 adalah 41.264 truk, pada tahun 2022 memiliki 43.807 truk dan tahun 2023 memiliki 44.975 truk. Lalu *TRT* 30 - 60 menit pada tahun 2021 memiliki 21.105 truk, pada tahun 2022 memiliki 21.353 truk dan pada tahun 2023 memiliki 22.965 truck. *TRT* 60 - 120 menit pada tahun 2021 memiliki 13.030 truk, pada tahun 2022 memiliki 13.010 truck, pada tahun 2023 memiliki 12.208 truk. *TRT* lebih dari 120 menit pada tahun 2021 adalah 5.296 truk, *TRT* pada tahun 2022 memiliki 4.036 truk. *TRT* pada tahun 2023 memiliki 4.148 truk.

Prosentase rata-rata pertumbuhan truk pada tahun 2021 di *TRT* <30 menit sebesar 45 %, tahun 2022 sebesar 49 % dan tahun 2023 sebesar 50%. Prosentase *TRT* pada tahun 2022-2023 di *TRT* <30 menit dan 30-60 menit cenderung fluktuatif, sedangkan di *TRT* 60 menit-120 menit dan >120 menit mengalami menurun 1% pada tahun 2021 ke 2022.

**Tabel 8. Tabel Nilai Maksimum dan Minimum Rata Rata *TRT***

No	TRT	Maksimum	Minimum
1.	<30 menit	44.975 truk pada tahun 2023	43.639 truk pada tahun 2021
2.	30-60 menit	22.695 truk pada tahun 2023	21.105 truk pada tahun 2021
3.	60-120 menit	13.030 truk pada tahun 2021	12.208 truk pada tahun 2023
4.	>120 menit	5.296 truk pada tahun 2021	4.148 truk pada tahun 2023

Sumber: data skunder trt tps 2021 ( data diolah)

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa pada tahun 2021 sampai 2023, *TRT* <30 menit memiliki nilai maksimum rata rata truck berada di tahun 2023 sebesar 44.975 truk. pada *TRT* 30-60 menit nilai maksimum rata rata truck berada di tahun 2023 sebesar 22.695 truk, pada *TRT* 60-120 menit nilai maksimum rata rata truck berada di tahun

2021 sebesar 13.030 truk, pada TRT > 120 menit nilai maksimum rata-rata truk berada di tahun 2021 sebesar 5.269 truk.

**b. Faktor yang mempengaruhi TRT melebihi SOP di terminal petikemas Surabaya**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti selama praktik di PT Terminal Petikemas Surabaya, peneliti mengikuti, melihat langsung, dan mewawancarai beberapa staf yang mendampingi saat melakukan praktik, dan di temukan faktor yang mempengaruhi truck round time melebihi standar operasional perusahaan dan kendala yang di temukan sebagai berikut:

**a) Factor kepadatan di lapangan penumpukan**

Dari hasil penelitian dan wawancara dengan staf bagian operasional di terminal petikemas bahwa kepadatan ini mengakibatkan terjadinya clash antara kegiatan *receiving* dengan kegiatan muat dan terjadinya juga clash antara kegiatan *delivery* dengan kegiatan bongkar. Saat melakukan pengamatan clash yang terjadi di lapangan penumpukan seperti kegiatan *receiving* yang di layani dalam satu blok, namun pada blok tersebut terdapat kegiatan pengambilan container yang akan di muat di atas kapal (*loading*) oleh ITV (truck internal). Kondisi ini akan menyebabkan truk pemilik petikemas (truk external) yang akan melakukan kegiatan *receiving* (pengambilan petikemas) harus menunggu RTG yang sedang melayani kegiatan pengambilan container yang akan di muat ke atas kapal (*loading*) sehingga clash antara kegiatan akan menyebabkan waktu perputaran truk external akan terhitung secara otomatis di system akan menjadi sangat lama.

**b) Factor alat**

Alat merupakan salah satu yang penting dalam memaksimalkan kinerja operasional di lapangan penumpukan, dari hasil penelitian dan wawancara dengan staf bagian operasional bahwa masih di temukan beberapa hal yang berkaitan dengan alat contohnya:

1. 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.

## 2. 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.

### c) Factor alam

Dari hasil wawancara yang dilakukan saat praktek darat berlangsung bahwa factor alam juga menjadi salah satu penyebab dari TRT melebihi standar waktu keadaan alam yang kurang bersahabat (*bad wather*). Kondisi seperti ini akan mengganggu operator RTG dalam melakukan pelayanan container di lapangan penumpukan.

### d) Factor sumberdaya 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:

#### 1. Operator RTG

Sistem kerja operator yang tidak sesuai dengan jam kerja yang telah tertera pada SOP (Satandar Operasional Kerja). Selama periode pengamatan yang penulis 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. Berikut daftar jadwal shift kerja sesuai dengan SOP TPS:

**Tabel 9. Tabel Shift**

No	Shift	Waktu
1.	SHIFT	00.00-07.59
2.	SHIFT	08.00-15.59
3.	SHIFT	16.00-23.59

Sumber: Data perusahaan tahun 2021

2. *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 menindihinya atau memindahkan petikemas dari satu tumpukan ke tumpukan lainnya (*shifting*). Kondisi seperti ini akan memperlambat proses pemindahan atau pengambilan kontainer di lapangan penumpukan.

