

**ANALISIS PROSES BISNIS BONGKAR MUAT PADA PT. MAL
(MUSTIKA ALAM LESTARI) DI JAKARTA UTARA**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan untuk memenuhi kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di

Program Studi SI Manajemen Transportasi



Oleh:

Angeline Wilson Sinaga

13118004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA**

BANDUNG

2021

**ANALISIS PROSES BISNIS BONGKAR MUAT PADA PT. MAL
(MUSTIKA ALAM LESTARI) DI JAKARTA UTARA**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan untuk memenuhi kelulusan mata kuliah Kerja Praktik di

Program Studi SI Manajemen Transportasi



Oleh:

Angeline Wilson Sinaga

13118004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TRANSPORTASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA**

BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PROSES BISNIS BONGKAR MUAT PADA PT. MAL
(MUSTIKA ALAM LESTARI) DI JAKARTA UTARA

Oleh:

Angeline Wilson Sinaga

13118004

Telah dinyatakan lulus dalam seminar Kerja Praktik

Pada hari selasa Tanggal 22 Bulan september Tahun 2021

Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen Transportasi,

Pradhana W Nariendra, S.T., M.T
NIK 11679216

Menyetujui,
Pembimbing Kerja Praktik,

Hartati Mediyanti Pakpahan, ST., MT.
NIK. 11681201

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Studi Strata satu pada Jurusan Manajemen Transportasi di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia. Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, di samping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini “**Analisis Proses Bisnis Bongkar Muat pada PT. MAL Jakarta Utara**”, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya, kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik yang telah penulis susun. Adapun pihak-pihak yang terkait adalah sebagai berikut:

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hartati Mediyanti Pakpahan ST., MT selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Sugeng Subagyo (Cos. Dep head), selaku Pembimbing Lapangan Loket Exim.
3. Bapak Ronald Hutasoit (SPV), selaku pembimbing lapangan Operasional.
4. Bapak Raya Dermawan (Asmen), selaku pembimbing lapangan HSE.
5. Bapak Subur (*Foreman*), selaku pembimbing lapangan *Behandel*.
6. Bapak Sukamto (*Traffic Planner*), selaku pembimbing lapangan Administration Operational.

Karena telah dengan sabar membimbing dan mengajari penulis sehingga Laporan Kerja Praktik ini selesai dengan baik, benar dan tepat pada waktunya. Terlepas dari itu, penulis menyadari bahwa penyusunan laporan kerja praktik ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih juga kepada:

1. Seluruh Dosen Pengajar Manajemen Transportasi Logistik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penyusun.
2. Mas Muhammad Yunus Hartono selaku Kepala Satuan Kerja pelabuhan yang telah mengizinkan saya melakukan kerja praktek di PT. MAL dan memeberikan kesempatan untuk menempatkan diri di semua bagian, selama magang di PT.MAL serta yang telah sabar mendengar keluh kesah saya beberapa waktu belakangan ini.
3. Bapak Aloeng, selaku *Staff* Lapangan yang telah memberikan ilmu mengenai kegiatan di pelabuhan serta mengizinkan untuk menaiki salah satu alat berat pengangkut kontainer.
4. Bapak Arie Ashari, selaku *Staff* IT yang telah dengan sabar memberi informasi terkait PT. Mal menjelaskan, mengajarkan, serta mengawasi selama melakukan kerja praktik.
5. Bapak Budi selaku Koordinator Penumpukan peti kemas yang telah membimbing dan mengarahkan ketika melakukan tugas tugas yang diberikan.
6. *Staff* dan karyawan yang telah memberikan semangat dan bantuan serta masukan selama penulis melakukan kegiatan kerja praktik.
7. Bapakku, mamaku adik-adikku yang tiada henti memberikan semangat dan dukungan melalui doa kasih sayang serta dorongan baik moril maupun materil kepada penulis yang lemah ini.
8. Saudaraku Mindo Grace Sinaga yang dengar sabar dan mau membantu saya setiap kesulitannya selama kuliah.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu selama ini.

Bandung, 22 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Kerangka Pemikiran	3
1.5 Langkah-Langkah Penelitian	5
1.5.1 Mulai	5
1.5.2 Studi Pustaka.....	5
1.5.3 Pengamatan Langsung	6
1.5.4 Identifikasi Masalah.....	6
1.5.5 Pengumpulan Data	6
1.5.6 Pengolahan Data	6
1.5.7 Analisis Data	6
1.5.8 Kesimpulan dan Saran	7
1.5.9 Selesai	7
1.6 Metodologi.....	7
1.7 Sistematis Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Transportasi	9
2.2 Pelabuhan.....	9

2.3	Dokumen.....	10
2.4	Pengertian Bongkar.....	10
2.5	Pengertian Muat.....	11
2.6	Pengertian Bongkar Muat.....	12
2.7	Lapangan Penumpukan.....	13
2.8	Peti Kemas.....	13
2.9	Proses Bisnis.....	14
2.10	Analisis Proses Bisnis.....	15
2.11	Metode <i>Fishbone</i>	15
BAB III PEMBAHASAN.....		17
3.1	Profil Perusahaan.....	17
3.2	Aktivitas Kerja Praktik.....	19
3.3	Pengolahan Data dan Analisis.....	20
3.3.1	Latar Belakang Permasalahan.....	20
3.3.2	Metode Penelitian.....	26
3.3.3	Analisis dan Pembahasan.....	28
3.4	Usulan Perbaikan pada Penanganan Pada <i>Fishbone</i> Karyawan.....	30
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		31
4.1	Kesimpulan.....	31
4.1	Saran.....	31
BAB V REFLEKSI DIRI.....		33
DAFTAR PUSTAKA.....		35
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran	4
Gambar 1. 3 Flowchart Langkah-langkah Penelitian	5
Gambar 2. 1 Proses Bongkar di Pelabuhan	11
Gambar 2. 2 Proses Muat di Pelabuhan.....	11
Gambar 2. 3 Proses Bongkar Muat di Pelabuhan.....	12
Gambar 2. 4 Lapangan Penumpukan.....	13
Gambar 2. 5 Container	14
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan.....	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi	18
Gambar 3.3. 1 Gambar Arus Pelayanan Ekspor/Impor	2
Gambar 3.3. 2 Flowchart Proses Bisnis Bongkar Muat	22
Gambar 3.3. 3 Diagram Fishbone.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Aktivitas Kegiatan	19
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Industri bongkar muat dari hari ke hari terus meningkat, di mana perusahaan-perusahaan bongkar muat dituntut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen dalam mencapai *service quality* yang diinginkan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) *service quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diinginkan (*expected service*).

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dengan kondisi tersebut maka mengharuskan perusahaan bongkar muat untuk dapat menganalisis *service quality* terhadap jasanya.

Baru-baru ini baik eksportir, *forwarder*, ataupun stakeholder di dalamnya mengeluhkan dengan ketersediaan kapal di Indonesia yang akan mengangkut barang ke Luar negeri. Di dalam satu tahun ke belakang tercatat sudah mengalami kenaikan sebesar empat kali lipat dari tahun sebelumnya. Akibatnya, barang-barang sudah siap untuk dikirim menjadi tertunda dan harus ditumpuk pada lapangan penumpukan (*Container Yard*) sedangkan biaya pada penumpukan kontainer tetap berjalan, sehingga menambah biaya kepada eksportir. Kejadian ini diprediksi terjadi karena lock down di beberapa negara, yang mengakibatkan kapal yang mau membongkar dan memuat barang terhambat sehingga terjadi penumpukan di beberapa wilayah. Akibat dari kejadian tersebut juga barang yang akan diimpor dan ekspor mengalami keterlambatan, sehingga kelangkaan peti kemas juga terjadi di Indonesia. Eksportir dan Importir mengalami kelangkaan peti kemas untuk mengangkut barang.

PT MAL (Mustika Alam Lestari) Jakarta Utara adalah salah satu perusahaan bongkar muat yang bergerak di bidang transportasi jasa pengiriman barang. Perusahaan tersebut masih menemukan kendala dalam menjalankan bisnisnya seperti *order* mendadak dan dokumen yang sering salah yang mengakibatkan barang yang dikirim sering mengalami keterlambatan, hal ini menjadi kendala serius karena akan mempengaruhi proses bisnis yang telah ditentukan. Selain permasalahan internal yang dihadapi, proses bisnis eksternal juga mengalami kendala dalam proses pendokumentasian dari pihak bea cukai yang lama. Salah satu solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi dengan cara melakukan analisis terhadap proses bisnis yang diterapkan pada PT. MAL Jakarta Utara. Metode yang tepat untuk menganalisis permasalahan proses bisnis di PT. MAL Jakarta Utara adalah Analisis *Fishbone*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Apa penyebab karyawan kurang efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai pemeriksa dokumen bongkar muat?
2. Bagaimana cara menanggulangi karyawan yang kurang efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan bongkar muat?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Proses Bisnis pada PT. MAL Jakarta Utara” memiliki tujuan sebagai berikut:

