

Pemetaan *Standard Operating Procedure* Penerimaan, Pemuatan, Pembongkaran, dan Pengeluaran Peti Kemas

Somadi

Program Studi D4 Logistik Bisnis, Politeknik Pos Indonesia

email: somadi@poltekpos.ac.id

ABSTRAK

Waktu proses pemasukan, pemuatan, pembongkaran dan pengeluaran petikemas di Terminal Petikemas Surabaya yang dikelola oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya hingga kini masih dirasa cukup lama oleh para pengguna terminal. Keterlambatan waktu tersebut salah satunya disebabkan karena pengguna terminal seringkali mengalami kebingungan dalam menerapkan SOP (standard operating procedure) layanan yang ada di dalam terminal. Tujuan penelitian untuk mengetahui SOP pemasukan, pemuatan, pembongkaran dan pengeluaran petikemas di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa SOP penerimaan petikemas dimulai dari pengiriman data COPARN, pembuatan job order, pencetakan dan distribusi E-CEIR, proses pemindahan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan, hingga kendaraan meninggalkan terminal. Sementara itu, SOP pemuatan petikemas dimulai dari pengiriman, penerimaan dan pemeriksaan dokumen, pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke truk untuk dimuat ke kapal, hingga konfirmasi muatan dan keberangkatan kapal. Untuk SOP pembongkaran petikemas dimulai dari persiapan pembongkaran, menginput data ke dalam sistem, pembongkaran petikemas dari kapal ke atas truk, pemeriksaan, mengangkut petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan, hingga pemindahan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan. Sedangkan, SOP pengeluaran petikemas dimulai pengiriman delivery order online, pembuatan job order pengeluaran petikemas, pemrosesan job order pengeluaran petikemas, hingga pengecekan antara data fisik dan sistem.

Kata Kunci: *Pemetaan SOP Petikemas, Pemasukan Petikemas, Pemuatan Petikemas, Pembongkaran Petikemas, Pengeluaran Petikemas*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan terminal petikemas saat ini terus memperlihatkan eksistensinya dengan seiring meningkatnya aktivitas ekspor dan impor. Sehingga keberadaan terminal petikemas sangat dibutuhkan dalam mendukung perdagangan baik secara nasional maupun internasional. Untuk itu pengelolaan terminal petikemas perlu terus dilakukan perbaikan guna menjaga kepuasan penggunanya.

Terminal petikemas diartikan sebagai wilayah atau tempat tertentu di daratan dengan batas-batas yang jelas dan merupakan tempat pertemuan antara angkutan laut dan angkutan darat yang menganut sistem unitisasi, serta dilengkapi dengan prasarana dan sarana angkutan barang untuk tujuan ekspor dan impor dengan cara pengemasan khusus, sehingga dapat berfungsi sebagai pelabuhan (Wahono, 2015). Supriyono (2010) dalam Wahono (2015), adapun fungsi terminal petikemas yaitu tempat pemuatan dan pembongkaran petikemas dari kapal-truk atau sebaliknya, pengepakan dan pembongkaran petikemas (CFS), pengawasan dan penjagaan petikemas beserta muatannya, penerimaan armada kapal, dan pelayanan *cargo handling* Petikemas

dan lapangan penumpukannya. Menurut Triatmodjo (2009) dalam Wahono (2015), terminal petikemas memiliki fasilitas antara lain berupa dermaga, apron, *container yard*, CFS (*container freight station*), menara pengawas, bengkel pemeliharaan dan fasilitas lain seperti jalan masuk, gedung perkantoran, tempat parkir, dan lainnya .

Dalam operasionalnya, terminal petikemas yang ada di Indonesia menghadapi permasalahan yang harus segera dilakukan perbaikan. Berdasarkan penelitian Bastyan (2017) di Terminal Petikemas Surabaya, bahwa seluruh dimensi kualitas layanan menghasilkan tingkat kepuasan “cukup puas” yang artinya bahwa pelanggan menilai pelayanan yang diberikan PT. TPS sudah cukup memenuhi harapan namun masih belum maksimal. Senada dengan dengan penelitian dari Amanullah et al., (2018), bahwa layanan dan utilitas pada terminal petikemas Pelabuhan Panjang dikategorikan cukup baik namun arus kapal dan petikemas mengalami penurunan, hal ini kemungkinan beralihnya kapal-kapal ke terminal petikemas lain yang memiliki fasilitas lebih baik dibanding Terminal Petikemas Pelabuhan Panjang, selain dari permasalahan ekonomi global.

Sementara itu, hasil penelitian dari Handajani (2004), bahwa secara keseluruhan kelancaran operasi di terminal petikemas sangat bergantung pada pelayanan *chassis truck* di *container yard* berupa pengaturan pola penumpukan petikemas di *container yard* maupun penggunaan *rubber tyred gantry* secara optimal. Sehingga dapat direkomendasikan beberapa hal yaitu pengaturan penumpukan petikemas di *container yard* sesuai dengan urutan berat dan tujuan, penambahan jumlah *chassis truck* sehingga kondisi pelayanan lebih optimal, dan perlunya keberadaan seorang pengawas yang mengatur antrian *chassis truck* di *gantry crane* maupun di *container yard*. Sedangkan hasil penelitian dari Khusyairi & Hisyam (2016), bahwa kinerja pelayanan operasional petikemas dipelabuhan Pangkalbalam kota Pangkalpinang dikategorikan baik. Hal ini terlihat pada nilai *BOR*, *YOR*, *BTP*, *KD* dan kinerja peralatan bongkar muat dimana nilai-nilainya memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Namun kondisi pelabuhan saat ini masih terlihat berantakan, dan kinerja peralatan pelayanan petikemas seperti *forklift*, *mobile crane*, dan *fix jib crane* dinilai baik, tetapi untuk *head truck* dan *chassis* dinilai kurang baik.

PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) berlokasi di Pelabuhan Tanjung Perak. TPS berdekatan dengan jalan Raya Tol Surabaya dan jalur Kereta Api. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola TPS selama 24 jam. Fasilitas yang tersedia di TPS antara lain dermaga internasional, dermaga domestik, lapangan penumpukan internasional, lapangan penumpukan petikemas *reefer*, dan *railway (2 track)*, lapangan penumpukan domestik, area pemeriksaan bea cukai. Lapangan penumpukan internasional dengan luas 35 hektar dengan kapasitas 32.223 TEUS, sedangkan penumpukan petikemas *reefer* memiliki kapasitas ekspor 350 TEUS, dan impor 882 TEUS, dan *reefer plug* sebanyak 909 *plugging*. Sementara itu *railway* yang dimiliki sepanjang 420 meter. Untuk lapangan penumpukan domestik memiliki luas 4,7 hektar dengan kapasitas 2.029 TEUS, sedangkan area pemeriksaan bea cukai dengan kapasitas 1.068 TEUS.

TPS juga memiliki CFS (pergudangan) dengan luas 10.000 m² dan tempat khusus barang berbahaya seluas 6.500 m². Untuk mendukung operasional terminal, perusahaan menyediakan peralatan yang terdiri dari *cassette*, *chassis*, *container crane*, *dolly system*, *forklift* (electric dan diesel), *head truck* dan *low bed chassis*, *RTF*, *reach stacker*, *reefer plug*, *sky stacker*, dan *translifter*. TPS juga memiliki New TOS System terdiri dari TOS (*Terminal Operating System*) untuk kegiatan operasional dan C-TOS yang merupakan aplikasi untuk billing (nota rampung) yang digunakan untuk mengatur seluruh pergerakan petikemas. New TOS System menyediakan kondisi aktual dari kegiatan operasional serta menyediakan Pertukaran Data Elektronik. Kemudian juga terdapat fasilitas *web access* dan *CLIQUE 247* yang terdapat di website resmi TPS, dimana para pengguna jasa bisa melakukan transaksi dan cetak dokumen secara online.

TPS menyediakan berbagai layanan antara lain penerimaan petikemas, pemuatan petikemas, pembongkaran petikemas, pengeluaran petikemas serta pelayanan lainnya. Perusahaan telah membuat SOP (*standard operating procedure*) yang harus dipahami oleh para pengguna terminal petikemas baik itu SOP penerimaan petikemas, pemuatan petikemas, pembongkaran petikemas, pengeluaran petikemas. SOP sendiri merupakan serangkaian panduan yang terdokumentasi secara jelas, lengkap, dan rinci mengenai proses, tugas, dan peran setiap individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari di dalam suatu organisasi yang berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan dan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku (Rachmi et al., 2014).

SOP merupakan dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014). Hal senada juga disampaikan oleh Gabriele (2018), bahwa SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Sehingga SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Budihardjo (2014), SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Menurut Santoso (2014), SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

Dengan demikian, adanya SOP yang dibuat oleh PT Terminal Petikemas Surabaya dalam proses layanan penerimaan petikemas, pemuatan petikemas, pembongkaran petikemas, pengeluaran petikemas diharapkan dapat mempermudah pengguna terminal petikemas dalam memenuhi kebutuhannya, namun pada kenyataannya SOP yang ada sulit untuk dipahami oleh para pengguna terminal petikemas sehingga membuat proses penerimaan, pemuatan, pembongkaran, dan pengeluaran petikemas memerlukan waktu yang cukup lama sehingga menimbulkan ketidakpuasan para pengguna terminal petikemas karena waktu tunggu yang lama dan membuat biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan semakin tinggi. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Bastyan (2017) di Terminal Petikemas Surabaya, bahwa seluruh dimensi kualitas layanan menghasilkan tingkat kepuasan “cukup puas” yang artinya bahwa pelanggan menilai pelayanan yang diberikan PT. TPS sudah cukup memenuhi harapan namun masih belum maksimal. Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan yaitu petugas administrasi agar memiliki kompetensi, petugas

