

# **EVALUASI KINERJA OPERASIONAL ANGKUTAN PETIKEMAS DI PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA DALAM UPAYA EFISIENSI LOGISTIK**

## **EVALUATION OPERATIONAL PERFORMANCE OF CONTAINER TRANSPORT AT TANJUNG PERAK IN AN ATTEMPT LOGISTICS EFFICIENCY EFFORTS**

L. Denny Siahaan<sup>1)</sup> dan Rita<sup>2)</sup>

Badan Litbang Perhubungan  
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

<sup>1)</sup>[email: LADENSI@yahoo.com](mailto:LADENSI@yahoo.com)

<sup>2)</sup>[email: ritalitbang@yahoo.com](mailto:ritalitbang@yahoo.com)

Diterima: 9 Juni 2014, Revisi 1: 30 Juni 2014, Revisi 2: 10 Juli 2014, Disetujui: 18 Juli 2014

### **ABSTRAK**

Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya merupakan pelabuhan terbesar di Jawa Timur, difungsikan sebagai dermaga serbaguna yang melayani kapal barang, penumpang dan petikemas, fungsi lainnya adalah sebagai tempat penyimpanan barang, pemrosesan barang baik impor maupun ekspor. Untuk pelayanan kepanduan pelabuhan ini beroperasi 24 jam non stop, dalam melayani pengangkutan petikemas domestik dan internasional (antar pulau) akhir-akhir ini terus meningkat dari tahun ke tahun, untuk tahun 2010 realisasi arus petikemas mencapai 2.407.487 TEUs, jumlah ini meningkat pada tahun 2011 menjadi 2.643.518 TEUs, dan pada tahun 2012 meningkat menjadi 2.849.138 TEUs. Penelitian ini mengamati kinerja operasional angkutan petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak yang bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan. Metode analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden. Hasil Penelitian menunjukkan nilai CSI 58,194 % dan ini berarti bahwa secara umum kinerja operasional angkutan petikemas yang dirasakan oleh responden adalah masih kurang memuaskan (*very poor*). Aspek yang perlu ditingkatkan adalah penambahan truk pengangkut petikemas, pelayanan petikemas ke truk untuk dimasukkan ke kapal, pelayanan dari truk ke lapangan penumpukan dan sebaliknya, serta pelayanan petikemas di lapangan penumpukan. Sedangkan aspek yang perlu dipertahankan adalah prosedur pengurusan dokumen barang sudah baik dan perlu dipertahankan.

**Kata kunci:** pelabuhan, kinerja operasional, angkutan petikemas

### **ABSTRACT**

*Port of Tanjung Perak Surabaya is the largest port in East Java, functioned as a multipurpose wharf serving freighter, passenger and container, other functions are for storage of goods, processing of both import and export goods. For this port scouting service operates 24 hours non-stop, in serving domestic and international transport of containers (inter-island) recently increased from year to year, for the year 2010 realization of container flows reached 2,407,487 TEUs, this number increased in 2011 to 2,643,518 TEUs, and in 2012 increased to 2,849,138 TEUs. The study looked at the performance of container transport operations at the Port of Tanjung Perak, which aims to determine customer ratings. Analytical methods Customer Satisfaction Index (CSI) is used to analyze the level of satisfaction of respondents. Research shows value of CSI 58.194% and this means that the overall performance of container transport operations are perceived by the respondents is still unsatisfactory (very poor). Aspects that need to be improved is the addition of carrier truck container, container services to the truck to be inserted into the vessel, the service of the truck to the yard and vice versa, as well as services in the container yard. While the aspects that need to be maintained is the document processing procedure is good stuff and need to be maintained.*

**Keywords:** port, operational performance, container transportation.

## PENDAHULUAN

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan pelabuhan laut terbesar kedua di Indonesia setelah Pelabuhan Tanjung Priok. Pelabuhan ini dilengkapi dengan beberapa fasilitas pelabuhan untuk melayani kegiatan bongkar muat barang dan penumpang. Pentingnya keberadaan pelabuhan ini salah satunya ditunjukkan dari kinerja operasional di terminal petikemas terus meningkat dari tahun ke tahun dan beroperasi selama 24 jam nonstop. Berdasarkan data untuk 3 tahun terakhir (tahun 2010 s.d. 2012), untuk tahun 2010 realisasi arus petikemas mencapai 2.407.487 TEUs, jumlah ini meningkat pada tahun 2011 menjadi 2.643.518 TEUs, dan pada tahun 2012 meningkat menjadi 2.849.138 TEUs, untuk mengantisipasi peningkatan arus petikemas tentunya harus diimbangi dengan prasarana yang cukup, fasilitas peralatan yang memadai serta sumber daya manusia/operator yang berkualitas.