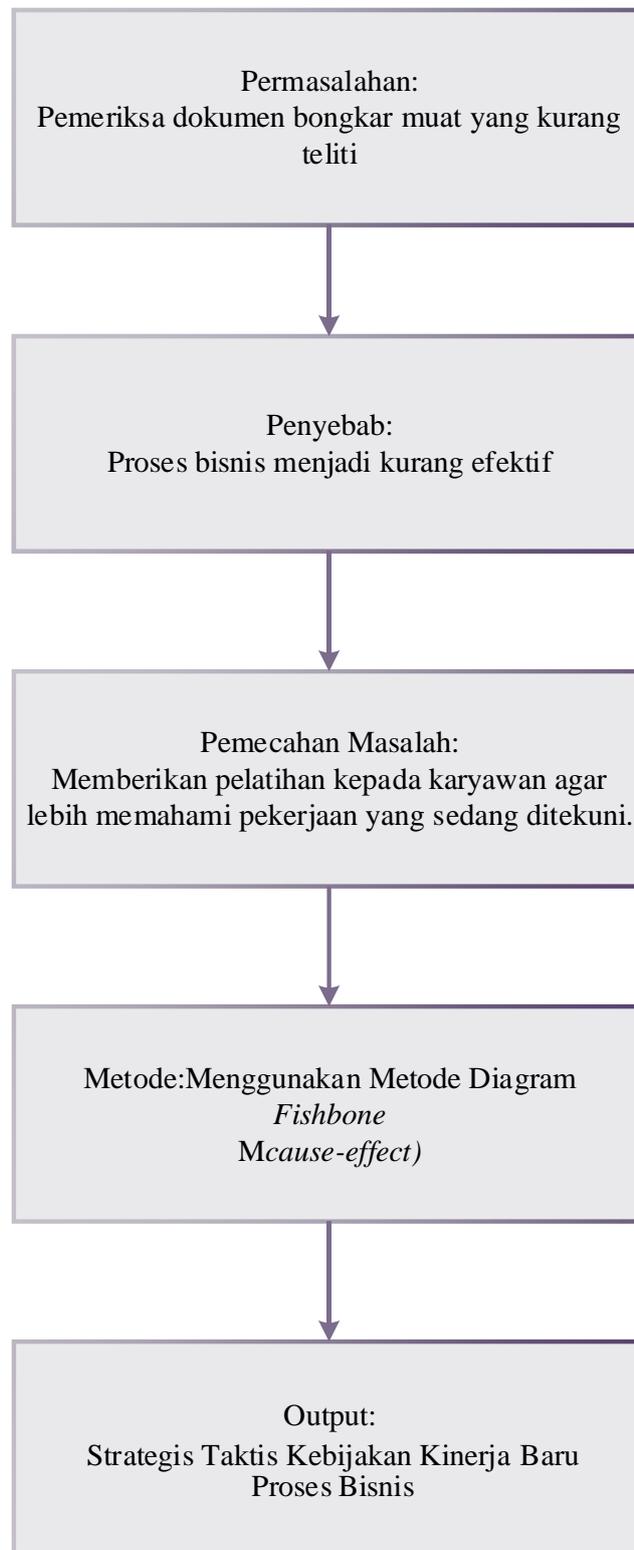
1. Untuk mengetahui apa penyebab karyawan kurang efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai pemeriksa dokumen bongkar-muat.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara menanggulangi karyawan yang kurang efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan bongkar-muat.

1.4 Kerangka Pemikiran

Pada proses bisnis bongkar muat terkait dengan proses bisnis atau jalannya kegiatan tersebut. Dengan demikian diperlukan analisis strategi bisnis yang mampu mempersiapkan, menjalankan, dan mengevaluasi serta memberikan suatu solusi sebagai penemuan strategi baru yang lebih efektif dan tepat guna dalam proses bisnis bongkar muat pada suatu perusahaan.

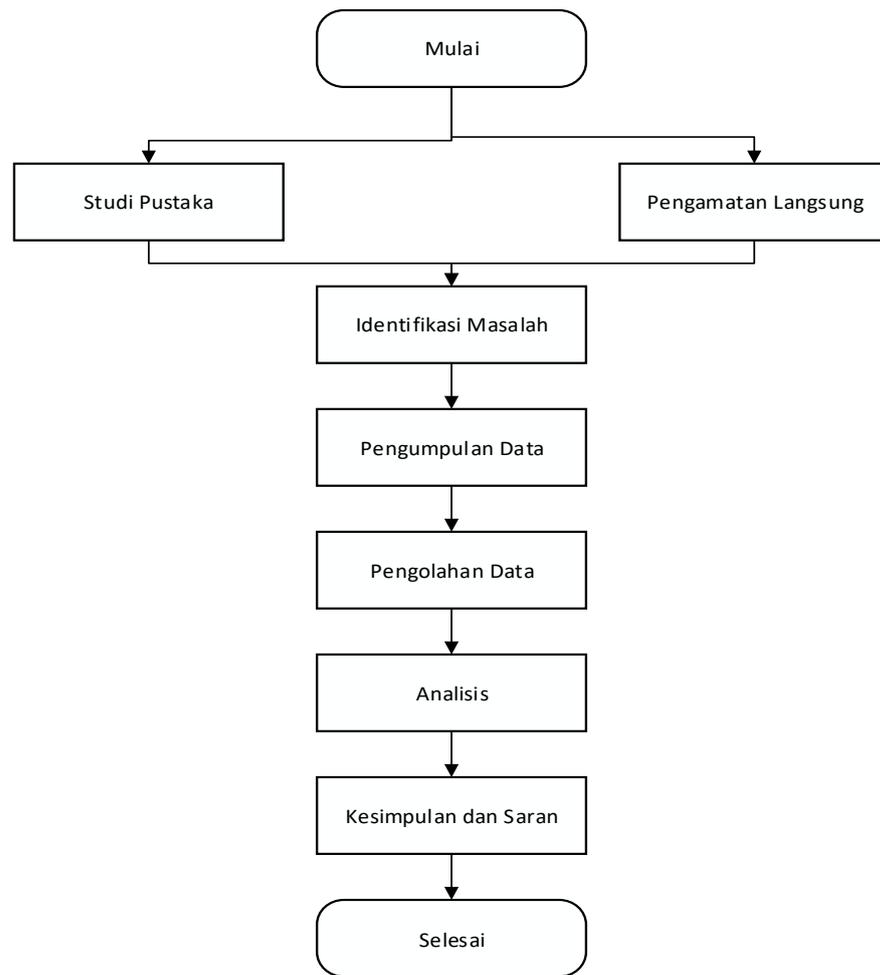
Analisis *fishbone* adalah salah satu analisis yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah dalam proses bisnis bongkar muat tersebut. Fungsi dasar diagram *Fishbone* (Tulang Ikan)/*Cause and Effect* (Sebab dan Akibat)/Ishikawa adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

Dengan demikian dapat dibuat kerangka pemikiran (konseptual) penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

1.5 Langkah-Langkah Penelitian



Gambar 1. 2 *Flowchart* Langkah-langkah Penelitian

1.5.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka sebagai referensi dalam melakukan penelitian, studi pustaka juga sebagai pendukung dalam melakukan kajian serta analisis-analisis yang akan disampaikan. Ini dapat ditemukan dalam teori *Fishbone*, website dari PT. Mal, jurnal mengenai penggunaan metode *Fishbone*, atau sumber lainnya yang dapat mendukung dalam melakukan penelitian.

1.5.2 Pengamatan Langsung

Data awal dalam melakukan penelitian pada kerja praktik yaitu mengenai informasi dasar mengenai perusahaan tempat kerja praktik. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai langkah selanjutnya untuk menentukan permasalahan yang terjadi pada perusahaan dan membuat kerangka penelitian untuk mempermudah dalam penelitian.

1.5.3 Identifikasi Masalah

Setelah mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi di PT.MAL, selanjutnya mengidentifikasi masalah dengan tujuan untuk menentukan hal apa saja yang akan dilakukan pada penelitian, sehingga penelitian mencapai tujuannya.

1.5.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kali ini, yaitu mengumpulkan berbagai informasi seperti data pelayanan ekspor/impor, proses bongkar muat dari beberapa kegiatan seperti wawancara dengan karyawan bongkar muat tersebut.

1.5.5 Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan tentang proses bisnis bongkar muat di PT. MAL. Lalu diolah sehingga nantinya akan diketahui berapa banyak waktu yang efektif.

1.5.6 Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang diperoleh dari perusahaan, selanjutnya melakukan analisis yang berkaitan dengan pegawai pada perusahaan tersebut. Data yang dianalisis berupa waktu proses kerja karyawan.

1.5.7 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yaitu menyimpulkan hasil dari analisis yang sudah teliti dapat berupa data ataupun lainnya. Saran yaitu dapat diperoleh dari hasil pengamatan yang sudah dilakukan, saran dapat berupa masukan untuk perusahaan terkait sehingga perusahaan tersebut dapat melakukan pertimbangan untuk perubahan yang dapat memperbaiki kinerjanya.

1.6 Sistematis Penulisan

Dalam suatu penulisan dijelaskan sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum mengenai isi dari keseluruhan pembahasan. Yang bertujuan untuk mengetahui alur – alur pembahasan pada penulisan tersebut. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang perusahaan yang masih menemukan kendala dalam menjalankan bisnisnya seperti *order* mendadak dan dokumen yang sering salah yang mengakibatkan barang yang dikirim sering mengalami keterlambatan, selain permasalahan internal yang dihadapi, proses bisnis eksternal juga mengalami kendala dalam proses pendokumentasian dari pihak bea cukai yang lama. Dilihat dari permasalahan di atas, maka didapatkan tujuan penelitian, yaitu: untuk mengetahui apa penyebab karyawan kurang efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai pemeriksa dokumen bongkar-muat dan untuk mengetahui bagaimana cara menanggulangi karyawan yang kurang efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan bongkar-muat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori bongkar, dokumen, bongkar muat, peti kemas, lapangan penumpukan, yang menjelaskan pokok – pokok masalah yang dinilai dapat diterapkan dalam menyelesaikan perumusan masalah.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan tentang profil PT. MAL (Mustika Alam Lestari), aktivitas kerja praktik dan pengolahan data beserta analisisnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian porses bisnis bongkar muat pada PT. MAL (Mustika Alam Lestari) di Jakarta Utara.

BAB V REFLEKSI DIRI

Pada Bab ini dibahas mengenai penjabaran tentang hal – hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama kerja praktik di PT. MAL Jakarta Utara, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan *soft-skills* dan kekurangan *soft-skills* yang dimiliki, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan kemampuan kognitif.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis.

LAMPIRAN

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia akibat aktivitas sosial, budaya, ekonomi, dan lainnya. Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan suatu kendaraan yang dikendalikan manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan aktivitas manusia sehari-hari.