administrasi agar memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti, jumlah petugas (administrasi, operasional tally, dan TKBM) memadai, lapangan penumpukan kontainer memadai dan layak, fasilitas umum dalam kondisi baik dan memadai, dan kemudahan dalam sistem pembayaran. Namun indikator yang memerlukan prioritas utama adalah indikator yang berhubungan dengan kompetensi petugas khususnya petugas administrasi. Sehingga rekomendasi pihak manajemen adalah dengan membuat SOP untuk setiap aktifitas di pelabuhan bagi petugas administrasi.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk memetakan SOP (*standard operating procedure*) pemasukan, pemuatan, pembongkaran dan pengeluaran petikemas di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Dengan memetakan SOP dalam proses pemasukan, pemuatan, pembongkaran dan pengeluaran petikemas di PT. Terminal Petikemas Surabaya diharapkan dapat memudahkan para pengguna terminal petikemas Surabaya dalam memenuhi kebutuhannya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian berlokasi di Terminal Petikemas Surabaya yang dikelola oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Adapun jenis data yang digunakan berasal dari data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yakni studi dokumentasi atau kepustakaan. Data yang digunakan merupakan data yang telah tersedia di perusahaan yang bersumber dari *website* Terminal Petikemas Surabaya yakni *tps.co.id*. Selain itu juga, studi kepustakaan bertujuan untuk menggali data yang digunakan bersumber dari penelitian terdahulu atau sumber lainnya yang relevan (Somadi & Hidayat, 2019).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan petikemas di Terminal Petikemas Surabaya terdiri dari layanan penerimaan petikemas, pemuatan petikemas, pembongkaran petikemas, dan pengeluaran petikemas. SOP (*standard operating procedure*) layanan pada proses penerimaan petikemas, pemuatan petikemas, pembongkaran petikemas, dan pengeluaran petikemas berbeda-beda sehingga harus dipahami oleh pengguna terminal petikemas.

SOP (*standard operating procedure*) layanan penerimaan petikemas di Terminal Petikemas Surabaya dimulai dari pengiriman data COPARN, pembuatan *job order*, pencetakan dan distribusi E-CEIR, pengemudi menuju gerbang masuk, penempelan QR *code*, menginput nomor polisi kendaraan dan BAT, konfirmasi nomor petikemas, pemeriksaan kesesuaian antara fisik dengan sistem, memasukan MGW dan nomor segel, perekaman berat truk dan muatan petikemas, konfirmasi proses *pre gate-in*, penempelan kartu identitas dan pengambilan *job slip*, pengemudi menuju lokasi penumpukan, pengiriman perintah kerja, pemindahan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan, melakukan proses *gate-out*, penyerahan *job slip* dan menempelkan kartu identitas,

penimbangan truk kembali, pengecekan VGM TPS, penghilangan *flag stop*, pengembalian dan pemberitahuan dokumen, Penyerahan bukti timbang, meninggalkan area TPS. Tabel berikut merupakan penjelasan SOP layanan penerimaan petikemas di Terminal Petikemas Surabaya.

Tabel 1. SOP Layanan Penerimaan Petikemas di Terminal Petikemas Surabaya

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
1	Pengiriman data COPARN	Perusahaan pelayaran mengirimkan data COPARN ke PT. Terminal Petikemas Surabaya, baik melalui <i>web access</i> (file excel) maupun melalui FTP (<i>file transfer protocol</i>) / file EDI.	Perusahaan pelayaran, TPS
2	Pembuatan <i>job order</i>	Pengguna jasa membuat <i>job order</i> melalui aplikasi Clique 247.	Pengguna jasa
3	Pencetakan E-CEIR	Pengguna jasa mencetak E-CEIR (<i>electronic container equipment interchange receipt</i>).	Pengguna jasa
4	Distribusi E-CEIR	Pengguna jasa mendistribusikan E-CEIR kepada Pengemudi truk.	Pengguna jasa, Pengemudi truk
5	Pengemudi menuju gerbang masuk	Pengemudi truk menuju ke <i>gate-in</i> (gerbang masuk) bersama petikemasnya.	Pengemudi truk
6	Penempelan QR Code	Pengemudi truk menempelkan QR-Code yang terdapat pada E-CEIR ke QR-Code Reader yang ada di <i>gate</i> .	Pengemudi truk
7	Menginput nomor polisi kendaraan dan BAT	Petugas Tally Pre <i>Gate-In</i> memasukkan nomor polisi truk dan nomor BAT dan mengkonfirmasi nomor petikemas melalui HHT.	Petugas Tally Pre <i>Gate-In</i>
8	Konfirmasi nomor petikemas	Petugas Tally Pre <i>Gate-In</i> mengkonfirmasi nomor petikemas melalui HHT.	Petugas Tally Pre <i>Gate-In</i>
9	Pemeriksaan kesesuaian antara fisik dengan sistem	Setelah informasi detil petikemas tampil pada HHT, Petugas Tally Pre <i>Gate-In</i> memeriksa kesesuaian antara fisik dan informasi	Petugas Tally Pre <i>Gate-In</i> , Pengemudi truk, Superintenden Gate, Perusahaan

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		<p>yang tampil pada HHT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apabila ditemukan ketidaksesuaian, maka proses <i>pre gate-in</i> tidak bisa dilakukan. Selanjutnya pengemudi truk harus memarkirkan truknya dan pengguna jasa harus membuat <i>job order</i> yang sesuai dengan detail fisik petikemas. • Apabila pada informasi detail petikemas yang tampil di HHT ditemukan petikemas <i>reefer</i> yang tidak ada temperaturnya, maka Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i> harus melaporkan kepada Superintenden <i>Gate</i>. Kemudian, Superintenden <i>Gate</i> menghubungi pengguna jasa untuk memastikan apakah petikemas <i>reefer</i> tersebut merupakan petikemas <i>reefer</i> yang tidak di-<i>plug</i> atau terjadi kesalahan data pada COPARN yang dikirimkan. • Apabila petikemas <i>reefer</i> tersebut merupakan petikemas yang tidak di-<i>plug</i>, maka dapat dilanjutkan ke proses berikutnya. Namun apabila ada kesalahan data yang dikirimkan, maka perusahaan pelayaran harus mengirimkan ulang data 	pelayaran, pengguna jasa