3. 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. Keterampilan operator dalam mengendalikan RTG saat melakukan proses pemindahan dan pengambilan kontainer menurut jenisnya. Pada kontainer jenis dry, operator RTG harus jeli dalam mengarahkan spredeer (bagian dari RTG untuk mengangkat kontainer) dalam menyesuaikan posisi twistlock pada saat penempatan di chassis truk. Pada kontainer dengan jenis *OVD* (*Over Dimention*), 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.

**c. Dampak negative dari Truk yang melebihi standar waktu penetapan di terminal petikemas suarabaya**

Bedasarkan hasil obeservasi dan wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti selama praktek di pt terminalpetikemas Surabaya peneliti mengikuti melihat langsung dan mewawancarai beberapa staff yang mendampingi saat melakukan praktek,dan di temukan dampak negative jika truk melebihi standar waktu yang telah di tetapkan perusahaan dan dampak negative yang di temukan sebagai berikut:

**a) Terganggunya aktivitas bongkar dan muat**

PT Terminal Petikemas Surabaya pada setiap kegiatan operasional memiliki KPI (Key Performance Indicator) yaitu standar penetapan dalam melakukan kegiatan operasional agar kinerja operasional dapat tercapai dengan optimal, seperti penetapan standar waktu pelayanan TRT dengan waktu 30 menit bagi truk eksternal. Penetapan KPI ini juga berlaku pada aktivitas bongkar muat kapal yaitu 28 box/jam. Kepadatan di lapangan penumpukan, diimbangi dengan lamanya waktu perputaran truk eksternal dalam melakukan kegiatan receiving dan delivery di CY akan menyebabkan terjadinya clash yard. Dimana ITV (truk internal) yang melakukan bongkaran dan muatan akan terganggu dengan adanya truk eksternal yang memakan waktu lama dalam melakukan kegiatan receiving dan delivery di CY. Sehingga proses bongkar dan muat akan tersendat karena adanya waiting ITV untuk mengantri pelayanan baik melakukan pengambilan kontainer di CY untuk proses muatan maupun penumpukan dari proses bongkaran ke CY. Kondisi seperti ini akan berdampak pada tersendatnya pelayanan kapal 42 dalam melakukan bongkaran dan muatan, sehingga standar penetapan 28 box/jam bagi kegiatan bongkaran dan muatan tidak tercapai.

**b) Kerugian internal perusahaan**

Clash di lapangan penumpukan antara kegiatan delivery dengan bongkaran dan kegiatan muatan dengan receiving akan menyebabkan adanya waiting ITV. ITV akan mengantri di lapangan penumpukan dalam menunggu pelayanan oleh RTG, baik melakukan pengambilan kontainer di CY untuk proses muatan maupun penumpukan dari proses bongkaran ke CY. Kondisi seperti ini akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan dalam meminimalkan biaya penggunaan bahan bakar solar pada ITV Clash di lapangan penumpukan antara kegiatan delivery dengan bongkaran dan kegiatan muatan dengan receiving akan menyebabkan adanya waiting ITV. ITV akan mengantri di lapangan penumpukan dalam menunggu pelayanan oleh RTG, baik melakukan pengambilan kontainer di CY untuk proses muatan maupun penumpukan dari proses bongkaran ke CY. Kondisi seperti ini akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan dalam meminimalkan biaya penggunaan bahan bakar solar pada ITV.

**c) Loyalitas pelanggan menurun**

TRT yang melebihi standar waktu penetapan akan berdampak pada penurunan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang ada di PT Terminal Petikemas

Surabaya, antara lain:

1. Pihak pelayaran ( *Shipping line*)

Waktu perputaran truk eksternal yang lama akan menyebabkan terjadinya clash antara kegiatan delivery dengan kegiatan bongkar dan kegiatan receiving dengan kegiatan muat, sehingga akan mengganggu kecepatan proses pelayanan kapal yang sudah ditetapkan yaitu 28 box/jam. Kondisi seperti ini, akan memunculkan resiko tidak puas nya pihak pelayaran pada pelayanan yang diberikan oleh PT Terminal Petikemas Surabaya.

2. *Freight Forwarder* dan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)

Sebagai freight forwarder dan EMKL akan lebih mempertimbangkan waktu dalam proses bisnisnya. Pihak ini lebih menekankan pada target kecepatan pelayanan agar efisien dalam penggunaan truk. TRT yang melebihi standar waktu penetapan akan merugikan pihak freight forwarder dan EMKL dalam meminimalkan biaya supir, biaya penyewaan truk pada trucking, biaya bahan bakar dan akan memakan waktu yang seharusnya satu truk dapat melakukan kegiatan receiving dua kali, namun truk hanya dapat melakukan kegiatan receiving satu kali. Kondisi seperti ini akan menyebabkan tidak puas nya freight forwarder dan EMKL terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Terminal Petikemas Surabaya.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Dari pembahasan sebelumnya terkait dengan analisis penetapan standar waktu pelayanan TRT (*Truck Round Time*) di PT Terminal Petikems Surabaya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja TRT pada tahun 2021 sampai 2023 di PT Terminal Petikemas Surabaya kurang baik, karena TRT 2021 sampai 2023 memiliki prosentase jumlah tidak melebihi angka 50%.
2. Penyebab dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan di PT Terminal Petikemas Surabaya 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.