Maksud penelitian adalah mengevaluasi kinerja operasional angkutan petikemas dari pengguna jasa petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, sedangkan tujuannya adalah untuk mendapatkan rekomendasi peningkatan kinerja operasional angkutan petikemas dalam rangka Upaya Efisiensi Logistik. Ruang lingkup penelitian meliputi: identifikasi peraturan perundangan yang terkait dengan penelitian, dan inventarisasi prasarana dan fasilitas bongkar muat petikemas, perkembangan arus petikemas domestik dan internasional serta sarana angkutan petikemas, pengolahan data dan analisis, penyusunan rekomendasi. Lokasi penelitian di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Hasil penelitian adalah meningkatnya kinerja operasional angkutan petikemas di terminal petikemas Surabaya, dalam upaya efisiensi logistik.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Papacostas (1987), transportasi adalah sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem *control* yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia. Warpani (2002) mendefinisikan transportasi adalah kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana (kendaraan). Transportasi petikemas memiliki fungsi sama dengan kendaraan yang berisi benda namun memerlukan alat bantu untuk dapat menggerakkannya (Edward

K.Morlok, 1985) atau dikenal dengan *heatruck* lengkap *chassis*. Diatas *chassis* inilah *container* atau petikemas ditempatkan sesuai dengan ukuran petikemas yang diangkutnya. Jaringan transportasi petikemas tidak terlepas dari sistem transportasi yang bersifat intermoda, yang tidak bergantung hanya pada 1 moda saja. Demikian dinyatakan oleh (Christopher M. Monsere, 2007), bahwa intermoda merupakan transportasi angkutan penumpang yang menggunakan dua atau lebih angkutan dari satu tempat asal menuju tempa tujuan melalui proses informasi tentang jaringan yang efisien dan terkoordinasi. Dan untuk mengantisipasi peningkatan arus petikemas tentunya harus diimbangi dengan prasarana dan sarana seperti dermaga, lapangan penumpukan, peralatan dan angkutan bongkar muat serta terminal *operation system*, serta dilengkapi dengan alat angkutnya seperti: *Tunnel type container* terbuat dari bahan aluminium untuk mengangkut muatan *general cargo*, *open top steel container*, petikemas tanpa tutup pada sisi bagian atas atau dengan penutup terpal digunakan untuk mengangkut alat-alat berat, *last rack container*, mempunyai fungsi yang sama dengan "*open top steel container*", bedanya adalah tidak ber dinding hanya berlantai dan berpilar, dan *Reefer container*, petikemas untuk mengangkut muatan dingin, buah/sayuran, minuman, anggur, ikan, daging dan udang beku, mesin pendingin diinstalasi pada bagian depan petikemas. Dalam menjalankan kegiatan bongkar muat petikemas harus dilengkapi peralatan seperti:

- a. *Shore (quay) crane* yang diperlukan untuk membongkar atau memuat petikemas dari atau ke dalam kapal.
- b. *Spreader*, yaitu peralatan yang merupakan bagian dari *quay crane* yang berfungsi untuk mengangkat petikemas dalam berbagai ukuran.
- c. Truk untuk mengangkut petikemas dari kapal yang ada di dermaga yang dipindahkan melalui *quay crane* ke lapangan penumpukan (*container yard*) atau sebaliknya.
- d. *Transtainer* atau *Rubber Tyre Gantry Crane (RTG)* yang memindahkan petikemas dari truk dan menumpuknya (*stack*) di lapangan penumpukan atau sebaliknya.
- e. Sistem informasi untuk mencatat dan merekam lokasi dan semua proses transaksi yang telah dilakukan terhadap semua peti kemas. Proses ini dilakukan melalui *Hand Held Terminal (HHT)* dan *Vehicle Mounted Terminal (VMT)* yang terhubung dengan Sistem LAN melalui

gelombang RF.