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		COPARN yang benar dan pengguna jasa harus membuat <i>job order</i> yang sesuai dengan data fisik petikemas.	
10	Memasukan MGW dan nomor segel	Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i> memasukkan MGW (<i>maximum gross weight</i>) dan nomor segel	Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i>
11	Perekaman berat truk dan muatan petikemas	Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i> menekan tombol <i>Refresh</i> pada HHT untuk merekam berat truk dan muatan petikemasnya.	Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i>
12	Konfirmasi proses <i>pre gate-in</i>	Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i> menekan tombol <i>Confirm</i> pada HHT untuk mengkonfirmasi proses <i>pre gate-in</i> .	Petugas Tally <i>Pre Gate-In</i>
13	Penempelan kartu identitas dan pengambilan <i>job slip</i>	Pengemudi truk menempelkan Kartu Identitas ke <i>RFID reader (radio frequency identification device)</i> , dan mengambil <i>job slip</i> yang tercetak.	Pengemudi truk
14	Pengemudi menuju lokasi penumpukan	Pengemudi truk menuju ke lokasi penumpukan yang sesuai dengan yang tertulis pada <i>job slip</i> .	Pengemudi truk
15	Pengiriman perintah kerja	Setelah pengemudi truk sampai di lokasi penumpukan, <i>Yard Dispatcher</i> mengirimkan perintah kerja kepada RTG/RS melalui VMT (<i>vehicle mounted terminal</i>) untuk memindahkan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan.	<i>Yard Dispatcher</i> , RTG/RS
16	Pemindahan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan	Operator RTG/RS memindahkan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada VMT.	Operator RTG/RS, Pengemudi truk

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
17	Melakukan proses <i>gate-out</i>	Setelah petikemas selesai ditumpuk, pengemudi truk menuju <i>gate-out</i> (gerbang keluar) untuk melakukan proses <i>gate-out</i> . Apabila petikemas yang ditumpuk adalah petikemas <i>reefer</i> dengan <i>plug</i> , maka Personil Pemantau <i>Reefer</i> akan memasang <i>plug</i> pada petikemas dan memantau serta melaporkan kondisi temperaturnya setiap 3 jam sekali.	Pengemudi truk dan personil pemantau <i>reefer</i>
18	Penyerahan <i>job slip</i> dan menempelkan kartu identitas	Pengemudi truk menyerahkan <i>job slip</i> kepada Personil <i>Gate</i> dan menempelkan Kartu Identitas ke <i>RFID Reader</i> .	Pengemudi truk, Personil <i>gate</i>
19	Penimbangan truk kembali	Sesampainya di jembatan timbang, truk akan ditimbang kembali dan hasilnya akan tercatat di sistem PT. Terminal Petikemas Surabaya setelah proses dikonfirmasi. Penghitungan berat petikemas dilakukan dengan mengurangi berat saat <i>gate-in</i> (truk + petikemas) dengan berat saat <i>gate-out</i> (truk).	Pengemudi truk, Petugas jembatan timbang
20	Pengecekan VGM TPS	Setelah proses <i>gate-out</i> dikonfirmasi, secara otomatis sistem akan mengecek apakah pengguna jasa memilih VGM TPS atau tidak saat pembuatan <i>job order</i> . a. Bagi pengguna jasa yang memilih menggunakan VGM TPS maka hasil penimbangan dari TPS akan digunakan sebagai data VGM bersama dengan tanda tangan yang sah.	Pengguna jasa, TPS, perusahaan pelayaran

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		<p>b. Bagi pengguna jasa yang menolak menggunakan VGM TPS, sistem akan mengecek apakah perusahaan pelayaran mengirim data VGM ke PT. Terminal Petikemas Surabaya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perusahaan pelayaran yang tidak mengirimkan data VGM dan petikemas ditemukan tanpa VGM, maka TPS harus menyediakan VGM bersama dengan tanda tangan yang sah. • Perusahaan Pelayaran yang mengirimkan data VGM, sistem akan membandingkan antara data VGM perusahaan pelayaran dan hasil penimbangan TPS. • Apabila ditemukan melebihi batas toleransi yang disetujui sebesar 5%, maka hasil penimbangan TPS akan menggantikan data VGM dari perusahaan pelayaran. • Apabila data VGM dari perusahaan pelayaran masih dalam batas toleransi yang disetujui sebesar 5%, maka data 	

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		tersebut yang akan digunakan	
21	Penghilangan <i>flag stop</i>	Ketika data VGM telah diperoleh, sistem akan menghilangkan <i>flag stop</i> .	TPS
22	Pengembalian dan pemberitahuan dokumen	Sistem TPS akan mengembalikan secara otomatis EDI FILE (CODECO, VERMAS) untuk petikemas dengan VGM TPS dan mengirimkan pemberitahuan via email kepada perusahaan pelayaran apabila data VGM telah diperoleh.	TPS, Perusahaan pelayaran
23	Penyerahan bukti timbang	Personil <i>Gate</i> menyerahkan bukti timbang kepada Pengemudi truk.	Personil <i>gate</i> , Pengemudi truk
24	Meninggalkan area TPS	Pengemudi truk keluar meninggalkan area Terminal Petikemas Surabaya.	Pengemudi truk

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

Sementara itu, SOP layanan pemuatan petikemas di Terminal Petikemas Surabaya dimulai dari pengiriman dokumen, penerimaan dan pemeriksaan dokumen, pembuatan dokumen rapat harian operasional, mengadakan rapat harian operasional, perencanaan pemuatan petikemas, permintaan persetujuan rencana pemuatan petikemas, mencetak dan mendistribusikan rencana pemuatan akhir, pengiriman perintah kerja, pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke truk, membawa petikemas menuju dermaga, pemasangan *twistlock*, pemberian informasi untuk pemindahan petikemas dari truk ke kapal, konfirmasi muatan, pemasangan *plug* dan pengaturan temperatur, pemasangan *lashing*, pelepasan tali temali pada kapal, dan konfirmasi keberangkatan kapal. Tabel berikut merupakan SOP layanan pemuatan petikemas di Terminal Petikemas Surabaya.