Transportasi secara umum dibedakan menjadi tiga yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Banyak jenis transportasi yang dapat digunakan bertujuan untuk mempermudah manusia untuk bepergian sesuai dengan kebutuhan. Dan transportasi yang membutuhkan biaya yang paling banyak adalah pesawat, karena pesawat merupakan transportasi yang paling cepat. Dan transportasi yang biasanya digunakan adalah transportasi darat seperti motor dan mobil karena transportasi darat merupakan transportasi yang paling mudah dikendarai oleh manusia.

Transportasi berasal dari kata latin yaitu *transportare*, *trans* berarti sebarang atau sebelah, dan *portare* berarti mengangkat atau membawa. Dapat diartikan transportasi mengangkut atau membawa dari satu tempat ke tempat lain. Sejak Perang Dunia II telah berkembang menjadi fungsi penting dari bisnis seperti itu menjadi jelas bahwa logistik dan transportasi menambah nilai tempat dan waktu untuk produk dan meningkatkan bentuk dan nilai kepemilikan ditambahkan oleh manufaktur dan pemasaran. Dengan melibatkan gerakan fisik atau arus barang sistem transportasi menghubungkan pelanggan, pemasok bahan baku, tanaman, gudang dan anggota saluran. Beberapa perusahaan bahkan menggunakan lebih dari satu moda transportasi, disebut intermoda transportasi, untuk memindahkan barang-barang.

2.2 Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (1992) pelabuhan (*port*) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan

penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transit, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya.

Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pelancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antarbangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh. Daerah belakang ini merupakan daerah yang mempunyai hubungan kepentingan ekonomi, sosial, maupun untuk kepentingan pertahanan yang dikenal dengan pangkalan militer angkatan laut.

2.3 Dokumen

Istilah dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang dalam bahasa Belanda disebut *document*, dalam bahasa Inggris disebut *document*. Kalau kita mengacu ke bahasa Inggris maka istilah *document* dapat merupakan kata kerja (*document*) serta kata benda (*document*). Kata kerja *to document* berarti menyediakan dokumen, membuktikan dengan menunjukkan adanya dokumen.

Sebagai kata benda, dokumen berarti wahana informasi, data yang terekam atau dimuat dalam wahana tersebut beserta maknanya yang digunakan untuk belajar, kesaksian, penelitian, rekreasi dan sejenisnya. Dengan demikian, dokumen bisa mempunyai konotasi yang berbeda serta ruang lingkup yang sedikit berlainan. (Sulistyo-Basuki, 1989)

2.4 Pengertian Bongkar

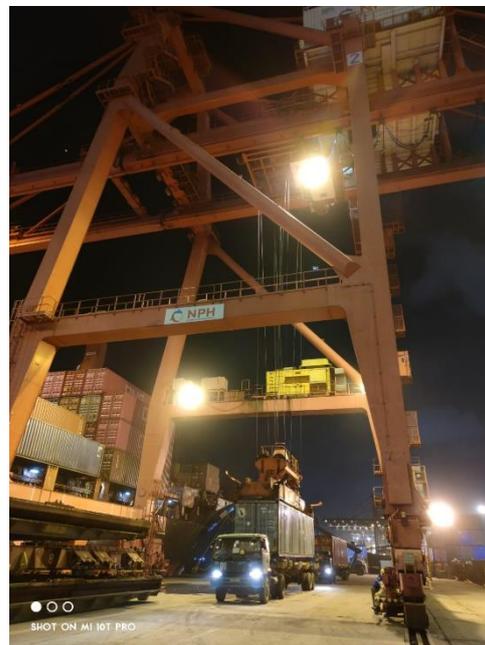
Menurut Badudu (1994; 200) Bongkar diterjemahkan sebagai: “Bongkar berarti mengangkat, membawa keluar semua isi sesuatu, mengeluarkan semua.” Sedangkan menurut Forum Komunikasi Operator Terminal Asosiasi PBM Jakarta (2002; 10): “Bongkar adalah kegiatan membongkar barang muatan dari kapal,” Adapun menurut F.D.C. Sudjatmiko (1997; 348): Pembongkaran merupakan suatu pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lain dan bisa juga dikatakan suatu pembongkaran barang dari kapal ke dermaga, dari dermaga ke gudang atau sebaliknya dari gudang ke gudang atau dari gudang ke dermaga baru diangkut ke kapal.



Gambar 2. 1 Proses Bongkar di Pelabuhan

2.5 Pengertian Muat

Pengertian Muat menurut Badudu (1994; 941): “Berisi, pas, cocok, masuk ada di dalamnya, dapat berisi, memuat, mengisi, ke dalam, menempatkan. Sedangkan menurut Forum Komunikasi Operator Terminal (2002; 10) adalah: Muat adalah kegiatan memuat barang muatan ke kapal.



Gambar 2. 2 Proses Muat di Pelabuhan

2.6 Pengertian Bongkar Muat

Menurut Dirk Koleangan, pengertian kegiatan Bongkar Muat adalah sebagai berikut: Kegiatan Bongkar Muat adalah kegiatan memindahkan barang-barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan.

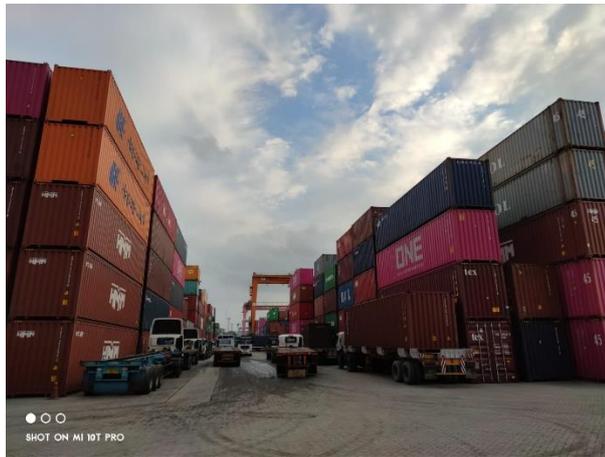
Menurut F.D.C. Sudjatmiko (1993; 348): Bongkar Muat adalah pemindahan muatan dari dan ke atas kapal untuk ditimbun ke dalam atau langsung diangkut ke tempat pemilik barang dengan melalui dermaga pelabuhan dengan mempergunakan alat pelengkap bongkar muat, baik yang berada di dermaga maupun yang berada di kapal itu sendiri. Sedangkan menurut Subandi (1989; 27) yaitu: “Bongkar muat adalah sebuah rangkaian kegiatan perusahaan terminal untuk melaksanakan pemuatan atau pembongkaran dari dan ke atas kapal”. Pengertian Bongkar-Muat menurut Amir M.S (1999; 105) : Pekerjaan membongkar barang dari atas dek atau palka dan menempatkannya ke atas dermaga (kade) atau ke dalam tongkang atau kebalikannya, memuat dari atas dermaga atau dalam tongkang dan menempatkannya ke atas dek atau ke dalam palka dengan menggunakan derek kapal.



Gambar 2. 3 Proses Bongkar Muat di Pelabuhan

2.7 Lapangan Penumpukan

Menurut Triatmojdo (1996:248) *Container yard* atau lapangan penumpukan merupakan lapangan penumpukan petikemas yang berisi muatan penuh di mana seluruh isinya milik seseorang pengirim atau penerima (*FLC*) dan petikemas kosong yang akan dikapalkan. Lapangan ini berada di daratan dan permukaannya harus diberi perkerasan fungsinya agar bisa mendukung beban peti kemas dan peralatan pengangkat maupun pengangkut. Beban petikemas tertumpu pada ke empat sudutnya, beban tersebut bisa cukup besar bila petikemas ditumpuk. Penumpukan dapat dilakukan dari dua sampai lima tingkat, sehingga dapat mengurangi luas lapangan tersebut. Tetapi berakibat pada penambahan waktu penanganan peti kemas paling bawah karena peti kemas di atasnya harus dipindahkan dahulu sebelum mengirim peti kemas paling bawah. *Container yard* harus memiliki gang-gang baik memanjang maupun melintang.



Gambar 2. 4 Lapangan Penumpukan

2.8 Peti Kemas

Kramadibrata (2002:280) petikemas merupakan suatu bentuk kemasan satuan muatan terbaru yang menyerupai kotak besar, diperkenalkan sejak awal tahun 1960. Pada umumnya petikemas terbuat dari bahan-bahan seperti: baja, tembaga (antikarat), aluminium, dan *polywood* atau FRP (*fiber lass reinforced plastics*). Memiliki pintu yang dapat terkunci dan tiap sisi-sisi dipasang suatu “piting sudut dan kunci putar”, sehingga antara satu petikemas dengan petikemas lainnya dapat dengan mudah disatukan atau dilepaskan.

Ukuran petikemas didasarkan pada *International Standard Organization (ISO)*, unit ukuran yang sering digunnakan adalah TEU's (*Twenty Feet Square Units*). Petikemas dengan ukuran 20 *feet* kuadrat sama dengan 1 TEU's, sedangkan petikemas dengan ukuran 40 *feet* kuadrat sama dengan dua TEU's.



Gambar 2. 5 Container

2.9 Proses Bisnis

Pengertian dari bisnis adalah suatu kesatuan organisasi yang menyebarkan sumber daya untuk menyediakan pelanggan dengan jasa atau produk yang diinginkan. Sedangkan pengertian dari proses adalah satu rangkaian tindakan dalam melaksanakan kegiatan operasional dari awal sampai berakhir menjadi sebuah *output*.

Proses bisnis adalah suatu kumpulan pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu. Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari super prosesnya.