## METODOLOGI PENELITIAN

Ukuran sampel merupakan istilah banyaknya sampel yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini rumus yang akan digunakan untuk menentukan ukuran sampel adalah rumus yang dikemukakan oleh Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N^2)} \dots\dots\dots N = \text{jumlah populasi} \quad (1)$$

$e = \text{sampling error}$

Dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna jasa petikemas dan operator terminal petikemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan pengambilan *random sampling*, dimana dengan metode ini dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

### a. Importance-Performance Analysis

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna jasa atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. *Importance Analysis*, merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. *Performance Analysis*, merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

dengan:

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

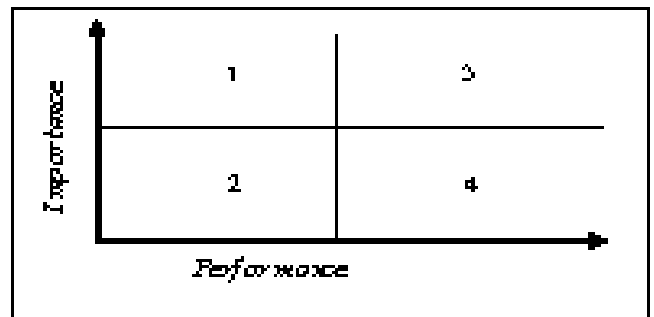
$$X = \frac{\sum_{i=1}^n K}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n F}{n} \dots\dots\dots (2)$$

- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- X1 = Skor penilaian tingkat kepuasan
- Y1 = Skor penilaian tingkat kepentingan
- N = jumlah responden

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997"241-242).

- Kuadran 1, Prioritas Utama (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau kinerja pelayanan petikemas (pelayanan) berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang



rendah. Sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan *performance* atribut atau faktor produk tersebut.

- Kuadran 2, Pertahankan (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau kinerja pelayanan petikemas berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut pengguna jasa (perusahaan) untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

- Kuadran 3, Prioritas Rendah (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh pengguna jasa (perusahaan) biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

- Kuadran 4, Berlebihan (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen. Atribut-atribut produk atau kinerja pelayanan petikemas kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen merasa sangat puas.

b. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction indeks (CSI)*. CSI merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Tahapan untuk mengukur *customer satisfaction indeks (CSI)* sebagai berikut: menghitung *weighting factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%. Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score* dari setiap faktor, yang selanjutnya dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average*. Selanjutnya *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Sejarah Pelabuhan Tanjung Perak

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan salah

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64 \%$	Very Poor
$64 \% < X = 71 \%$	Poor
$71 \% < X = 77 \%$	Close to Concern
$77 \% < X = 80 \%$	Border Line
$80 \% < X = 84 \%$	Good
$84 \% < X = 87 \%$	Very Good
$X > 87 \%$	Excellent

Sumber : [www.leadershipsfactors.com](http://www.leadershipsfactors.com)

satu pelabuhan pintu gerbang Indonesia bagian timur (*Garden Gate Of East Indonesia*), menjadi pusat kolektor dan distributor barang ke Kawasan Timur Indonesia, khususnya untuk Provinsi Jawa Timur. Karena letaknya yang strategis dan didukung oleh daerah *hinterland* Jawa Timur yang potensial maka pelabuhan Tanjung Perak juga merupakan pusat pelayanan interinsular Kawasan Timur Indonesia, pelabuhan ini melayani angkutan penumpang dan angkutan barang, yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas pelabuhan untuk melayani kegiatan bongkar muat barang dan penumpang.

Pentingnya keberadaan pelabuhan Tanjung Perak salah satunya ditunjukkan dari kinerja operasional di Terminal Petikemas Surabaya (TPS) terus meningkat dari tahun ke tahun. Fasilitas pelabuhan yang terdapat di Tanjung Perak untuk melayani kegiatan bongkar muat barang dan penumpang, untuk kawasan timur Indonesia terdiri dari: Terminal Jamrud, Terminal Berlian, Terminal Nilam, Terminal Mirah, Terminal Kalimus, Terminal Penumpang, Terminal RoRo (*roll-on-roll-off*), Terminal Petikemas Surabaya

Terminal Petikemas Surabaya bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal petikemas untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia Timur. Terminal Petikemas Surabaya juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu dalam hal melayani pengangkutan barang dalam petikemas domestik dan internasional (antar pulau) dan sekaligus sebagai suatu sub sistem dari pelabuhan lainnya yang berfungsi untuk menunjang kegiatan transportasi laut.

