

BAB III

ANALISIS PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Terminal Peti Kemas Semarang adalah anak perusahaan dari PELINDO III, yang khusus menangani peti kemas dan memiliki beberapa fasilitas salah satunya yaitu *behandle*. *Behandle* merupakan pemeriksaan fisik barang yang terkena jalur merah yang ditetapkan oleh pihak Bea Cukai. Terminal Peti Kemas Semarang berupaya untuk melakukan berbagai macam upaya perubahan guna mencapai kepuasan pelanggan, sesuai misi Terminal Peti Kemas Semarang yaitu “ Menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan untuk peningkatan kepuasan *Stakeholder*”. Sehingga perusahaan ini hadir dalam memberikan pelayanan terbaik untuk segala macam jasa yang berhubungan dengan kepelabuhanan.

Dalam prosedur pelayanan *behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang memiliki standar prosedur yang telah dirancang dan dibuat agar terciptanya kelancaran aktivitas yang ada di Terminal Peti Kemas Semarang. Dengan adanya standar operasional prosedur tersebut diharapkan kegiatan yang ada di lapangan dapat berjalan dengan baik dan lancar, sehingga proses *behandle* berjalan dengan cepat. Dengan semakin cepatnya proses *behandle* yang ada di Terminal Peti Kemas Semarang, maka bisa mengurangi penumpukan *container* yang belum *dibehandle*. Namun pada prosedur yang saat ini diterapkan oleh Terminal Peti Kemas Semarang terdapat 2 prosedur yang kurang maksimal, yaitu pada bagian awal dan bagian akhir,

Deskripsi data yang akan disajikan adalah untuk memberikan gambaran mengenai prosedur pelayanan proses *behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang yang belum maksimal. Data yang akan disajikan merupakan data yang diperoleh dengan cara observasi selama menjalani kegiatan magang.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat melalui pengamatan yang dilakukan pada saat melaksanakan magang di Terminal Petikemas Semarang. Data ini diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara dengan kepala gudang, *staff* dan *tally*, terdiri dari :

- a. Melakukan pengamatan/*survey* langsung di Terminal Peti Kemas Semarang unit *CFS Centre* untuk mendapatkan hasil observasi dalam bentuk catatan dan dokumentasi tentang situasi dan kondisi di lapangan.
- b. Catatan hasil wawancara dengan *staff* dan *tally* di *CY Behandle* tentang proses yang diterapkan oleh Terminal Peti Kemas Semarang

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak melalui pengamatan langsung di lapangan, namun ini adalah sebagai data pendukung yang didapat pada saat pelaksanaan magang.

- a. Prosedur Pelayanan *behandle*
Untuk memastikan prosedur pelayanan *behandle* berjalan dengan baik maka dibuatlah standar operasional prosedur agar aktivitas kegiatan *behandle* bisa berjalan dengan lancar
- b. Jumlah Peti Kemas Ekspor – Impor tahun 2016 – 2018
- c. Produksi Behandle Terminal Peti Kemas Semarang 2016 – 2018

B. Analisis Pembahasan

Behandle merupakan bagian penting yang tidak bisa lepas dari impor barang yang ditetapkan masuk jalur merah oleh bea cukai. Dengan semakin meningkatnya peminat jasa pelabuhan dari tahun ketahun semakin meningkat, maka proses pelayanan *behandle* harus dilakukan dengan cepat untuk menghindari menumpuknya *container* yang akan *dibehandle*, maka perlu dilakukan evaluasi pada prosedur *behandle* yang sekarang diterapkan oleh Terminal Peti Kemas Semarang.

Peminat jasa pelabuhan dari tahun ke tahun semakin meningkat ditunjukkan pada tabel di bawah oleh karena itu semua proses pelayanan yang ada di Terminal Peti Kemas Semarang harus berjalan baik agar tidak menghambat pekerjaan di lapangan

Tabel 3.1 Jumlah Peti Kemas Ekspor dan Impor di Terminal Peti Kemas Semarang 2016 - 2018

TAHUN	2016		2017		2018	
	Ekspor	Impor	Ekspor	Impor	Ekspor	Impor
Januari	13.367	11.646	13.465	13.508	16.509	15.876
Februari	12.038	10.703	13.706	12.484	14.973	13.995
Maret	13.199	10.428	16.588	12.985	16.626	13.863
April	12.275	11.243	15.323	14.728	15.619	15.987
Mei	14.646	14.306	16.199	15.572	16.812	16.804
Juni	13.793	12.388	16.152	13.521	16.036	16.295
Juli	13.536	13.993	15.180	12.458	12.709	8.663
Agustus	10.175	8.565	12.450	13.179	15.309	15.783
September	13.939	13.317	15.049	14.264	14.323	13.973
Oktober	14.880	12.448	14.630	13.638	14.697	15.395
November	13.778	12.005	15.107	13.752	14.986	14.468
Desember	13.618	12.618	13.906	13.892	14.757	16.646
Jumlah	159.244	143.660	177.755	163.981	183.356	177.748

Sumber : Terminal Peti Kemas Semarang, 2016 – 2018

Tabel 3.2 Jumlah Peti Kemas Impor yang terkena jalur merah di Terminal Peti Kemas Semarang 2016 - 2018

NO	Bulan	Tahun		
		2016	2017	2018
1	JANUARI	2.674	2.738	3.007
2	FEBRUARI	2.354	2.659	2.923
3	MARET	2.243	2.587	2.789
4	APRIL	2.098	2.298	2.775
5	MEI	2.532	2.443	3.112
6	JUNI	1.932	1.954	2.543
7	JULI	2.108	2.632	2.267
8	AGUSTUS	1.877	2.054	2.012
9	SEPTEMBER	1.688	1.998	2.361
10	OKTOBER	2.490	2.506	2.039
11	NOVEMBER	2.769	2.478	2.377
12	DESEMBER	2.812	2.709	2.224
	TOTAL	27.577	29.056	30.429

Sumber: Terminal Peti Kemas Semarang, 2016 - 2018

1. Produksi *Behandle* Terminal Peti Kemas Semarang 2016 – 2018

Pemintaan terhadap pemeriksaan fisik (*Behandle*) di Terminal Peti Kemas Semarang dari tahun 2016 – 2018 mengalami kenaikan yang sangat signifikan, oleh karena itu perlu dievaluasi proses *handle* di Terminal Peti Kemas Semarang agar tidak terjadi penumpukan di CY 3.

2. Fasilitas – Fasilitas di Terminal Peti Kemas Semarang

Terminal Peti Kemas Semarang mempunyai berbagai fasilitas untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Disamping itu juga mempermudah bagi Terminal Peti Kemas Semarang untuk melakukan berbagai aktivitas pelayanan. Berikut ini merupakan alat untuk penunjang pelaksanaan *handling* di Terminal Peti Kemas Semarang.

Tabel 3.3 Jumlah Peralatan di CY *Behandle* Terminal Peti Kemas Semarang 2019

Nama alat	Unit
<i>Slide Loader</i>	1
<i>Reach Stacker</i>	4
<i>Head Truck</i>	43
<i>Chasis</i>	43

Sumber: Terminal Peti Kemas Semarang, 2019

Jumlah alat pelaksanaan *handling* di Terminal Peti Kemas Semarang

3. Lapangan Penumpukan

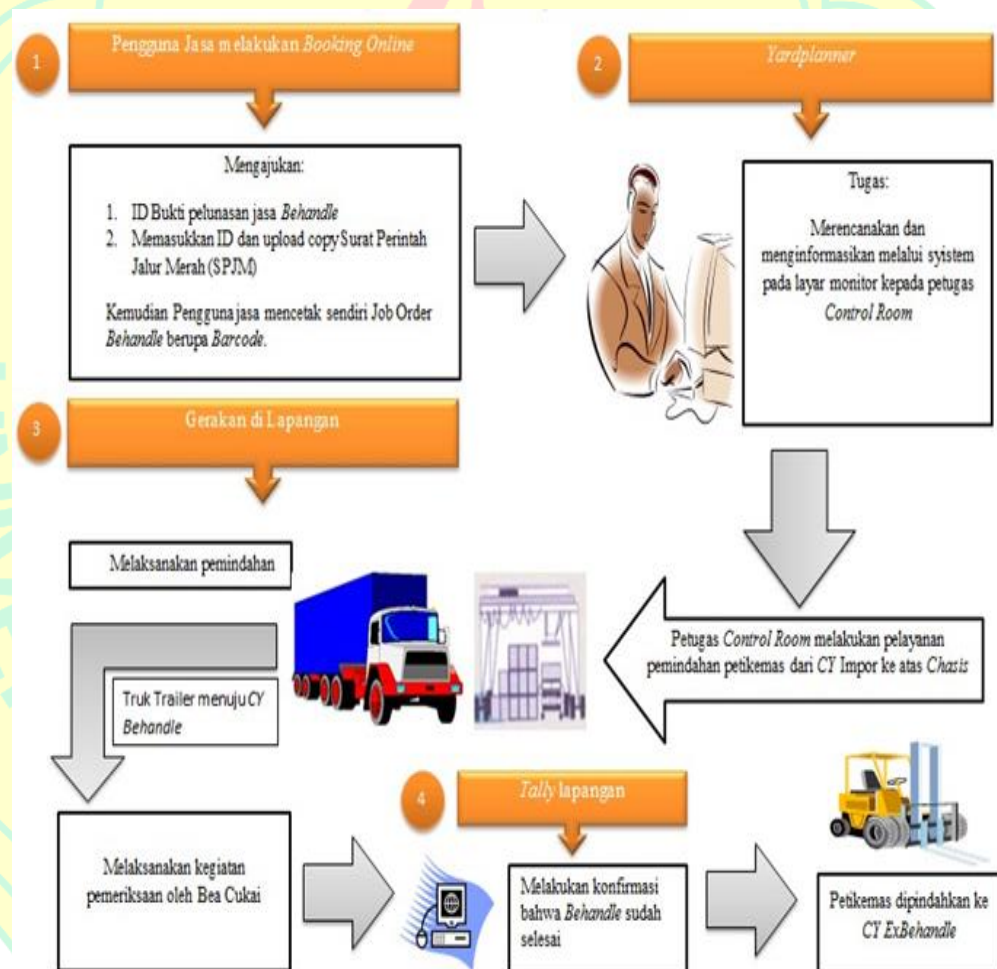
Terminal Peti Kemas Semarang memiliki 6 lapangan penumpukan atau *container yard* dan yang berfungsi sebagai tempat *handle* dan *exhandle* hanya 2 CY, yaitu sebagai berikut :

- a. *Container yard* 03 dengan luas 22.363,08m² dan kapasitas 400 Teu's untuk Petikemas *Behandle*.
- b. *Container yard* 04 dengan luas 20.974,92m² dengan kapasitas 1.491 Teus untuk Petikemas *ExBehandle* Impor.

C. Bagaimanakah prosedur *Behandle* yang ditetapkan oleh Terminal Petikemas Semarang?

Kegiatan *Behandle* pemeriksaan oleh bea cukai dilakukan pada *CY* Khusus *Behandle*, prosedur pelaksanaannya sebagai berikut: (Sistem dan Prosedur)

Gambar 3.1 Standar Prosedur *Behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang, 2016



Sumber: Terminal Peti Kemas Semarang, 2016

1. Pengguna jasa mengajukan permohonan pelayanan *Behandle* petikemas secara *online*, dengan persyaratan dokumen sebagai berikut :
 - a. ID Bukti Pelunasan Jasa *Behandle*.
 - b. Memasukkan ID dan upload copy Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM) untuk merelokasi petikemas (dalam bentuk PDF).
2. Setelah selesai melakukan input data permohonan *Behandle*, maka pengguna jasa mendapatkan bukti booking pelayanan *Behandle*.
3. Berdasarkan kode *booking Behandle*, dilakukan :
 - a. *Yardplanner* merencanakan dan menginformasikan melalui sistem pada layar monitor kepada petugas *Control Room* untuk melakukan pemindahan petikemas.
 - b. Berdasarkan informasi pada layar monitor VMT Operator *Head trailer* menuju ke CY yang ditentukan.
 - c. Petugas *Control Room* melakukan pelayanan pengambilan petikemas dari CY ke *chasis*.
 - d. Trailer menuju ke CY *Behandle* berdasarkan informasi dari layar VMT, petugas lapangan memerintahkan operator alat angkat untuk menurunkan petikemas dari atas *chasis* ke CY *Behandle*.
4. Setelah proses pemeriksaan selesai oleh pihak Bea Cukai, *Tally Lapangan* melakukan konfirmasi *Behandle* dan menginformasikan kepada petugas lapangan untuk memerintahkan menggerakkan petikemas keluar menuju CY *ExBehandle*.

D. Bagaimana evaluasi dan perbaikan proses *Behandle* yang harus dilakukan oleh Terminal Petikemas Semarang?

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang ke-2, dari sistem dan prosedur yang diterapkan oleh Terminal Petikemas Semarang ada yang belum atau terkadang belum terlaksana dengan benar. Berikut adalah analisis menurut penelitian penulis :

No	Sistem dan Prosedur	Pelaksanaan	Analisis
1	Pengguna jasa menggunakan permohonan <i>Behandle</i> secara <i>online</i> , dengan persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> 1. ID bukti jasa pelayanan <i>Behandle</i>. 2. Memasukkan ID dan <i>upload</i> SPJM dalam bentuk PDF. 	Pengguna jasa terkadang masih harus datang ke kantor untuk melakukan registrasi.	Belum berjalan dengan maksimal, pihak TPKS mungkin belum maksimal dalam mempublikasikan proses <i>Behandle</i> secara <i>online</i> .
2	Pengguna jasa mendapatkan bukti <i>booking</i> pelayanan <i>Behandle</i> .	Setelah pengguna jasa menggunakan permohonan <i>Behandle</i> , maka pengguna jasa akan mendapatkan <i>booking</i> pelayanan <i>Behandle</i> berupa <i>barcode</i> .	Sesuai Prosedur.

3	<p>Berdasarkan kode <i>booking</i> Behandle, dilakukan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Yardplanner</i> merencanakan dan menginformasikan melalui sistem pada layer monitor kepada petugas <i>Control Room</i> untuk melakukan pemindahan peti kemas.2. Berdasarkan informasi pada layar monitor VMT Operator <i>Head Trailer</i> langsung menuju ke <i>CY</i> yang ditentukan.3. Petugas <i>Control Room</i> melakukan pelayanan pengambilan peti kemas dari <i>CY</i> ke <i>Chasis</i>.4. <i>Trailer</i> langsung menuju <i>CY Behandle</i>.	Sesuai Prosedur.	Sesuai Prosedur.
---	--	------------------	------------------

4	Petugas lapangan memerintahkan operator alat angkat untuk menurunkan peti kemas dari atas <i>chasis</i> ke <i>CY Behandle</i> .	Sesuai Prosedur.	Sesuai Prosedur.
5	Setelah proses pemeriksaan selesai oleh pihak Bea Cukai, <i>Tally</i> melakukan konfirmasi ke petugas lapangan bahwa proses <i>Behandle</i> telah selesai dan meminta agar peti kemas dipindahkan ke <i>CY ExBehandle</i> .	Setelah proses <i>Behandle</i> yang dilakukan oleh pihak Bea Cukai selesai, maka <i>Tally</i> melakukan konfirmasi ke petugas lapangan bahwa proses <i>Behandle</i> sudah selesai, terkadang para pengguna jasa harus datang sendiri ke kantor untuk mengkonfirmasi.	Pelaksanaannya belum maksimal, terkadang pengguna jasa harus bolak balik ke kantor TPKS untuk mengkonfirmasi bahwa proses <i>Behandle</i> sudah selesai.