Analisis bisnis meliputi sejumlah alat untuk mengevaluasi daya saing dan kinerja finansial perusahaan. Analisis bisnis dimulai dengan strategi yang teliti dan analisis kompetitif dalam perusahaan. Singkatnya proses bisnis melingkupi hal-hal sebagai berikut:

- a. Memuat tujuan atau sasaran.
- b. Membutuhkan masukan atau *input*

- c. Menghasilkan keluaran atau *output* tertentu.
- d. Membutuhkan sumber daya untuk memproses masukan.
- e. Memiliki sejumlah aktivitas yang dikerjakan secara berurutan.
- f. Proses tersebut dapat melibatkan lebih dari satu bagian.
- g. Memberi keuntungan dan kemudahan (*create values*) tertentu untuk pelanggan berikut atau pelanggan akhir.

2.10 Analisis Proses Bisnis

Analisis proses bisnis adalah kajian dan evaluasi yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan proses bisnis Perusahaan untuk mengidentifikasi dampak dari kegiatan tersebut dalam menciptakan nilai atau menambah nilai terhadap bisnis Perusahaan. Analisis proses bisnis merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan perusahaan pada saat perusahaan akan melakukan rekayasa proses bisnis. Untuk lebih menjelaskan hubungan antara analisis proses bisnis dengan rekayasa ulang proses bisnis, terlebih dahulu kita lihat tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam rangka melakukan rekayasa ulang proses bisnis.

2.11 Metode *Fishbone*

Untuk mempermudah dalam melihat permasalahan yang terjadi, perlu dilakukan analisis. Dari banyaknya analisis yang dapat digunakan, maka analisis menggunakan *Analisis fishbone* yang menerangkan sebab dan akibat. Diagram tulang ikan adalah metode yang biasa digunakan oleh insinyur keandalan dan keselamatan untuk menganalisis atau memprediksi kesalahan dan desain dan konstruksi (Flouris, Triant G dan Lock, Dennis. 2016). Tujuan dari *Analisis Fishbone* adalah untuk melihat permasalahan dari akarnya, karena pada diagram menunjukkan sebab dan akibat serta cabang-cabang dari permasalahan yang ada. Dari akar permasalahan tersebut dapat diketahui mengapa proses kerja pada permasalahan tersebut berjalan tidak baik. Proses itu yang nantinya akan dikembangkan sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan dan diketahui bagaimana solusi terbaik dari permasalahan tersebut. Adapun Langkah-langkah pada Analisis *Fishbone* adalah:

- a. Menyiapkan sesi analisis tulang ikan,
- b. Mengidentifikasi masalah,
- c. Mengidentifikasi kategori sebab permasalahan,

- d. Menemukan sebab potensial,
- e. Mengkaji sebab utama,
- f. Mencapai kesepakatan atas sebab yang paling mungkin.

Diagram sebab akibat atau yang lebih dikenal dengan nama diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) diperkenalkan pertama kalinya oleh Prof. Koru Ishikawa pada tahun 1943. Diagram *fishbone* atau tulang ikan dapat digunakan untuk:

1. Memperlihatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas hasil.
2. Membuat kategori atau mengelompokkan berbagai sebab potensial dari suatu masalah.
3. Menjelaskan suatu proses bekerja dan masalah-masalah yang terjadi di dalamnya.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Profil Perusahaan

Pada bulan juli 2004 PT. Mustika Alam Lestari (MAL) terpilih menjadi mitra PT. Multi Terminal Indonesia (MTI) dalam pengoperasian dermaga dan lapangan penumpukan 214 dan 300 sebagai terminal “*multipurpose*” di pelabuhan tanjung priok dengan masa operasi selama 17tahun.

Visi dan Misi MAL adalah “memberi jasa pelayanan bongkar muat kapal dan penumpukan petikemas yang efesien dan “*cost effective*” untuk meningkatkan daya saing pengguna jasa pelabuhan dalam proses perdagangan Internasional.



Gambar 3. 1 Logo Perusahaan Nusa Pelabuhan Handa

Makna logo dari perusahaan Nusa Pelabuhan Handal:

1. Lumbah-lumba Biru : TERAMPIL & KOMPETEN

Mewakili lautan, lakukan bisnisnya di pelabuhan. Nusa Pelabuhan Handal didukung oleh keahliannya sumber daya manusia dalam setiap aspek, yang memiliki kemampuan yang kuat dan terampil dalam waktu yang sama.

2. Lumba – Lumba Kuning : BERORIENTASI SOLUSI

Segar, mewakili semangat baru. Nusa Pelabuhan Handal selalu memberikan yang akurat dan solusi yang tepat untuk pelanggan.

3. Lumba – lumba oranye : BERORIENTASI LAYANAN

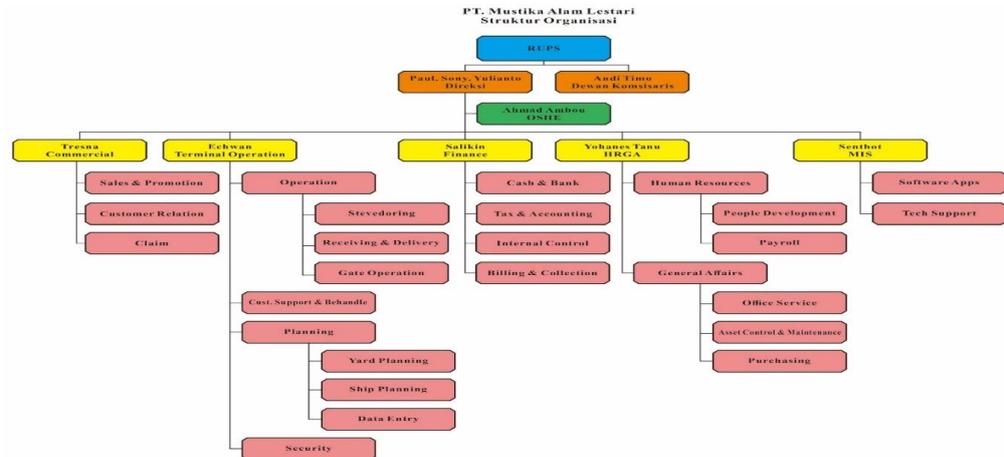
Cepat : Lingkungan kerja yang serba cepat dan dinamis yang menghasilkan produktivitas tinggi.

Tertib : Mengikuti standar operasional prosedur.

Aman : Mengutamakan keselamatan di tempat kerja.

Sistematis : Alur kerja yang terorganisir dengan baik.

Caring : Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan



3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Aktivitas kerja praktik yang dilakukan dalam pelaksanaan Praktik Kerja

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

Lapangan ini adalah selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 02 Agustus 2021 sampai dengan 03 September 2021. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja non-shift di Kantor PT.MUSTIKA ALAM LESTARI adalah sebagai berikut:

Hari : Senin – Jumat

Pukul : 08.00 WIB – 17.00 WIB

Penempatan selama kerja praktik adalah di bagian Pelayanan Terminal Barang. Aktivitas departemen terminal barang yang mempunyai tugas melaksanakan penyimpanan penyusunan dan pengawasan kegiatan labuh, sandar, pemaduan, dan penundaan, kegiatan bongkar muat, lalu lintas dan angkutan laut dalam terminal, yang semua kegiatan tersebut memerlukan izin untuk melakukan kegiatan tersebut, maka dari itu pengguna jasa memerlukan dokumen dalam menjalankan alur kegiatan yang ada pada pelayanan terminal barang. Tanpa dokumen, kegiatan yang seharusnya berjalan dengan baik dan benar dapat terhambat karena alur dokumennya yang tidak pasti dan kegiatanpun dapat terhenti.

Tabel 3. 1 Aktivitas Kegiatan

Waktu Pelaksanaan	Divisi	Kegiatan
03 – 05 Agustus	Loket Exim	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data <i>delivery order container</i> masuk dan keluar lapangan penumpukan, mengeluarkan surat jalan <i>container</i> masuk dan keluar lapangan penumpukan, dan ikut membantu pekerja yang ada di kantor memisahkan dokumen yang akan dijadikan arsip perusahaan, surat dokumen untuk <i>customer</i> serta surat dokumen untuk kantor pelabuhan. - Pembuatan dokumen yang berupa nota tagihan untuk <i>customer</i>, serta mengeluarkan surat jalan yang diperlukan untuk tindak lanjut pengangkutan <i>container</i> dari pelabuhan, hingga ke tempat tujuannya. Untuk pengajuan penumpukan, maka si <i>customer</i> harus melunasi atau melengkapi data yang sudah ditetapkan agar mempermudah <i>customer</i> ke depannya.
16 Agustus	HSE	Pengenalan lapangan,dengan standard K3 perusahaan
18 – 20 Agustus	Operasional	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data kontainer yang masuk dalam wilayah PT.MAL, membuat surat jalan barang <i>container</i> dan menginput data <i>in-full container</i> serta menginput data <i>out-full container</i> menentukan tanggal keluar masuk, serta menghitung berapa hari <i>container</i> tersebut menumpuk di dermaga selatan, maupun utara, serta mengeluarkan tagihan yang dikenakan kepada pemilik <i>container</i> atau agen yang bersangkutan. - Ikut serta dalam pemeriksaan kegiatan di pelabuhan, dan melihat secara langsung bagaimana proses bongkar/muat yang dilakukan oleh PBM, ikut serta dalam pengambilan kontainer menggunakan alat berat (<i>Reach Stacker</i>). - Mengawasi Penempatan <i>Container</i> Truk yang akan menempatkan <i>container</i> harus diawasi agar tidak salah penempatan, <i>container</i> harus ditempatkan di tempat yang sudah diatur sebelumnya. Penempatan <i>container</i> tergantung dari segi ukuran dan isi yang ada di dalamnya. Mengawasi truk yang masuk, Truk yang masuk ke dalam kawasan terminal peti kemas diawasi dari segi dokumen, dan jenis muatan yang diangkut.