Tabel 2. SOP Layanan Pemuatan Petikemas Di Terminal Petikemas Surabaya

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
1	Pengiriman dokumen	Perusahaan pelayaran mengirimkan dokumen-dokumen yang terkait dengan pemuatan petikemas antara lain: a. <i>Master Cable</i> b. Pemberitahuan Identifikasi	Perusahaan pelayaran, TPS

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		Kapal Petikemas c. Pernyataan Fakta d. Daftar Ringkasan Ekspor e. Daftar Kargo Berbahaya f. Daftar Urutan Crane g. Rencana Umum Pemuatan h. <i>Bay Plan</i> Pemuatan i. <i>Manifest</i>	
2	Penerimaan dan pemeriksaan dokumen	Personil Perencanaan Dermaga menerima dokumen dari perusahaan pelayaran dan memeriksa kelengkapannya.	Personil Perencanaan Dermaga, Perusahaan pelayaran
3	Pembuatan dokumen rapat harian operasional	Personil Perencanaan Dermaga mempersiapkan dokumen untuk rapat harian operasional.	Personil Perencanaan Dermaga
4	Mengadakan rapat harian operasional	Departemen Operasi bersama Departemen Teknik mengadakan rapat harian operasional untuk merencanakan kegiatan bongkar muat.	Departemen Operasi, Departemen Teknik
5	Perencanaan pemuatan petikemas	Personil Perencana Kapal merencanakan pemuatan petikemas berdasarkan instruksi penyimpanan yang diterima dari perusahaan pelayaran.	Personil Perencana Kapal, Perusahaan pelayaran
6	Permintaan persetujuan rencana pemuatan petikemas	Personil Perencana Kapal meminta persetujuan rencana pemuatan petikemas kepada <i>Chief Officer</i> . Apabila <i>Chief Officer</i> telah menyetujui rencana pemuatan petikemas, Petugas Perencana Kapal memproses rencana pemuatan akhir menjadi file PDF dan menyimpannya	Personil Perencana Kapal, <i>Chief Officer</i>

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		di folder grup agar bisa diakses oleh pihak lain yang bekepentingan terhadap file tersebut.	
7	Mencetak dan mendistribusikan rencana pemuatan akhir	Supervisor Dermaga mencetak rencana pemuatan akhir dan membagikan dokumen tersebut kepada Petugas Tally Dermaga. Apabila petikemas yang akan dimuat adalah bertipe <i>Flatrack</i> , <i>Over dimension</i> , atau <i>Uncontainerized</i> , maka Supervisor Dermaga memerintahkan Personil Gudang Alat Bantu untuk menyiapkan alat bantu pengangkatan petikemas tersebut.	Supervisor Dermaga, Petugas Tally Dermaga, Personil Gudang Alat Bantu
8	Pengiriman perintah kerja	<i>Vessel Dispatcher</i> mengirimkan perintah kerja kepada VMT di masing-masing alat dan HHT.	<i>Vessel Dispatcher</i>
9	Pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke truk	Operator RTG/RS memindahkan petikemas dari lapangan penumpukan ke truk sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada VMT.	Operator RTG/RS, Pengemudi truk
10	Membawa petikemas menuju dermaga	Pengemudi truk membawa petikemas menuju dermaga sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada VMT.	Pengemudi truk
11	Pemasangan <i>twistlock</i>	TKBM (tenaga kerja bongkar muat) memasang <i>twistlock</i> pada masing-masing petikemas yang akan dipindahkan dari truk ke atas kapal. Apabila petikemas bertipe <i>Flatrack</i> , <i>Over Dimension</i> atau <i>Uncontainerized</i> , maka TKBM wajib memasang alat bantu pengangkatan	TKBM, Pengemudi truk

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		yang telah disediakan sebelum petikemas diangkat ke atas kapal.	
12	Pemberian informasi untuk pemindahan petikemas dari truk ke kapal	Petugas Tally Dermaga menginformasikan kepada Operator CC untuk memindahkan petikemas dari truk ke atas kapal sesuai dengan rencana pemuatan.	Petugas Tally Dermaga, Operator CC, Pengemudi truk
13	Konfirmasi muatan	Setelah petikemas diletakkan pada lokasi di atas kapal sesuai dengan rencana pemuatan, Petugas Tally Dermaga mengkonfirmasi pemuatan telah dilakukan melalui HHT.	Petugas Tally Dermaga
14	Pemasangan <i>plug</i> dan pengaturan temperatur	Apabila petikemas bertipe <i>reefer</i> , maka Personil Pemantau <i>Reefer</i> akan memasang <i>plug</i> pada petikemas tersebut dan memeriksa pengaturan temperatur.	Pemantau <i>Reefer</i>
15	Pemasangan <i>lashing</i>	TKBM memasang <i>lashing</i> pada petikemas yang telah dimuat ke atas kapal.	TKBM
16	Pelepasan tali temali pada kapal	Apabila seluruh petikemas telah dimuat ke atas kapal dan kapal siap untuk diberangkatkan, TKBM melepaskan tali temali pada kapal.	TKBM
17	Konfirmasi keberangkatan kapal	Supervisor Dermaga mengkonfirmasi keberangkatan kapal ke dalam sistem CTOS.	Supervisor Dermaga