Terminal ini bertanggungjawab terhadap perpindahan petikemas dari moda transportasi darat ke laut atau sebaliknya. Dengan menggunakan pengangkutan petikemas memungkinkan macam-macam barang digabung menjadi satu dalam petikemas sehingga aktivitas bongkar muat dapat dimekanisasikan.

### B. Rekapitulasi Data Fasilitas Alat Pelabuhan

Rekapitulasi data fasilitas alat pelabuhan di Terminal Petikemas Surabaya yang ada yaitu: *Container crane* sebanyak 11 unit, *Rubber Tyred*

Tabel 2. Prasarana Terminal Petikemas Surabaya

No	Uraian	Total
<b>A. Fasilitas Fasilitas Pelabuhan</b>		
1	Terdapur	
a	Terdapur Blok Damarak	450 m <sup>2</sup>
b	Terdapur Blok Intersudakul	1.000 m <sup>2</sup>
2	Darung	
a	Damarak	20.250 m <sup>2</sup>
b	Intersudakul	50.000 m <sup>2</sup>
<b>B. Fasilitas Penunjang</b>		
1	Gudang Penunjang	
a	CFS (pangudugan)	
2	Lapangan Penunjang	10.500 m <sup>2</sup>
a	Damarak dengan luas 9 bu dan kapasitas 5.650 bu	14.329 m <sup>2</sup>
b	Intersudakul dengan luas 9 bu dan kapasitas 21.980 bu	137.672 m <sup>2</sup>
c	Batu	7.524 m <sup>2</sup>
d	Di Gudang Api	14.007 m <sup>2</sup>
e	Area Basmal (pemeriksaan dan cukai)	784 Tm <sup>2</sup>
<b>C. Fasilitas Terminal Pelabuhan</b>		
1	Coordinator Crane 40 Tm	11 Unit
2	Rubber Tyne Quay (RTQ) Full & Keel	27 Unit
3	Forklift	
a	Forklift Elektrik 2 Tm	0 Unit
b	Forklift Elektrik 2,5 Tm	9 Unit
c	Forklift Elektrik 3 Tm	2 Unit
d	Forklift Diesel 3 Tm	4 Unit
e	Forklift Diesel 5 Tm	2 Unit
f	Forklift Diesel 7,5 Tm	1 Unit
g	Forklift Diesel 15 Tm	0 Unit
4	Head Truck Volvo	75 Unit
5	Chassis	2 Unit
a	Chassis Trailer 20'	129 Unit
b	Chassis Trailer 40' / 45'	3 Unit
c	Low Bed	58 Unit
6	Dolly System	4 Unit
7	Spreader	2 Unit
8	Reach Stacker Crane	0 Unit
9	Side Loader	3 Unit
10	Sky Stacker Pionco	112 Tm <sup>2</sup>
11	Rasher Mug Blok B	20 Tm <sup>2</sup>
12	Rasher Mug Blok C	56 Tm <sup>2</sup>
13	Rasher Mug Blok D	56 Tm <sup>2</sup>
14	Rasher Mug Blok E	43 Tm <sup>2</sup>
15	Rasher Mug Blok G	20 Tm <sup>2</sup>
16	Rasher Mug Blok Bymu	264 Tm <sup>2</sup>
17	Rasher Mug Addinoul	

Sumber : Pelindo III, Pelabuhan Tanjung Perak

Gantry 27 unit, Reach Stacker 2 unit, Sky Stacker 3 unit, Forklif Diesel 7 unit, Forklif Elektrik 11 unit, Head Truck Volvo 75 unit, Chassis 134 unit dan Dolly System 58 unit.