23 – 24 Agustus	Behandel	<ul style="list-style-type: none"> - Menyaksikan pemeriksaan peti kemas jalur merah - Menyaksikan proses ganti segel peti kemas
25 – 31 Agustus	Administration Operational	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat planner <i>traffic</i> (penyandaran kapal) - Koordinasi tenaga kerja bongkar muat - Mengatur jadwal TKBM
01 – 03 September	Loket Exim	Menginput data DO <i>container</i> masuk dan keluar dermaga, mengeluarkan surat jalan container masuk dan keluar dermaga, dan ikut membantu pekerja yang ada di kantor memisahkan dokumen yang akan dijadikan arsip perusahaan, surat dokumen untuk agen serta surat dokumen untuk kantor pelabuhan.

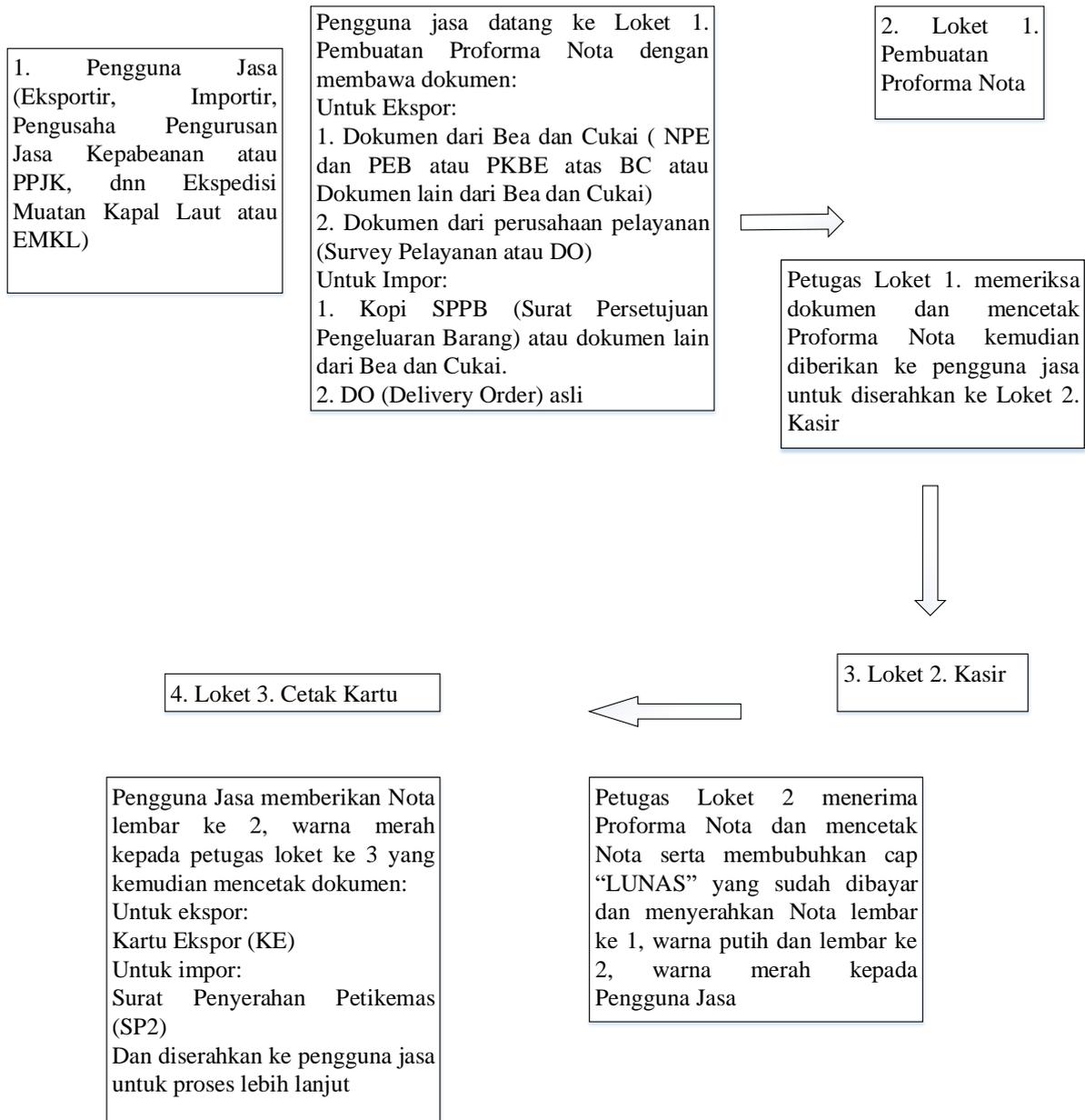
3.3 Pengolahan Data dan Analisis

Pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai data yang dibutuhkan dalam analisis, di antaranya:

3.3.1 Latar Belakang Permasalahan

Adapun yang dapat disampaikan tentang kegiatan magang selama kurang lebih dua bulan ini, akan berfokus pada proses bisnis bongkar muat. Untuk melihat secara jelas, maka dibuatlah *flowchart* yang biasa dilakukan oleh kepegawaian ketika proses bisnis bongkar muat terjadi dan di-*handle* oleh PT. MAL pada Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta Utara

Bagan Arus Pelayanan Ekspor / Impor



Gambar 3.3. 1 Bagan Arus Pelayanan Ekspor/Impor

Dapat dilihat pada *flowchart* proses bisnis bongkar muat di bawah, bahwa kegiatan proses bisnis yaitu melibatkan beberapa orang yang berwenang atas kegiatan proses bisnis bongkar muat yang terjadi. Berikut akan dijelaskan mengenai prosesnya:

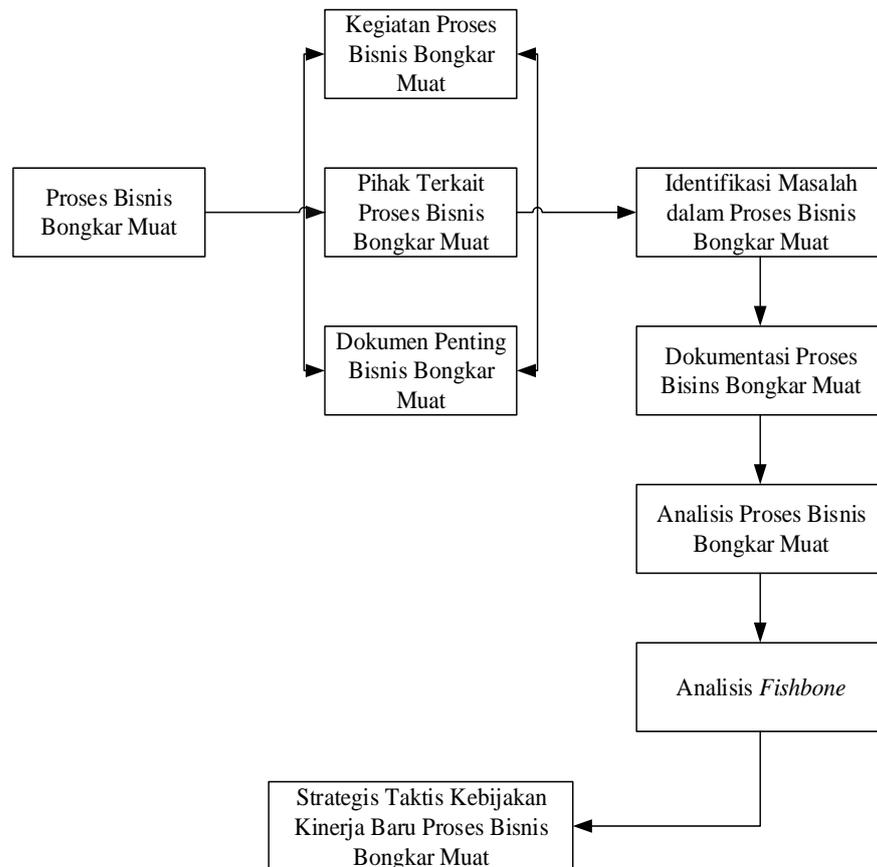
Proses Bongkar (*Discharging*), yaitu:

- Pertama, *Operation Supervisor* dan *Ship Foreman* bertanggungjawab untuk memerintahkan dan mengendalikan pelaksanaan operasi pembongkaran sesuai dengan *Crane Sequence List*.
- Kedua, *Operation Supervisor* dan/atau *Ship Foreman* menginstruksikan TKBM untuk membuka lashing dan *twist lock* (sepatu) petikemas di atas palka mulai dari *Bay* sesuai dengan urutan *Crane Sequence List*.
- Ketiga, *Ship Tallyman* memberikan informasi kepada *Quay Crane (CC) Operator* mengenai posisi petikemas yang akan dibongkar yang seharusnya sesuai dengan *Bay Plan* Bongkar yang ada. *Ship Tallyman* harus selalu memantau dan memandu pergerakan *spreader* saat pengambilan petikemas di atas maupun di dalam palka.
- Keempat, *Ship Tallyman* harus memberikan tanda indentifikasi pada *Bay Plan* Bongkar untuk setiap petikemas yang telah dibongkar. Dokumen *Bay Plan* Bongkar dan *Stowage Instruction* selanjutnya diserahkan pada *Ship Tallyman* yang bertugas pada shift berikutnya sampai pelaksanaan pembongkaran satu kapal selesai.
- Kelima, *Wharf Tallyman* mengatur *Head Truck Operator* dan berkoordinasi dengan *Quay Crane Operator* untuk meletakkan petikemas di atas *chasis* dengan posisi yang benar, dan memastikan sepatu petikemas sudah dilepaskan oleh TKBM. Kemudian mencatat NIK *Ship Tallyman*, *Wharf Tallyman*, *Quay Crane Operator* dan alat dermaga di *Discharging Card*. Selanjutnya *Discharging Card* diberikan kepada *Head Truck Operator*.

- Keenam, *Head Truck Operator* membawa petikemas ke lokasi penumpukan sesuai arahan *Wharf Tallyman* atau *Ship Foreman*.
- Ketujuh operasi bongkar selesai, berbagai laporan kapal harus dibuatkan sebelum kapal berlayar sesuai dengan *Prosedur Vessel Berthing*.