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

Untuk SOP layanan pembongkaran petikemas di Terminal Petikemas Surabaya dimulai dari menyiapkan kade meter dan memberi tanda batas tambat kapal, siaga dan memasukan ujung tali tambat kapal, menginput data ke dalam sistem, penurunan tangga kapal dan pemasangan jala pengaman, pengecekan *extra gangway*, pembukaan *lashing* dan *twislock* petikemas, mengaktifkan dan mengirimkan urutan pembongkaran petikemas, pelaksanaan perlakuan khusus untuk petikemas tertentu, pembongkaran petikemas dari kapal

ke atas truk, pemeriksaan secara visual kondisi fisik dan nomor petikemas, konfirmasi dan penginputan hasil pembongkaran, pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan, pemindahkan petikemas dari *chassis head truck* ke lokasi penumpukan, pemasangan kabel *reefer* dan pengaturan temperatur, penumpukan petikemas di lapangan penumpukan. Tabel berikut ini merupakan SOP layanan pembongkaran petikemas di Terminal Petikemas Surabaya.

Tabel 3. SOP Layanan Pembongkaran Petikemas Di Terminal Petikemas Surabaya

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
1	Menyiapkan kade meter dan memberi tanda batas tambat kapal	Berdasarkan hasil rapat harian rencana tambat kapal, Supervisor Dermaga menyiapkan kade meter dan memberi tanda batas tambat kapal dengan menempatkan bendera tambat di dermaga untuk siang hari dan menambahkan lampu tambat untuk malam hari.	Supervisor Dermaga
2	Siaga dan memasukan ujung tali tambat kapal	TKBM bersiap pada posisi kade meter awal dan kade meter akhir tempat kapal akan sandar dan memasukkan ujung tali tambat kapal ke dalam <i>bolder</i> .	TKBM
3	Menginput data ke dalam sistem	Supervisor Dermaga menginput data tanggal, jam, dan posisi sandar kapal ke dalam sistem PT. Terminal Petikemas Surabaya.	Supervisor Dermaga
4	Penurunan tangga kapal dan pemasangan jala pengaman	Setelah kapal sandar, Kru Kapal menurunkan tangga kapal dan memasang jala pengaman.	Kru Kapal
5	Pengecekan <i>extra gangway</i>	TKBM memastikan <i>extra gangway</i> telah dipasang dengan benar dan aman di antara tangga kapal dan dermaga.	TKBM
6	Pembukaan <i>lashing</i> dan <i>twislock</i> petikemas	Pada saat kapal awal sandar, TKBM membuka <i>lashing</i> dan <i>twislock</i> petikemas di atas dek pada <i>Bay</i> yang akan dibongkar. Pada saat membuka <i>lashing</i> dan <i>twislock</i> petikemas, TKBM	TKBM

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		wajib menggunakan <i>mancafe</i> apabila berada di atas petikemas dengan ketinggian lebih dari 2 meter.	
7	Mengaktifkan dan mengirimkan urutan pembongkaran petikemas	<i>Vessel Dispatcher</i> mengaktifkan dan mengirimkan urutan pembongkaran petikemas. Urutan ini disesuaikan dengan urutan rencana bongkar yang telah disepakati dengan perusahaan pelayaran/agen kapal.	<i>Vessel Disptacher</i> , Perusahaan pelayaran/Agen kapal
8	Pelaksanaan perlakuan khusus untuk petikemas tertentu	Sebelum petikemas dibongkar dari atas kapal, harus diperhatikan adanya perlakuan khusus untuk petikemas bertipe <i>Reefer</i> , <i>Over Dimension</i> dan <i>Uncontainerized</i> a. Petikemas <i>Reefer</i> <ul style="list-style-type: none"> • Personil Pemantau <i>Reefer</i> melepas kabel <i>reefer</i> dari <i>plug</i> kapal dan mengecek pengaturan temperatur. b. Petikemas <i>Over Dimension</i> dan <i>Uncontainerized</i> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor dermaga menginstruksikan Petugas Gudang Alat Bantu untuk mempersiapkan alat bantu yang dibutuhkan untuk membongkar petikemas dari atas kapal dengan memperhatikan 	Personil Pemantau <i>Reefer</i> , Supervisor dermaga, Petugas Gudang Alat Bantu, TKBM