C. Perkembangan Arus Petikemas Domestik dan Internasional

Kegiatan pelabuhan Tanjung Perak terkait dengan aktifitas transportasi laut terutama yang

Tabel 3. Rekapitulasi Data Fasilitas Alat Pelabuhan

No	Description	Type	JUMLAH	
			Volume	Unit
<b>FASILITAS ALAT PELABUHAN</b>				
<b>1 CONTAINER CRANE</b>				
	-CC - Kona	4	Upr	1991,1998
	-CC - Hujung	1	Upr	1982
	-CC - TANDA	4	Upr	2007,2009
	-CC - THT	2	Upr	1980
				11 Upr
<b>2 RUBBER TYRE DOLDRY</b>				
	-DTE - RIGID	11	Upr	1991/93/96
	-DTE - RIGID	16	Upr	2007,2009
				27 Upr
<b>3 REACH STACKER</b>				
	- Reach Stacker-KALAMAR	3	Upr	2007,2009
				3 Upr
<b>4 RYS STACKER</b>				
	- Sky Saver RANTUJ	3	Upr	2009/2009,2011
				3 Upr
<b>5 FORKLIFT DIESEL</b>				
	-Kap 7 Ton	1	Upr	2010
	-Kap 5 Ton	2	Upr	1984,2009
	-Kap 3 ton	4	Upr	2007,2010
				7 Upr
<b>6 FORKLIFT ELCTRIC</b>				
	-Kap 2 ton	9	Upr	1991
	-Kap 3 Ton	2	Upr	2006
				11 Upr
<b>7 HEAD TRUCK VOLVO</b>				
	- Type PL 10	15	Upr	1990,1998
	- Type PM 9	25	Upr	2002,2004
	- Type PM 30	12	Upr	2006,2007
	- Type PM 30	6	Upr	2008
	- Type PM 30	17	Upr	2011,2012
				75 Upr
<b>8 CHASSE</b>				
	-Chasse - Escal:20'	2	Upr	1991
	-Chasse - Escal:40'	10	Upr	1984
	-Chasse - Escal:45'	47	Upr	2004,04,08,11,12
	-Chasse - Escal:45'	21	Upr	2001,2007
	-Chasse - Harmony:45'	12	Upr	2008,2009
	-Chasse - Escal:40'	39	Upr	1991
	- Double Drop Deck:40'	3	Upr	2006
				134 Upr
<b>9 DOLLY SYSTEM</b>				
	- Dolly Syncon	53	Upr	
				53 Upr

Sumber : Pelindo III, Pelabuhan Tanjung Perak

menyangkut dengan pengangkutan menggunakan petikemas. Hal ini sangat tergantung pada kondisi ekonomi daerah *hinterland* utama pelabuhan Tanjung Perak yaitu: Jawa Timur, yang ditandai dengan perkembangan kegiatan ekspor-impor domestik maupun internasional (antar pulau). Pada bulan Maret, April dan Mei 2013 perusahaan yang menggunakan jasa melalui terminal petikemas Surabaya untuk petikemas Domestik masing-masing 51 perusahaan, sedangkan pada bulan Juni 2013 terjadi peningkatan menjadi 55 perusahaan. Sementara

untuk petikemas Internasional pada bulan Maret 2013 pengguna jasa (perusahaan) yang menggunakan jasa Terminal Petikemas Surabaya sebanyak 82, dan mengalami penurunan pada bulan April, Mei, dan Juni 2013 menjadi 81, 80, dan 78 perusahaan.

1. Pada kuadran 1, kinerja pelayanan/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan petikemas dan penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh

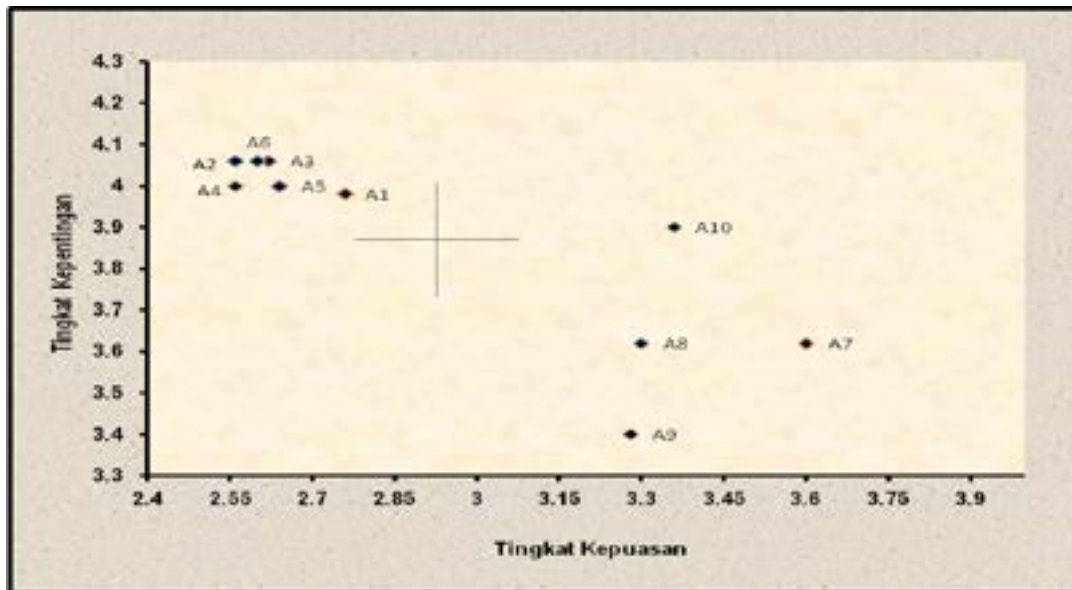
**Tabel 4.** Perkembangan Arus Petikemas Maret-Juni 2012-2013

DOMESTIK						
NO	SHIPPING AGENT	SHIPS CALL				REMARKS
		MAR	APR	MAY	JUN	
1.	.Temporan Emas (TAS)	16	20	17	18	Domestik Srv
2.	PT. Merakur (MPN)	13	18	16	17	
3.	PT. Salam Pasifik Indonesia Lines (SPIL)	9	7	12	14	
4.	PT. Jayakusuma Perdana Lines (JPL)	8	4	4	4	
5.	PT. Pelayanan Pulau Laut (PUL)	3	2	2	2	
Total Ships Call		51	51	51	55	Fifty One vessel call

INTERNASIONAL						
NO	SHIPPING AGENT	SHIPS CALL				REMARKS
		MAR	APR	MAY	JUN	
1.	PT. Pelayanan Burtang Putih (Maersk)	14	13	11	10	
2.	PT. Container Maritime Activities (CMA)	11	9	9	9	
3.	PT. Evergreen Shipping Agency (EVL)	11	13	12	12	
4.	PT. Theanamoda Sgati (WHL)	6	5	6	5	
5.	PT. APL Indonesia (APL)	5	4	4	4	
6.	PT. Panuwani (MSC)	5	4	4	4	
7.	PT. Pindo Megah Selatan (PIL)	5	4	4	4	
8.	PT. Pindo Megah Selatan (MIL)	5	6	7	6	
9.	PT. Samudera Indonesia (KMTC)	5	4	5	5	
10.	PT. Karana Line (COCL)	4	4	5	5	
11.	PT. Ocean Global Shipping (COSCO)	4	4	5	5	
12.	.Tma Samudera Caraka (MOL)	4	3	3	4	
13.	PT. Zhongshan Indo Shipping (COSL)	3	3	2	3	
14.	PT. Layat Sentosa Shipping (CSL)	-	1	1	2	
Total Ships Call		82	81	80	78	Eighty Eight Call

Sumber : Pelindo III, Pelabuhan Tanjung Perak



pengguna jasa petikemas, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kecukupan Truk Pengangkut Petikemas (V1)
  - b. Pemuatan Petikemas diangkut ke truk untuk dibawa ke kapal (V2)
  - c. Pelayanan truk ke lapangan penumpukan (V3)
  - d. Pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk (V4)
  - e. Pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan (V5)
  - f. Waktu petikemas di lapangan penumpukan (V6)
2. Pada kuadran 2, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan petikemas dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna jasa. Aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah perilaku prosedur pengurusan dokumen barang (V10)
  3. Pada kuadran ini, tidak perlu mendapatkan perhatian serius dan cukup dipertahankan dengan kondisi saat ini.
  4. Kuadran 4, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pengguna menganggap tidak terlalu penting terhadap atribut tersebut, akan

tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh pengelola terminal petikemas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemudahan prosedur pengurusan dokumen barang (V7)
- b. Kecepatan prosedur pengurusan dokumen barang (V8)
- c. Besar biaya pengurusan dokumen barang (V9)

Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai CSI sebesar 56,832%, yang dapat diinterpretasikan *very poor*, sehingga secara umum responden menilai bahwa atribut-atribut aspek kinerja operasional angkutan petikemas di terminal petikemas Surabaya dalam upaya efisiensi logistik masih jelek.

Jumlah sarana angkut sudah mencukupi, hanya saja karena keterbatasan peralatan bongkar muat yang tersedia serta sumber daya manusia/operator masih tergolong kurang berkualitas, menyebabkan kinerja operasional angkutan petikemas di terminal Surabaya masih rendah.

Truk-truk yang akan mengangkut petikemas dari lapangan penumpukan saat ini masih kurang tertib menyebabkan waktu petikemas di lapangan penumpukan terlalu lama, dan pihak bea cukai memeriksa petikemas tergolong lambat, sehingga proses bongkar muat memakan waktu lama.

## KESIMPULAN



Dari hasil analisis, penilaian responden terhadap kinerja operasional angkutan petikemas, masih

sangat jelek (*very poor*).

Truk pengangkut petikemas yang tersedia saat ini

Tabel 4. Analisis *Customer Satisfaction Index*

Indeks	Perhitungan CSI												
	Perangku						Harapan						
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	
Y1 Berapa persentase pengangkutan petikemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y2 Pemakaian petikemas diangkut ke truk tidak ada dibarengi ke kapal	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Y3 Pelayanan truk ke lapangan penumpukan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y4 Pelayanan dari lapangan penumpukan ke truk	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Y5 Pelayanan petikemas (barang) di lapangan penumpukan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y6 Waktu petikemas di lapangan penumpukan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y7 Jika ada pemrosesan petikemas tidak ada barang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y8 Jika ada pemrosesan petikemas tidak ada barang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y9 Jika ada barang yang tidak ada di lapangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y10 Jika ada barang yang tidak ada di lapangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Jumlah Total</b>						<b>0</b>	<b>Jumlah Total</b>						<b>0</b>
						<b>0</b>							<b>0</b>

Sumber : Hasil Analisis

sudah mencukupi, namun karena keterbatasan peralatan seperti alat *plugging* (colokan) listrik, dan RTG, sehingga mengakibatkan keterlambatan muat petikemas (*ekspor*) dari lapangan penumpukan ke truk untuk diangkut ke kapal, serta kurang berkualitasnya sumber daya manusia/operator petikemas yang ada saat ini.

**SARAN**

Perlu penambahan peralatan bongkar muat yang lebih canggih dari peralatan yang tersedia saat ini.

Sumber daya manusia/operator yang ada perlu diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan dibidang peralatan bongkar muat petikemas guna meningkatkan kualitas kinerja operasional angkutan petikemas di pelabuhan khususnya di Terminal

Petikemas Surabaya.

Perlu penertiban truk-truk yang akan mengangkut petikemas dari lapangan penumpukan serta pihak bea cukai dalam memeriksa petikemas tidak terlalu lama, agar kegiatan bongkar muat petikemas di Terminal Petikemas Surabaya berjalan lancar guna meningkatkan kinerja operasional di Terminal Petikemas Surabaya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Edward K Morlok, 1985, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta  
 Farianto Fachrudin, (2003) "*Analisis Kinerja Fasilitas Pelabuhan Kawasan Timur Indonesia (KTI)*", Jurnal Transportasi dan Logistik Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008,

- tentang *Pelayaran*
- Instruksi Presiden-4/85 jo Instruksi Presiden-3/91 tentang *Tugas Pokok Administrator Pelabuhan*
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.89/OT.002/Phb-85 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Administrator Pelabuhan Tanjung Perak Revisi Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.74 Tahun 1990 Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UM.002/38/18/DJPL-11 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan*
- Papacostas, 1987, *Fundamentals of Transportation Engineering Prentice Hall PTR*
- Proceeding Seminar Sehari, 1996, *Tolok Ukur Kinerja Fasilitas Pelabuhan*
- Richard L. Oliver, 1997, *Penemuan Performance-Im-*
- formance Grid*
- Supranto, J., (1997) "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*", Rineka Cipta, Jakarta
- Warpani, Suwarjoko, 2002, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, ITB, Bandung
- Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*
- <http://google.co.id/Surabaya,Kompas.com>
- <http://Bisnis.com>