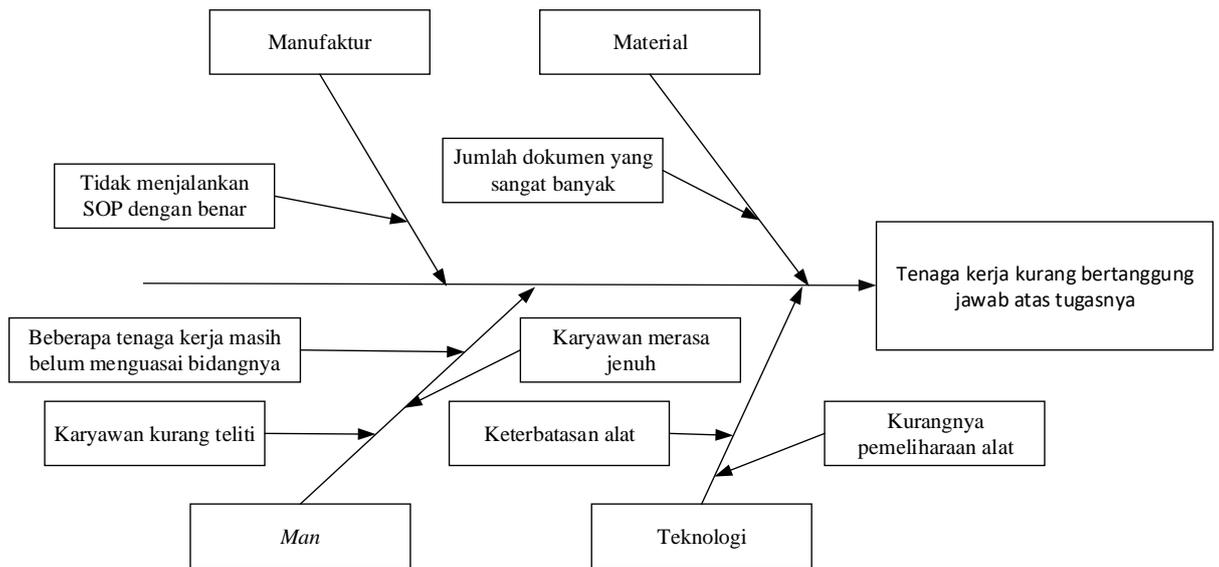
Proses Muat (*Loading*), yaitu:

- Pertama, *Operation Supervisor* dan *Ship Foreman* bertanggungjawab untuk memerintahkan dan mengendalikan pelaksanaan operasi pemuatan sesuai dengan *Crane Sequence*.
- *Yard Tallyman* menginstruksikan *Head Truck Operator* untuk membawa petikemas ke lokasi Alat Dermaga yang benar. Kemudian memberi tanda identifikasi pada *Bay Plan Muat* bahwa petikemas telah dikirim ke dermaga. *Bay Plan Muat* selanjutnya diserahkan pada *Yard Tallyman* yang bertugas pada *shift* berikutnya sampai pelaksanaan pemuatan satu kapal selesai.
- *Wharf Tallyman* dan *Ship Tallyman* mengecek ulang fisik petikemas dan *Bay Plan Muat*. Jika ditemukan kondisi yang tidak normal/sesuai seperti: nomor dan/atau kode ISO petikemas salah, kondisi petikemas rusak, segel tidak ada untuk petikemas isi dll.
- Jika terdapat kendala dalam pelaksanaan operasi pemuatan, *Ship Tallyman* harus berkoordinasi dengan *Ship Foreman* atau *Operation Supervisor* dan melengkapi Laporan *Idle Time* Alat Dermaga yang mencatat jam dan jenis kendala.
- Untuk pemuatan petikemas kosong, *Bay Plan Muat* tidak berisi informasi petikemas tsb. Setelah petikemas kosong dimuat di kapal sesuai dengan SI, *Ship Tallyman* mencatat nomor petikemas tsb pada *Bay Plan Muat*.



Gambar 3.3 *Flowchart* Proses Bisnis Bongkar Muat

Pada permasalahan yang di angkat yaitu tentang proses bisnis bongkar muat. Ini terjadi berkaitan dengan beberapa faktor. Faktor ini disebut sebagai pemicu dari tenaga kerja yang kurang bertanggung jawab atas tugasnya di proses bisnis bongkar muat. Agar lebih memudahkan pembaca dalam melihat analisis yang dijabarkan, maka akan membuat penjelasan dengan menggambarkan berupa analisis *fishbone* sebagai berikut:



Gambar 3.3. 2 Diagram *Fishbone*

Berdasarkan hasil identifikasi masalah atau *Brainstorming* di atas, maka dapat diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja PT. MAL pada proses bisnis, yaitu dilihat dari segi *Man*, *Material*, *Method*, dan *Machine*, yang dijelaskan dan dipilih faktor penyebab utamanya sebagai berikut.

1. *Man* (Manusia atau Tenaga Kerja)

Dalam faktor ini diketahui dan ditentukan sebagai penyebab utama bahwa tenaga atau SDM pada PT. MAL (Mustika Alam Lestari) Jakarta Utara pada pelaksanaan pekerjaannya:

a. Beberapa tenaga kerja masih belum menguasai bidangnya

Pemahaman akan *Job's Description* dalam menempatkan posisi, tugas pokok, dan fungsi, serta tanggung jawab yang dimiliki pegawai belum optimal, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih pekerjaan yang mengakibatkan tidak terjadinya efektifitas dan kualitas kerja yang rendah.

b. Karyawan merasa jenuh.

Profesionalitas kerja sangat diperlukan oleh pegawai dan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya berupa efektifitas dan efisiensi waktu dan tenaga dalam pengambilan sikap dan keputusan dalam menangani pekerjaan yang dihadapi beserta kendala dan hambatannya.

c. Karyawan kurang teliti

Kurangnya tanggung jawab dalam melakukan suatu pekerjaan dan menyepelkan pekerjaan yang mengakibatkan kelalaian dalam pekerjaan.

2. Material

a. Jumlah dokumen yang terlalu banyak

Jumlah dokumen yang sangat banyak mengakibatkan kurangnya ketelitian dalam pembuatan dan pengecekan setelah pembuatan dokumen yang mengakibatkan penyiapan dokumen dan pengiriman terlambat.

3. Manufaktur

a. Karyawan tidak menjalankan SOP dengan benar

Prosedur masih sederhana dan *simple*, yang terkadang masih menjadikan masalah dalam *controlling* dan cenderung tidak efisien. Waktu dan efektifitas prosedur yang dilakukan dengan manual dan oleh sumber daya manusia yang pendidikannya tidak sesuai dengan bidang keahliannya menimbulkan produktifitas kerja menurun.

4. Teknologi

a. Keterbatasan alat.

Penyediaan informasi prosedur kerja *online* sangat membantu setiap pelaku kegiatan perusahaan akan mampu menentukan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan para pekerja.

- b. Kurangnya pemeliharaan alat.

Perangkat kerja jelas sangat menentukan kuantitas dan kualitas kerja. Pada observasi, menemukan bahwa masih terdapat perangkat kerja yang masih belum modern, menyebabkan pekerjaan menjadi lama dan tidak efektif dan efisien.

3.3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, melalui hasil wawancara dengan pegawai di bagian bongkar muat.

Penelitian ini merupakan Penelitian Lapangan (*Field Research*), maka peneliti menentukan metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau peristiwa yang diselidiki pada obyek penelitian.

Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan proses bongkar muat pada PT.MAL Jakarta Utara.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indrianto dan Supomo, 2002). Metode pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara (pengumpul data) dengan responden (sumber data). Sebanyak 12 responden pada penelitian ini adalah manajer dan bagian bongkar muat PT.MAL Jakarta Utara.

3. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari teori yang dapat dijadikan landasan teori. Dan untuk membandingkan antara fakta di lapangan dan teori yang ada. Melakukan studi pustaka untuk mengetahui tentang analisis proses bisnis dengan menggunakan *fishbone diagram*.

Berikut ini langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan diagram sebab - akibat:

a. Mengidentifikasi masalah.

Menuliskan permasalahan yang dihadapi (apa permasalahannya, kapan, dan di mana hal itu terjadi, siapa saja yang terlibat di dalamnya).

b. Pencarian kendala utama.

Selanjutnya mengidentifikasi faktor-faktor apa yang memberikan kontribusi dalam permasalahan tersebut (personel yang terlibat, sistem, peralatan, bahan atau materi, kondisi eksternal, dan sebagainya).

c. Mengidentifikasi penyebab yang memungkinkan terjadinya masalah.

Berdasarkan langkah kedua, penyebab yang mungkin telah terungkap dapat digambarkan sebagai garis yang lebih kecil dari tulang ikan yang sudah ada sebelumnya, jika penyebab itu besar atau kompleks, sebaiknya dilakukan *subcauses*.

- d. Membuat diagram analisis permasalahan dalam perusahaan.

Dengan ketiga langkah di atas, perusahaan telah mendapatkan diagram yang menunjukkan keseluruhan kemungkinan penyebab yang telah terpikirkan. Tergantung dari kompleksitas dan tingkat pentingnya permasalahan tersebut, selanjutnya perusahaan dapat menginvestigasi penyebab-penyebab yang ada.

3.3.3 Analisis dan Pembahasan

a. Analisis

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan Analisis *Fishbone* dapat dibahas beberapa kesimpulan sebagai berikut: yaitu analisis dalam proses bisnis di PT. MAL Jakarta Utara terdapat faktor- faktor yang mempengaruhi proses bisnis di perusahaan tersebut. Berdasarkan metode tersebut diidentifikasi beberapa masalah yang menyebabkan masalah kinerja di dalam proses bisnis bongkar muat PT MAL Jakarta Utara, yaitu karyawan merasa jenuh, tenaga kerja kurang memahami bidangnya, tenaga kerja kurang teliti, jumlah dokumen yang banyak, karyawan tidak menjalankan SOP dengan benar, kurang komunikasi antar pegawai, keterbatasan alat, kurangnya pemeliharaan alat, dan kurang tanggung jawab.

b. Pembahasan

Berdasarkan pendekatan masalah dengan menggunakan analisis *Fishbone* beserta penanggulangan masalah, maka PT. MAL Jakarta Utara menentukan kebijakan dalam meningkatkan kinerja dengan: perlu adanya insentif pegawai yang layak dan memadai dan promosi jabatan, pembuatan manual mutu yang berbasis kinerja, perlu diberikan *Briefing* dan pembinaan kerja oleh atasan langsung, perlu membuat *checklist* pemeriksaan, persiapan dalam pembuatan dokumen dan jadwal pekerjaan peningkatan sistem manajemen kerja dengan sistem *controlling* yang akurat, menjalin kerjasama dengan pihak luar yang bersifat menguntungkan, penerapan sistem informasi prosedur kerja

online, pembenahan dan peralihan perangkat kerja menjadi otomatis dan teknologi lebih canggih, menempatkan pekerja sesuai bidang keahlian, pembuatan manual mutu untuk pekerja, pelatihan dan pendidikan serta seminar. Rekomendasi perbaikan dari hasil analisis adalah dengan pembuatan aplikasi yang terkomputerisasi dan *database* yang terdiri dari pembuatan dokumen bongkar muat, surat jalan dan juga surat pembayaran tagihan.

Adapun gambaran secara umum terkait dengan perbaikan sistem adalah sebagai berikut:

1. Manfaat dari rekomendasi *database*

Database adalah kumpulan informasi yang disimpan dalam komputer suatu organisasi atau perusahaan yang diorganisir dengan menggunakan metode tertentu sehingga mampu memenuhi informasi yang optimal yang dibutuhkan oleh para pengguna. Manfaatnya adalah:

2. Sebagai komponen utama atau penting dalam suatu sistem informasi karena merupakan dasar dalam menyediakan informasi
3. Menentukan kualitas informasi yang cepat, akurat dan relevan
4. Mengatasi kesulitan dalam mengakses data.

3.4 Usulan Perbaikan pada Penanganan Pada *Fishbone* Karyawan

Dari permasalahan di atas dapat diterapkan beberapa usulan perbaikan untuk meminimalisir kesalahan yaitu:

- a. Mengadakan sosialisasi kepada karyawan di bagian bongkar muat mengenai aturan ataupun SOP yang ada di PT. MAL. Dengan tujuan untuk memberikan evaluasi kembali tentang kegiatan yang ada di perusahaan khususnya di divisi bongkar muat.

- b. Berbagai kendala permasalahan terkait dokumen bongkar muat banyak ditemukan melalui kegiatan sosialisasi. Sosialisasi ini memberikan penegasan kembali tentang kewajiban pada pengurusan dokumen bongkar muat.
- c. Program dan kebijakan mengenai sanksi untuk pengurusan dokumen agar mengetahui konsekuensi yang akan dihadapi. Karyawan akan diberikan sanksi jikalau tidak menjalankan SOP yang baik dan benar.
- d. Kualitas peralatan alat / teknologi yang ada di perusahaan tersebut kurang baik, usulan buat perusahaan yaitu agar memperbaiki kerusakan pada komputer tersebut dan memberikan fasilitas yang banyak dalam perangkat komputer tersebut agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan yang baik dan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP yang baik dan benar.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dalam proses kajian terhadap analisis proses bisnis di PT Mustika Alama Lestari maka memberikan gambaran detail yang ada di perusahaan tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan tersebut, yaitu:

1. Pegawai PT. Mustika Alam Lestari
2. Kepengurusan Dokumen atau barang yang kurang cepat sehingga memperlambat waktu penjadwalan dan pengiriman barang
3. Perizinan dari pihak bea dan cukai atau pihak yang bersangkutan.

Berdasarkan faktor tersebut dan metode yang digunakan maka dapat diketahui permasalahannya, yaitu:

1. Loyalitas pegawai yang rendah hal ini bisa terlihat ketika pegawai mengalami suatu permasalahan dalam penjadwalan ekspor - impor sehingga mengalami keterlambatan pengiriman barang ataupun dokumen.
2. Kurang memahaminya cara kerja dalam pembuatan atau pengurusan dokumen dan perizinan yang cepat dari perusahaan dan atasan, hal ini berimbas pada terlambatnya jadwal pengiriman yang telah ditentukan.
3. Berdasarkan kajian tersebut maka didapat beberapa hasil analisis dalam proses bisnis yang ada beserta faktor dan permasalahan pengelolaan hasil analisis yang didapat dari proses bisnis perusahaan tersebut, adalah:
4. Memastikan pengelolaan barang kiriman dan pembuatan dokumen tersebut terkelola dengan baik.
5. Tetap menjaga komunikasi dengan relasi bisnis yang ada lebih intensif dan komunikatif serta berusaha memperluas hubungan untuk mencari relasi bisnis lainnya baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

4.2 Saran

Pada analisis proses bisnis yang ada sehingga dapat memberikan saran untuk dijadikan acuan dalam proses bisnis di PT. Mustika Alam Lestari, sebagai berikut:

1. Meningkatkan sisi profesionalitas kerja para pegawainya
2. Meningkatkan pemahaman *job description* dan etos kerja secara baik dan terstruktur.
3. Membuat Sistem pembuatan dokumen dan penjadwalan pengiriman barang di PT. Mustika Alam Lestari akan mempermudah kinerja karyawan dalam pekerjaannya.
4. Memberikan fasilitas yang sepadan dan yang dibutuhkan karyawan atau untuk membantu dan memperlancar karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka dengan cepat dan dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
5. Staff karyawan khususnya di Bagian Lapangan sebaiknya ditingkatkan lagi komunikasi antara karyawan dengan mahasiswa dalam membimbing agar tidak terjadi kesalahan dan dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan.

BAB V

REFLEKSI DIRI

Dalam melakukan kerja praktik, saya sangat tertolong dengan ilmu yang saya dapatkan selama perkuliahan, baik itu ilmu yang menjadi materi perkuliahan maupun ilmu di luar materi perkuliahan seperti saran dan masukan dari para dosen yang sudah senior di bidang mereka masing-masing, ilmu yang sebenarnya sangat susah untuk ditemukan di dalam buku yaitu ilmu yang dibagikan secara langsung oleh orang yang pernah mengalami suatu kejadian tertentu. Selama melakukan kerja praktik, ada beberapa hal yang saya pelajari, seperti mampu untuk beradaptasi di tempat yang baru, menambah teman dan bekerja sama. Namun masih ada beberapa yang menjadi kekurangan selama kerja praktik seperti *public speaking*, manajemen waktu dan kepemimpinan.

Dalam kerja praktik yang dilaksanakan, karyawan yang sudah senior membagikan cara untuk dapat melakukan pengambilan keputusan yang baik, mengingat tugas-tugas apa saja yang harus dilakukan tanpa disuruh ataupun diingatkan dan hal-hal lain yang menyangkut dengan kemampuan kognitif seseorang. Di sana secara tidak langsung mereka membantu dalam mengembangkan kemampuan kognitif seseorang. Masih banyak kekurangan kognitif yang perlu ditingkatkan, seperti kemampuan untuk berpikir dalam membentuk ide-ide secara kompleks, pengambilan keputusan dan pemecahan sebuah permasalahan.

Kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman di tempat kerja praktik yaitu mau untuk mendengar masukan dari senior atau orang yang lebih tua, jangan takut untuk bertanya sesuatu hal yang masih baru dan belum pernah kita ketahui sebelumnya, jangan takut untuk membuat kesalahan karena ketika kita membuat sebuah kesalahan di situ kita belajar dari kesalahan yang kita buat dan akan selalu ada orang yang datang untuk membantu, dan yang terakhir yaitu selalu menghargai yang lebih senior dari kita.

Saya sangat berharap untuk dapat memperbaiki diri dan mengembangkan pengetahuan yang saya miliki, karena semua orang membutuhkan perubahan di dalam dirinya, tentu saja hal yang dimaksud adalah perubahan ke arah yang lebih baik. Dengan perbaikan dan pengembangan diri dan pengetahuan secara tidak langsung dapat mempengaruhi karir di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- (2010, Maret 8). Retrieved from Ringkasan Modul 1: Konsep dan Definisi Dokumen:
<https://widodo.staff.uns.ac.id/2010/03/08/ringkasan-modul-1-konsep-dan-definisi-dokumentasi/>
- (2021, Juli 16). Retrieved from Apa Itu Perusahaan Manufaktur: Pengertian, Sistem Kerja, dan Contohnya:
<https://money.kompas.com/read/2021/07/16/235100926/apa-itu-perusahaan-manufaktur--pengertian-sistem-kerja-dan-contohnya>
- Agung, S. (2014, Januari 1). *Analisa Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Fishbone Diagram Pada PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang*. Retrieved from <https://core.ac.uk/display/35379237>
- Definisi Bongkar Muat kapal Secara Umum* . (2021, Agustus 4). Retrieved from Blogspot.com: <https://perikanan38.blogspot.com/2021/04/definisi-bongkar-muat-secara-umum.html>
- Fajrianti, S. (2013, September 27). Retrieved from dishub.jabarprov.go.id:
<http://dishub.jabarprov.go.id>
- Kusnadi, E. (2011, Desember 24). *Fishbone Diagram dan Langkah-Langkah Pembuatannya*. Retrieved from erikusnadi.com:
<https://erikusnadi.com/2011/12/24/fishbone-diagram-dan-langkah-langkah-pembuatannya/>
- PT. Mustika Alam Lestari*. (2010). Retrieved from <http://www.malt300.com/index2.php>
- Suita, D. (2018). *Kajian Kapasitas Parkir Kapal Terhadap Kedalaman dan Luas Dermaga di Kabupaten Mandailing Natal*, 56.
- Wikipedia. (2021, Mei 28). Retrieved from Wikipedia:
<https://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

a. Izin Kerja Praktik

	SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN TRANSPORTASI Jl. Sariasih No. 54 Sarijadi Bandung 40151. Telp. 022-2019218, Fax. 022-2019218. http://www.stimlog.ac.id											
		Bandung, 22 Maret 2021										
No	: 008/MTR/STIMLOG/E/KP/0321											
Perihal	: Izin Kerja Praktik/Magang											
Lampiran	: -											
Kepada Yth. Human Resources Departement (HRD) Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok Jl. Palmas, No. 1, Pelabuhan Tanjung Priok Jl. Pelabuhan Raya, Tanjung Priok, Tj. Priok Kota Jakarta Utara, DKI Jakarta, 14310												
Dengan Hormat,												
Sehubungan dengan program kerja Prodi S-1 Manajemen Transportasi, perihal kegiatan Kerja Praktik dengan ini kami mengajukan izin kepada Bapak/Ibu agar dapat kiranya menerima mahasiswa/i kami yang tercantum berikut ini :												
<table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>Nama</th><th>NPM</th><th>Nomor Telpn</th><th>E-mail</th></tr></thead><tbody><tr><td>I</td><td>Angeline Wilson Sinaga</td><td>13118004</td><td>082117858872</td><td>angelinewsinaga24@gmail.com</td></tr></tbody></table>	No.	Nama	NPM	Nomor Telpn	E-mail	I	Angeline Wilson Sinaga	13118004	082117858872	angelinewsinaga24@gmail.com		
No.	Nama	NPM	Nomor Telpn	E-mail								
I	Angeline Wilson Sinaga	13118004	082117858872	angelinewsinaga24@gmail.com								
Untuk dapat melaksanakan Kerja Praktik di Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta yang akan diselenggarakan Tanggal 28 Juni – 03 September 2021. Demi kelancaran proses administrasi, jika mahasiswa tersebut diterima kami mohon surat penerimaan dapat diterima dua minggu setelah penerbitan surat ini.												
Demikian surat permohonan izin Kerja Praktik/Magang ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.												
Hormat Kami, Ka. Prodi Manajemen Transportasi  <u>Pradhana W Nariendra, S.T., M.T.</u> NIK. 116 79216												
Tembusan : 1. Wakil Ketua I STIMLOG												
Contact Person : Teguh Tuhu Prasetyo (0812-2564-605) e-mail : transport.stimlog@gmail.com												

b. Jurnal Kegiatan Kerja Praktik



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
PROGRAM STUDI S-I MANAJEMEN TRANSPORTASI

Jl. Sariasih No. 54 Sariasih Bandung 40151. Telp. 022. 2019218, Fax. 022. 2019218. http://www.stimlog.ac.id



Jurnal Kegiatan Kerja Praktik

Nama : ANGELINE WILSON SINAGA
NPM : 13110009
Posisi : SESEKI LALU LINTAS LAUT

No.	Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	08/06/2021	INPUT DATA VAKSIN	SELESAI	Ju
2	10/06/2021	INPUT DATA AP2KP	SELESAI	Ju
3	30/06/2021	INPUT DATA SIMPADU/SIASATI	SELESAI	Ju
4	01-02/07	MONITORING LAPANGAN	SELESAI	Ju
5	05-06/07	CEK FISIK	SELESAI	Ju
6	07/07/2021	VAKSIN	SELESAI	Ju
7	08/07/2021	INPUT DATA SIMPADU/SIASATI	SELESAI	Ju
8	09/23/07	W F H	SELESAI	Ju
9	26-28/07	CEK FISIK LAPANGAN	SELESAI	Ju
10	09/07/2021	INPUT DATA AP2KP	SELESAI	Ju
11	30/07	RAPAT	SELESAI	Ju
12	02-04/07	INPUT DATA AP2KP DAN SIMPADU/SIASATI	SELESAI SELESAI	Ju Ju

C. Jurnal Kegiatan Kerja Praktik



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN TRANSPORTASI

Jl. Sariasih No. 54 Sarijadi-Bandung 40151. Telp. 022-2019218, Fax. 022-2019218. http://www.stmlg.ac.id



Jurnal Kegiatan Kerja Praktik

Nama :
NPM :
Posisi :

No.	Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	02/09 2021	MENGINPUT DATA DO CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
2	09/09 2021	MENGELUARKAN SURAT JALAN CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
3	09/09 2021	MEMISAHKAN DOKUMEN/ARSIP	SELESAI	<i>[Signature]</i>
4	05/09 2021	MEMBUAT NOTA TAGIHAN CUSTOMER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
5	05/09 2021	MENGELUARKAN SURAT JALAN CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
6	09/09 2021	VAKSI	VAKSI	<i>[Signature]</i>
7	14/09 2021	MENGINPUT DATA DO CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
8	15/09 2021	ARSIP DOKUMEN	SELESAI	<i>[Signature]</i>
9	16/09 2021	PENGENALAN LAPANGAN DENGAN K3	SELESAI	<i>[Signature]</i>
10	18/09 2021	MENDATA CONTAINER MASUK	SELESAI	<i>[Signature]</i>
11	19/09 2021	MENGAWASI PENUMPUKAN CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
12	20/09 2021	IKUT SERTA DALAM PENGAMBILAN CONTAINER DENGAN CC	SELESAI	<i>[Signature]</i>
13	23/09 2021	MENYERIKSI PEMERIKSAAN PETI KONTAINER JALUK SPJM	SELESAI	<i>[Signature]</i>
14	24/09 2021	MENGATUR JADWAL TRBM	SELESAI	<i>[Signature]</i>
15	25/09 2021	MENGATUR AVRAGH TRBM	SELESAI	<i>[Signature]</i>
16	01/10 2021	INPUT DATA DO CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
17	01/10 2021	ARSIP DOKUMEN	SELESAI	<i>[Signature]</i>
18	02/10 2021	MENYIAPKAN DOKUMEN KEDATANGAN KAPAL	SELESAI	<i>[Signature]</i>

d. Izin Kerja Praktik di PT. MAL

	SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN TRANSPORTASI Jl. Sariosih No. 54 Sarijadi-Bandung 40151. Telp. 022-2019218, Fax. 022-2019218. http://www.stimlog.ac.id			
Bandung, 02 Juli 2021				
No	: 118/MTR/STIMLOG/E/KP/0721			
Perihal	: Izin Kerja Praktik/Magang			
Lampiran	: -			
Kepada Yth. Pimpinan PT. Mustika Alam Lestari JL. Bitung Ujung No.1 Pelabuhan Tanjung Priok DKI Jakarta 14310				
Dengan Hormat,				
Sehubungan dengan program kerja Prodi S-1 Manajemen Transportasi, perihal kegiatan Kerja Praktik dengan ini kami mengajukan izin kepada Bapak/Ibu agar dapat kiranya menerima mahasiswa/i kami yang tercantum berikut ini :				
No.	Nama	NPM	Nomor Hp	E-mail
1	Angeline Wilson Sinaga	13118004	082117858872	angelinewsinaga24@gmail.com
Untuk dapat melaksanakan Kerja Praktik di PT. Mustika Alam Lestari yang akan diselenggarakan Tanggal 02 Agustus – 03 September 2021. Demi kelancaran proses administrasi, jika mahasiswa tersebut diterima kami mohon surat penerimaan dapat diterima dua minggu setelah penerbitan surat ini.				
Demikian surat permohonan izin Kerja Praktik/Magang ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.				
Hormat Kami, Ka. Prodi Manajemen Transportasi  Pradhana W. Narendra, S.T., M.T. NIK. 116 79 216				

e. Jurnal Kegiatan Kerja Praktik



Jurnal Kegiatan Kerja Praktik

Nama : ANGELINE WILSON SINAGA
NPM : 131102004
Posisi : DOKUMEN (LOKET. EKIM)

No.	Tanggal	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	02/08 2021	MENGINPUT DATA DO CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
2	04/08 2021	MENGELUARKAN SURAT JALAN CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
3	04/08 2021	MEMERIKSA DOKUMEN / ARSIP	SELESAI	<i>[Signature]</i>
4	05/08 2021	MEMBUAT NOTA TAGIHAN CUSTOMER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
5	05/08 2021	MENGELUARKAN SURAT JALAN CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
6	09/08 2021	VAKSI	VAKSI	<i>[Signature]</i>
7	14/08 2021	MENGINPUT DATA DO CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
8	15/08 2021	ARSIP DOKUMEN	SELESAI	<i>[Signature]</i>
9	16/08 2021	PENGENALAN LAPANGAN DENGAN K3	SELESAI	<i>[Signature]</i>
10	18/08 2021	MENDATA CONTAINER MASUK	SELESAI	<i>[Signature]</i>
11	19/08 2021	MENGAWASI PENUMPUKAN CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
12	20/08 2021	IKUT SERTA DALAM PENGAMBILAN CONTAINER DENGAN CC	SELESAI	<i>[Signature]</i>
13	23/08 2021	MENYERIKSA PEMERIKSAAN PETI KEMAS JALUK SPJM	SELESAI	<i>[Signature]</i>
14	24/08 2021	MENGATUR JADWAL TEBM	SELESAI	<i>[Signature]</i>
15	25/08 2021	MENGATUR AVRAGH TEBM	SELESAI	<i>[Signature]</i>
16	01/09 2021	INPUT DATA DO CONTAINER	SELESAI	<i>[Signature]</i>
17	02/09 2021	ARSIP DOKUMEN	SELESAI	<i>[Signature]</i>
18	03/09 2021	MENYIAPKAN DOKUMEN KEPATHKAN KAPAL	SELESAI	<i>[Signature]</i>