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		<p>kan panjang, lebar, dan tinggi petikemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas Gudang Alat Bantu mempersiapkan alat bantu untuk membongkar petikemas sesuai dengan instruksi dari Supervisor Dermaga. • TKBM mengumpulkan semua alat bantu yang dibutuhkan dari gudang dan memasangnya pada spreader CC. 	
9	Pembongkaran petikemas dari kapal ke atas truk	Operator CC membongkar petikemas dari kapal ke atas truk sesuai arahan dari Petugas Tally.	Operator CC, Petugas Tally
10	Pemeriksaan secara visual kondisi fisik dan nomor petikemas	Petugas Tally Dermaga memeriksa secara visual kondisi fisik dan nomor petikemas.	Petugas Tally Dermaga
11	Konfirmasi dan penginputan hasil pembongkaran	Petugas Tally Dermaga mengkonfirmasi hasil pembongkaran di HHT sesuai dengan nomor petikemas yang dibongkar dan menginputkan nomor segel petikemas.	Petugas Tally Dermaga
12	Pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan	Berdasarkan instruksi yang ditampilkan pada VMT, pengemudi truk mengangkut petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan.	Pengemudi truk

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
13	Pemindahan petikemas dari chassis head truck ke lokasi penumpukan	Operator RTG/RS memindahkan petikemas dari chassis head truck ke lokasi penumpukan sesuai dengan instruksi yang ditampilkan pada VMT.	Operator RTG/RS
14	Pemasangan kabel reefer dan pengaturan temperatur	Untuk petikemas reefer, Personil Pemantau Reefer memasang kabel reefer ke plug di lapangan penumpukan dan mengecek pengaturan temperatur.	Personil Pemantau Reefer
15	Penumpukan petikemas di lapangan penumpukan	Petikemas yang telah dibongkar akan ditumpuk di lapangan penumpukan PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk dimuat kembali ke kapal atau dikeluarkan dari terminal.	TPS

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

Sementara itu, SOP layanan pengeluaran petikemas di Terminal Petikemas Surabaya dimulai pengiriman *delivery order online*, pembuatan *job order* pengeluaran petikemas, pemrosesan *job order* pengeluaran petikemas, pemeriksaan data pada sistem, penyerahan *job order* kepada pengemudi truk, pengiriman urutan kerja pengeluaran petikemas, penyerahan *job order* oleh pengemudi, pemindaian kode *job order*, penginputan nomor polisi dan BAT, pencetakan dan penyerahan *job slip*, pengemudi menuju blok utama impor, pemindahan petikemas dari blok utama impor ke atas chassis truk, pencabutan kabel plug khusus petikemas reefer, konfirmasi pemindahan petikemas, pengembalian *job slip*, pengecekan antara data fisik dan sistem. Tabel berikut ini merupakan SOP layanan pengeluaran petikemas di Terminal Petikemas Surabaya.

Tabel 4. SOP Layanan Pengeluaran Petikemas Terminal Petikemas Surabaya

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
1	Pengiriman <i>delivery order online</i>	Perusahaan pelayaran mengirimkan file <i>delivery order online</i> ke PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk setiap petikemas yang akan dikeluarkan dari terminal. File <i>delivery order</i>	Perusahaan pelayaran, TPS

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		<i>online</i> dapat dikirimkan menggunakan format EDI atau diunggah pada <i>web access</i> PT. Terminal Petikemas Surabaya	
2	Pembuatan <i>job order</i> pengeluaran petikemas	Pengguna jasa dapat membuat <i>job order</i> pengeluaran petikemas dengan aplikasi Clique 247. Data yang diinputkan sebagai berikut: a. Nomor dan tanggal dokumen persetujuan Bea Cukai b. Nomor <i>delivery order</i> dari perusahaan pelayaran c. PIN dari perusahaan pelayaran	Pengguna jasa
3	Pemrosesan <i>job order</i> pengeluaran petikemas	Setelah semua data <i>job order</i> diinput, maka aplikasi Clique 247 akan memproses data yang diinputkan oleh pengguna jasa.	TPS
4	Pemeriksaan data pada sistem	Pengguna jasa wajib mengecek data petikemas yang ditampilkan oleh sistem. a. Apabila terjadi ketidakeesuaian data petikemas, pengguna jasa wajib mengklarifikasi kepada perusahaan pelayaran. Kemudian, perusahaan pelayaran mengirimkan kembali data <i>delivery order online</i> jika menerima informasi dari pengguna jasa. b. Apabila data petikemas telah sesuai, pengguna jasa dapat melanjutkan	Pengguna jasa, Perusahaan pelayaran

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
		pembuatan <i>job order</i> dan mencetaknya.	
5	Penyerahan <i>job order</i> kepada pengemudi truk	Pengguna jasa mendistribusikan <i>job order</i> yang telah dicetak kepada pengemudi truk sebelum masuk ke dalam terminal.	Pengguna jasa, Pengemudi truk
6	Pengiriman urutan kerja pengeluaran petikemas	Sambil menunggu kedatangan pengemudi truk, <i>Yard Dispatcher</i> mengirimkan urutan kerja pengeluaran petikemas.	<i>Yard Dispatcher</i>
7	Penyerahan <i>job order</i> oleh pengemudi	Pengemudi truk yang telah memiliki <i>job order</i> menuju ke <i>gate-in</i> dan menyerahkan <i>job order</i> kepada Personil <i>Gate-In</i> .	Pengemudi truk, Personil <i>Gate-In</i>
8	Pemindaian kode <i>job order</i>	Personil <i>Gate-In</i> memindai kode batang <i>job order</i> .	Personil <i>Gate-In</i>
9	Penginputan nomor Polisi dan BAT	Personil <i>Gate-In</i> menginput nomor polisi dan nomor BAT.	Personil <i>Gate-In</i>
10	Pencetakan dan penyerahan <i>job slip</i>	Personil <i>Gate-In</i> mencetak <i>job slip</i> untuk pengemudi truk dan menyerahkannya kepada pengemudi truk.	Personil <i>Gate-In</i> , Pengemudi truk
11	Pengemudi menuju blok utama impor	Pengemudi truk yang telah memiliki <i>job slip</i> menuju ke blok utama impor sesuai yang tertera di dalam <i>job slip</i> .	Pengemudi truk
12	Pemindahan petikemas dari blok utama impor ke atas <i>chassis</i> truk	Operator RTG/RS memindahkan petikemas dari blok utama impor ke atas <i>chassis</i> truk dan mengkonfirmasi melalui VMT.	Operator RTG/RS
13	Pencabutan kabel <i>plug</i> khusus petikemas <i>reefer</i>	Untuk petikemas <i>reefer</i> , Personil Pemantau <i>Reefer</i> mencabut kabel <i>plug</i> sebelum petikemas dipindahkan.	Personil Pemantau <i>Reefer</i>
14	Konfirmasi pemindahan petikemas	Setelah melakukan pemindahan petikemas ke atas <i>chassis</i> truk, Operator RTG/RS melakukan konfirmasi melalui VMT.	Operator RTG/RS, Pengemudi truk