3. Dampak negatif dari TRT yang melebihi standar waktu penetapan di PT Terminal Petikemas Surabaya yaitu terganggunya aktivitas bongkar muat, kerugian internal perusahaan dan loyalitas pelanggan menurun.

### **Saran**

Dengan adanya permasalahan tentang TRT (*Truck Round Time*), maka terdapat beberapa saran yang dapat digunakan:

- 1) Kinerja TRT 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.
- 2) 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 yaitu sama, sehingga dapat menciptakan harmonisasi ketika proses operasional berjalan.
- 3) Dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan hendaknya pihak operasional lapangan penumpukan khususnya Yard planner melakukan berbagai inovasi plan yang dapat meminimalisasi penggunaan waktu kegiatan di lapangan penumpukan, salah satunya dengan memperpendek slot supaya pergerakan RTG tidak terlalu panjang perpindahannya, sehingga truk yang dilayani mulai dari slot kecil ke slot ujung akan semakin cepat.

## **REFERENSI**

- Arikunto, S. (2017). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Ayustina, T. M., Istijanto, S., Murti, F., & Pudjiastuti, T. (2019). Perancangan fasilitas pelabuhan industri di Kabupaten Gresik [Universitas 17 Agustus 1945]. <http://repository.untag-sby.ac.id/1323>
- Babus, S. (2020). Pengaruh turn around time terhadap kecepatan membongkar muatan di terminal petikemas Semarang [Universitas Maritim Amni Semarang]. <http://repository.unimar-amni.ac.id/3459>
- Betta, S. A. (2022). Strategi manajemen pelabuhan dengan mengkonsolidasikan terminal peti kemas untuk mengurangi waktu tunggu kapal (studi kasus di terminal peti kemas Makassar dan Makassar New Port) [Universitas Hasanuddin]. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23692>
- Departemen Perhubungan. (2018). *Standar kinerja pelayanan*. Surabaya: Departemen Perhubungan.
- Fandy, T. (2007). *Stratergi pemasaran (2nd ed.)*. Andi Offset.
- Fernanda, B. S. (2020). Pelaksanaan stuffing in dan stripping in di depo Prapat Kurung oleh PT. Mitra Dharma Laksana Surabaya [Universitas Maritim Amni Semarang]. <http://repository.unimar-amni.ac.id/2398>
- Hakim, A. R., Rahwana, K. A., & Sutrisna, A. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 435–443. <https://doi.org/10.55606/jempper.v2i1.1053>
- Helmia, H. D. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Hutapea, T. (2019). Analisis kinerja dan produktivitas bongkar muat peti kemas pada PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Belawan [Universitas HKBP Nommensen]. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/2353>
- Jamal, A. (2017). Analyzing the benefit of implementing integrated DGPS and terminal operating system at yard terminal Surabaya. *Jatit*.
- Karima, N. A. (2019). Analisis penetapan standar waktu pelayanan TRT (Truck Round Time) di PT Terminal Petikemas Surabaya [Universitas Sebelas Maret].
- Liauw, J. K., Utami, D., & Pandapotan, D. (2018). Penerapan IPC Terminal Operating System dan layanan peti kemas Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 4(3), 317–322. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl/article/view/826>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Malisan, J. (2016). Potensi pengembangan Pelabuhan Tarakan untuk konsolidasi barang bagi wilayah Kalimantan Utara dan sekitarnya. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 18(2),

52–62. <https://doi.org/10.25104/transla.v18i2.1386>

- Moleong, L. J. (2004). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Permenhub. (2016). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Depo Peti Kemas*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Salim, A. (2016). *Manajemen transportasi (12th ed.)*. Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, A. A. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Cv Jejak.
- Sianipar. (2000). *Perencanaan peningkatan kinerja, bahan diklat staf dan pimpinan tingkat pertama*. Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sitepu, G., & Sulistiana, O. (2023). Analisis perbandingan kinerja operasional terminal peti kemas Makassar dan Bitung. *REPOSITORI*, 1(1), 1–10. <https://jurnal.pipmakassar.ac.id/index.php/rps/article/view/678>
- Situmorang, S. H. (2010). *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*. Medan.
- Soedjono, K. (2002). *Perencanaan pelabuhan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Subandi. (1993). *Manajemen petikemas (2nd ed.)*. Arcan.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, H. (1993). *Metodologi research*. Andi Offset.
- Triatmojo, B. (2010). *Perencanaan pelabuhan*. Beta Offset.
- UU RI. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Yunus, A. R., Nugroho, F. X. A. P., & AS, R. P. P. (2022). Standar waktu pelayanan truck round time dalam meningkatkan kinerja receiving di PT. Terminal Peti Kemas Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(2), 132–145. <https://doi.org/10.30649/japk.v12i2.85>