Tahap	Aktivitas	Penjelasan	Pihak Yang Terlibat
15	Pengembalian <i>job slip</i>	Pengemudi truk menuju ke <i>gate-out</i> dan mengembalikan <i>job slip</i> kepada Personil <i>Gate-Out</i> .	Pengemudi truk, Personil <i>Gate-Out</i>
16	Pengecekan antara data fisik dan sistem	Personil <i>Gate-Out</i> mengecek apakah data fisik petikemas dengan data di dalam sistem telah sesuai. Apabila data fisik petikemas dan data di dalam sistem telah sesuai, Personil <i>Gate-Out</i> mengkonfirmasi bahwa proses telah selesai.	Personil <i>Gate-Out</i>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP layanan penerimaan petikemas dimulai dari pengiriman data COPARN, pembuatan job order, pencetakan dan distribusi E-CEIR, proses pemindahan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan, hingga kendaraan meninggalkan terminal. Sementara itu, SOP layanan pemuatan petikemas dimulai dari pengiriman, penerimaan dan pemeriksaan dokumen, pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke truk untuk dimuat ke kapal, hingga konfirmasi muatan dan keberangkatan kapal. Untuk SOP layanan pembongkaran petikemas dimulai dari persiapan pembongkaran, menginput data ke dalam sistem, pembongkaran petikemas dari kapal ke atas truk, pemeriksaan, mengangkut petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan, hingga pemindahan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan. Sedangkan, SOP layanan pengeluaran petikemas dimulai pengiriman delivery order online, pembuatan job order pengeluaran petikemas, pemrosesan job order pengeluaran petikemas, hingga pengecekan antara data fisik dan sistem.

Saran untuk perusahaan diharapkan melakukan sosialisasi kepada para pengguna terminal sehingga diharapkan tidak ada pengguna terminal salah dalam melakukan tahapan aktivitas baik dalam hal layanan pemasukan, pemuatan, pembongkaran, ataupun pengeluaran petikemas. Perusahaan juga diharapkan membuat SOP yang mudah dipahami oleh pengguna terminal. Sedangkan untuk peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang dapat mengidentifikasi pemahaman para pengguna terminal terhadap SOP yang ada, dan melihat dampak dari SOP yang ada terhadap kinerja baik dari sisi efisiensi atau efektivitas dalam aktivitas pemasukan, pemuatan,

pembongkaran, ataupun pengeluaran petikemas. Selain itu juga dapat menggali permasalahan dalam implementasi SOP yang ada dan kondisi terminal saat sehingga nantinya dapat dijadikan bahan untuk pengambilan kebijakan perusahaan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pengguna terminal petikemas Surabaya (TPS).

5. REFERENSI

Jurnal:

- [1] Amanullah, L. H., Mardika, M. G. I., Hargono, S., & Salamun. (2018). Kajian Layanan Dan Utilitas Dermaga Terminal Peti Kemas Pelabuhan Panjang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 7(1), 109–120.
- [2] Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- [3] Handajani, M. (2004). Analisis Kinerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Transportasi*, 4(1), 1–12.
- [4] Khusyairi, A., & Hisyam, E. S. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Operasional Peti Kemas di Pelabuhan Pangkalbalam Kota Pangkalpinang. *Jurnal Fropil*, 4(2), 74–86.
- [5] Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus : PT XZY Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175–180.
- [6] Somadi, & Hidayat, F. (2019). Rancangan Strategi Untuk Mengatasi Penolakan Truk Dan Kontainer Oleh Customer. *Jurnal Logistik Bisnis*, 09(2), 118–124.
- [7] Wahono, D. (2015). Terminal Petikemas pada Pelabuhan Internasional Pantai Kijing di Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Pontianak. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, 3(1), 37–55.

Thesis/Disertation:

- [8] Bastyan, E. (2017). *Analisa Kualitas Layanan Bongkar Muat Di Terminal Petikemas Surabaya Dengan Metode SERVQUAL Dan QFD*. Manajemen Teknologi Bidang Keahlian Manajemen Proyek Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Textbooks:

- [9] Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- [10] Santosa, J. K. (2014). *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.
- [11] Tathagati, A. (2014). *Step by step membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing.