

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA

#### 2.1 Sejarah Singkat PT. Terminal Petikemas Surabaya

PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal petikemas untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia Timur. PT. TPS juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu. Saat ini TPS mengantongi ISO 9001 (standar mutu), ISO 14001 (standar lingkungan), OHSAS 18001 (standar keselamatan dan kesehatan kerja), dan ISPS Code (standar keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan). TPS juga merupakan satu-satunya terminal di Indonesia dan satu-satunya operator terminal di Indonesia yang memiliki sertifikat C-TPAT dan ISO 28000:2007 (sistem manajemen keamanan untuk rantai pasok).

#### 2.2 Visi, Misi dan Motto PT. Terminal Petikemas Surabaya

PT. Terminal Petikemas Surabaya memiliki visi dan misi, adapun visi dan misi PT. Terminal Petikemas Surabaya sebagai berikut :

##### a. Visi

PT Terminal Petikemas Surabaya, sebagai sebuah terminal berstandar kelas dunia di Indonesia, berkomitmen untuk mempertahankan posisi TPS yang unik dan menonjol yaitu sebagai Pintu Gerbang ke Kawasan Indonesia Bagian Timur, untuk memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi para pelanggan. Dengan motto perusahaan yaitu *Reliable Terminal with Service Excellence* (Terminal Terpercaya dengan

Layanan Sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama TPS. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan berupaya untuk :

1. Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada para pelanggan, yaitu memuat dan membongkar petikemas tepat waktu dan terjadwal.
2. Menyediakan layanan ekstra kepada para pelanggan apabila petikemas mereka membutuhkan tempat lebih banyak atau peralatan tambahan lainnya, seperti *reefer plug*, yang digunakan untuk mempertahankan suhu dingin petikemas.
3. Menyediakan fasilitas tambahan lain, pada saat pembongkaran atau pemuatan petikemas, seperti penyediaan air bersih atau bahan bakar.
4. Mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati.

#### b. Misi

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

1. Menyediakan jasa layanan transportasi kepada para pelanggan yang dapat menjamin pengiriman barang yang aman, efisien, dan tepat waktu.

2. Menjamin terpeliharanya lingkungan kerja yang aman dan bersahabat dengan lingkungan.
3. Mengembangkan potensi para pegawai secara optimal.
4. Ikut meningkatkan kegiatan perdagangan guna menjamin tercapainya sukses bisnis serta mengupayakan tingkat pengembalian investasi yang wajar kepada para pemegang saham.
5. Berupaya menggalang dukungan dari masyarakat luas dalam menjalankan perannya sebagai perusahaan milik masyarakat.

c. Motto

*Reliable Terminal with Service Excellence*, Sebagai sebuah terminal petikemas yang berhubungan dengan pembeli baik dalam atau luar negeri, maka perusahaan harus menjadi yang dapat diandalkan dan terpercaya. Oleh karena itu, untuk menjadi terminal petikemas yang dapat diandalkan, perusahaan harus didukung oleh layanan yang sempurna. TPS mendorong para pegawai dan para rekanan bisnis untuk meraih kesempurnaan layanan terhadap para pelanggan

**RELIABLE** terdiri atas :

**R:** *Responsive*, TPS harus tanggap terhadap keluhan kesah pelanggan

**E:** *Empathy*, TPS harus berempati terhadap masalah pelanggan

**L:** *Learning*, TPS menerima pengalaman sebagai sarana pembelajaran dalam proses masa depan yang lebih baik

**I:** *Innovation*, layanan TPS didukung oleh peralatan dan sistem komputer terkini

**A:** *Ability*, layanan TPS didukung oleh orang-orang yang ahli di bidangnya

**B:** *Benefit*, para pelanggan menikmati keuntungan dari layanan TPS

**L:** *Leading*, TPS memimpin di garis depan dalam mutu layanan  
**E:** *Effective and Efficient*, TPS melaksanakan strategi tepat guna dalam menghadapi persaingan bisnis.

### 2.3 Fasilitas PT. Terminal Petikemas Surabaya

Untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat peti kemas, maka Terminal Peti Kemas harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas (**Salim,1994**), Fasilitas dalam sebuah terminal peti kemas yang menjadi penunjang kelancaran penanganan aktivitas bongkar muat adalah sebagai berikut ini :

#### 1. *Berth* (Dermaga)

Sebagai tempat bersandarnya kapal dan mempunyai panjang dan kedalaman tertentu disesuaikan dengan jenis kapal yang berlabuh. PT. Terminal Peti Kemas Surabaya memiliki 2 dermaga sebagai berikut :

##### Dermaga Internasional

- Panjang	1.000	Meter
- Lebar	50	Meter
- Kedalaman	10,5	Meter

##### Dermaga Domestik

1. Panjang	450	Meter
2. Lebar	50	Meter
3. Kedalaman	7,5	Meter

## 2. Marshaling Yard

Tempat untuk menyusun barang yang siap bongkar dan muat dari kapal. Lapangan ini terletak di dekat apron.

## 3. Container Yard

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

### Lapangan Penumpukan Internasional

1. Luas	29	Hektar
2. Kapasitas	21,989	Hektar

### Lapangan Penumpukan Domestik

1. Luas	9	Hektar
2. Kapasitas	5,650	Hektar

## 4. Container Freight Service (CFS)

Tempat yang ditunjuk pengirim barang untuk menyusun dan membongkar barangnya dari peti kemas. PT. Terminal Petikemas Surabaya memiliki CFS dengan spesifikasi yaitu :

1. Luas Total	10.000	meter <sup>2</sup>
2. Barang Berbahaya	6.500	meter <sup>2</sup>

#### 5. *Maintenance and Repair Shop*

Tempat untuk memperbaiki dan perawatan peti kemas.

#### 6. *Control Tower*

Tempat untuk mengawasi kegiatan di *Marshaling Yard* dan *Container Yard*.

#### 7. *Ship Planning Centre*

Pusat perencanaan muatan dan pembongkaran kontainer dari dan ke dalam kapal.

#### 8. *Weighting Bridge*

Jembatan timbang untuk menghitung berat peti kemas yang akan dimuat dan dibongkar dari kapal.

#### 9. *Terminal Operation System*

*Terminal Operation System* adalah sistem perangkat lunak terpadu yang digunakan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk menintegrasikan monitoring aktivitas bongkar muat di pelabuhan secara *real time*.

### 2.4 Sarana dan Prasarana PT. Terminal Petikemas Surabaya

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

### 1. *Straddle Carrier*

Alat ini lazim disebut *Straddle Truck*. *Straddle Truck* adalah alat bongkar muat mekanis di dermaga yang disesuaikan untuk menangani peti kemas. Alat ini dipergunakan untuk mengangkat muatan yang berukuran panjang seperti kayu atau pipa. *Straddle carrier* ini dapat mengangkut peti kemas lebih dari 1 buah, dapat digunakan di dermaga untuk memindahkan muatan dari railcar ke chassis truck dan sebaliknya.

### 2. *Forklift*

Jenis *Forklift* d bermacam-macam. *Forklift* berukuran besar dapat digunakan untuk mengangkat peti kemas dari lambung kapal ke chassis/ trailer, sedangkan *Forklift* kecil digunakan untuk menyusun muatan atau membongkar peti kemas (*stuffing/stripping*), PT. TPS memiliki Diesel Forklift sebanyak 4 Unit dan Electric Forklift sebanyak 11 Unit.

### 3. *Shore Crane*

*Shore crane* juga disebut *Quayside Crane*, *Portainer*, *Transtainer* atau juga *Shore Gantry Spreader*. *Shoe crane* adalah alat mekanis untuk memuat barang dari dermaga ke kapal dan sebaliknya. Alat ini dapat berjalan di sepanjang dermaga karena berdiri diatas kaki yang beroda, di atas rel atau dengan ban. PT. Surabaya memiliki sebanyak 11 Unit.

#### 4. *Floating Crane*

Floating Crane merupakan alat untuk mengangkut muatan, tetapi alat ini berjalan diatas air. Pada saat ship gantry tidak mampu mengangkat muatan berat, maka bersama-sama dengan floating crane muatan tersebut dapat dengan mudah diangkat.

#### 5. *Sidelift*

Nama lain side lift adalah sideloader yaitu truck yang secara khusus untuk mengangkat petikemas (bersusun dua sampai tiga petikemas) yang berukuran 20-40 kaki. Alat ini dilengkapi dengan lift (alat pengangkat) yang letaknya disamping (sidelift). Kadang-kadang lift-nya terletak dimuka dan ini disebut frontlift truck. Sidelift truk ini sangat luwes untuk memindahkan muatan berupa petikemas di marshaling area untuk menghindari kongesti. PT. TPS memiliki *Sidelift* sebanyak 1 unit.

#### 6. *Roll Trailer*

Adalah alat pengangkut petikemas dan muatan-muatan lain. Trailer ini dilengkapi dengan roda, ada yang berjumlah 8 buah. Lantainya terbuat dari plat baja, kayu dsb.

#### 7. *Yard Transfer Unit*

Alat ini berbentuk traktor dan digunakan sebagai pelengkap dari forklift untuk memindahkan muatan ke dan dari pinggiran dermaga. Alat ini juga dapat mengangkut petikemas langsung ke lambung kapal untuk selanjutnya dimuat ke



kapal dengan kran. Petikemas tidak dapat disusun begitu saja seperti muatan umum. Petikemas harus ditimbun jauh dari permukaan tanah, dan perencanaan penyusunannya harus dibuat sebelumnya. Jika petikemas akan ditimbun jauh dari permukaan tanah, hendaknya diberi landasan (kaki) untuk memudahkan bongkar muat serta pemilihan petikemas yang dikehendaki.

#### 8. Chassis

Alat ini digunakan untuk mengangkat petikemas dan jenisnya bermacam-macam. Chassis dilengkapi dengan adapter untuk mengunci kelengkapan sudut petikemas (*corner fittings of the container*). Chassis ada yang mempunyai poros tunggal (*single axled*) dan ada pula yang berporos ganda (*twin axled*). Ukuran panjangnya beraneka ragam, yang normal biasanya 20 dan 40 kaki. PT. TPS memiliki sebanyak 110 unit.

#### 2.5 Pelayanan PT. Terminal Petikemas Surabaya

PT. Terminal Petikemas Surabaya memiliki layanan yang bisa diberikan kepada pelaku bisnis yang terdiri dari :

##### a. Layanan Bongkar Peti Kemas

Prosedur layanan pembongkaran petikemas adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan : pelanggan harus melengkapi dokumen :
  - a. *Master Cable*
  - b. *CVIA (Container Vessel Identification Advice = Pemberitahuan Identifikasi Kapal Petikemas)*
  - c. *Statement of Fact* (Surat Pernyataan Keadaan)
  - d. *Statement Letter* (email baplie file)
  - e. *Import Summary List (ISL = Daftar Ringkasan Impor)*

- f. *Dangerous Cargo List* (Daftar Kargo Berbahaya)
- g. *Approval from Harbor Master* (Surat Ijin dari Syahbandar)
- h. *Reefer List* (Daftar Reefer)
- i. *Crane Sequence List* (Daftar Urutan Crane)
- j. *Discharge Stowage Plan* (Rencana Penyimpanan Pembongkaran)
- k. *Discharge Bay Plan* (Rencana Bay Pembongkaran)
- l. *Manifest*
- m. *Special Cargo List* (Daftar Kargo Khusus)

2. *Yard and Berth Planning* Sub-department (Sub-departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga) memeriksa dokumen. Mereka mengadakan rapat harian, bersama dengan Departemen Teknik, dengan Perusahaan Pelayaran, untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas.

3. *Vessel Berth Planning* Sub-department (Sub-departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga) memproses rencana pembongkaran ke dalam sistem komputer berdasarkan data yang dikirimkan oleh Perusahaan Pelayaran lewat *email*, dan mencetak *Discharge List* (Daftar Pembongkaran) dan menyerahkannya kepada *Berth Operations* (Operasi Dermaga).

4. Berdasarkan *Discharge List* (Daftar Pembongkaran), *Berth Operations Superintendent* (Superintendent Operasi Dermaga) memerintahkan Operator CC, lewat Petugas Tally Dermaga, untuk membongkar petikemas dari atas kapal dan memuatnya ke atas *chassis Head Truck*, dan membawanya ke Lapangan Penumpukan Petikemas, dan mengkonfirmasi posisi pembongkaran ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix).

5. Setelah *Head Truck* tiba di Lapangan Penumpukan Petikemas, *Yard Operations Superintendent* (Superintenden Operasi Lapangan) memerintahkan Operator RTG, lewat Petugas Tally Lapangan, untuk menumpuk petikemas, dan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix). Petugas Tally Lapangan memerintahkan pengemudi *Head Truck* untuk kembali ke Dermaga untuk mengambil petikemas selanjutnya yang akan dibongkar.
6. Pada akhir shift, Petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, sedangkan Petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga.

#### b. Layanan Pemuatan Petikemas

Prosedur layanan pemuatan petikemas adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan, pelanggan harus melengkapi dokumen:
  1. *Master Cable*
  2. CVIA (*Container Vessel Identification Advice* = Pemberitahuan Identifikasi Kapal Petikemas)
  3. *Statement of Fact* (Surat Pernyataan Keadaan)
  4. *Export Summary List* (ESL = Daftar Ringkasan Ekspor)
  5. *Dangerous Cargo List* (Daftar Kargo Berbahaya)
  6. *Crane Sequence List* (Daftar Urutan Crane)
  7. *General Loading Plan* (Rencana Pemuatan Umum)
  8. *Loading Bay Plan* (Rencana Bay Pemuatan)
  9. *Manifest*

2. *Yard and Berth Planning Sub-department* (Sub-departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga) memeriksa dokumen. Mereka mengadakan rapat harian, bersama dengan Departemen Teknik, dengan Perusahaan Pelayaran untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas.
3. *Berth Planning Sub-department* (Sub-departemen Perencanaan Dermaga) memasukkan data ke dalam sistem komputer (baplie) yang telah menjalani pemeriksaan Bea Cukai, berdasarkan rencana pre-penyimpanan, yang diterima dari Perusahaan Pelayaran, dan mencetak *Loading Work Quay* (LWQ = Pekerjaan Pemuatan Dermaga), berdasarkan data petikemas di dalam sistem komputer, dan menyerahkannya kepada *Yard Supervisor* (Supervisor Lapangan) dan *Wharf Supervisor* (Supervisor Dermaga).
4. Berdasarkan LWQ (*Loading Work Quay*), *Yard Operations Superintendent* (Superintenden Operasi Lapangan) memerintahkan Operator RTG, lewat Petugas Tally Lapangan, untuk memindahkan petikemas dari Lapangan Penumpukan Petikemas, dan memuatnya ke atas chassis *Head Truck*, dan membawanya ke Dermaga. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix). Petikemas tersebut kemudian dimuat ke atas kapal berdasarkan data di dalam TMV (*Terminal Mounted Vehicle* = Kendaraan yang Beroperasi di dalam Terminal).
5. *Wharf Supervisor* (Supervisor Dermaga) memerintahkan Operator CC, lewat Petugas Tally Dermaga, untuk memuat petikemas dari *chass Head*

*Truck* ke atas kapal, berdasarkan data yang telah direncanakan di dalam *Loading List* (Daftar Pemuatan). Petugas Tally Dermaga

6. mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix). Petugas Tally Dermaga memerintahkan pengemudi *Head Truck* untuk kembali ke Lapangan Penumpukan untuk mengambil petikemas selanjutnya yang akan dimuat.
7. Pada akhir shift, Petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, sedangkan Petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga.

#### c. Layanan Penerimaan Petikemas

Prosedur layanan penerimaan petikemas adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan pelanggan harus melengkapi dokumen:
  1. Surat Permohonan Penerimaan Petikemas
  2. Penyediaan Warkat Dana (Pembayaran di Depan) (masing-masing 4 lembar) untuk diserahkan kepada *Export Service Staff* (Petugas Layanan Ekspor), dalam waktu 96 sampai dengan 24 jam sebelum kedatangan kapal.
2. Petugas Layanan Ekspor mencetak *Job Order/CEIR (Container Equipment Interchange Receipt = Tanda Terima Pergerakan Peralatan Petikemas)* yang telah disetujui oleh *Export Superintendent* (Superintenden Ekspor). Lembar ke 1, 2, dan 3 CEIR diserahkan kepada Pelanggan. Pelanggan menyerahkannya kepada pengemudi *Head Truck*.

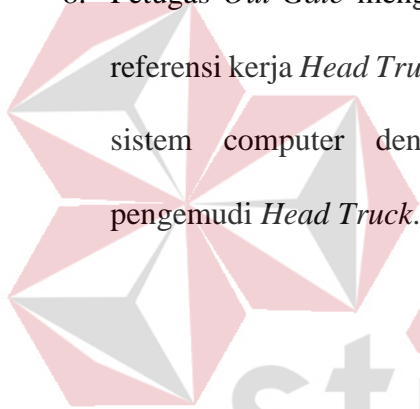
3. Pengemudi *Head Truck* menuju ke *In-Gate* (Gerbang Masuk), bersama muatan petikemasnya dan menyerahkan *Job Order/CEIR* serta salinan CTPS (Catatan Tanda Pengenal Surveyor)/PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) kepada Petugas Gate.
4. Petugas Gate memeriksa keadaan fisik petikemas dan mencetak *In-Gate Terminal Job Slip* (Lembar Kerja Terminal Gerbang Masuk), berdasarkan *Job Order/CEIR*, dan mengembalikan lembar ke 3 dan 4 kepada pengemudi Head Truck.
5. Pengemudi *Head Truck* menyerahkan *In-Gate Terminal Job* dan *Job Order/CEIR* kepada Petugas Tally Lapangan.
6. Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari chassis Head Truck ke Lapangan Penumpukan Petikemas di lokasi seperti yang tercantum dalam *In-Gate Terminal Job Slip*. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix).
7. Pengemudi *Head Truck* menerima *Job Order/CEIR* dan *In-Gate Terminal Job Slip* dari Petugas Tally Lapangan, bergerak menuju *Out-Gate* (Gerbang Keluar) dan menyerahkan *In-Gate Terminal Job Slip* dan *Job Order/CEIR* lembar ke 3 kepada *Out-Gate Staff* (Petugas Gerbang Keluar).

#### d. Layanan Pengeluaran Petikemas

Prosedur layanan pengeluaran petikemas adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan pelanggan harus melengkapi dokumen:
  1. Surat Permohonan Pengeluaran Petikemas
  2. Surat Asli Perintah Pengeluaran (*DO = Delivery Order*)
  3. Penyediaan Warkat Dana (Pembayaran di Depan) (masing-masing 4 lembar) untuk diserahkan kepada *Import Service Staff* (Petugas Layanan Impor).
  4. *SPPB = Surat Persetujuan Pengeluaran Barang dan Surat Pernyataan PP (Pencekalan dan Pencegahan)* dari Bea Cukai
  5. Surat Kuasa dari Importir
2. Petugas Layanan Impor mencetak *CEIR/Job Order* yang telah disetujui oleh *Import Superintendent* (Superintenden Impor). Lembar ke 1, 2, dan 3 *CEIR* diserahkan kepada Pelanggan. Pelanggan menyerahkan kepada pengemudi *Head Truck*.
3. Pengemudi *Head Truck* menuju ke *In-Gate* (Gerbang Masuk) dan menyerahkan *Job Order/CEIR* kepada *In-Gate Staff* (Petugas Gerbang Masuk).
4. *In-Gate Staff* mencetak *In-Gate Terminal Job Slip* berdasarkan *Job Order/CEIR* dan mengembalikan lembar ke 1 dan 2 kepada pengemudi *Head Truck*.
5. Pengemudi *Head Truck* menyerahkan *In-Gate Terminal Job Slip* dan *Job Order/CEIR* kepada Petugas Tally Lapangan.

6. Petugas *Tally Lapangan* memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari Lapangan Penumpukan ke atas *chassis Head Truck* sesuai dengan posisi yang tercantum dalam *In-Gate Terminal Job Slip*.
7. Pengemudi *Head Truck* menerima *Job Order/CEIR* dan *In-Gate Terminal Job Slip* dari Petugas *Tally Lapangan* bergerak menuju Out-Gate (Gerbang Keluar) dan menyerahkan *In-Gate Terminal Job Slip* dan *Job Order/CEIR* lembar ke 3 kepada Petugas *Out-Gate*, dan Surat Pernyataan Pecekalan dan Pencegahan (PP) kepada Petugas Bea Cukai.
8. Petugas *Out-Gate* mengkonfirmasi nomor polisi *Head Truck* dan nomor referensi kerja *Head Truck* berdasarkan *In-Gate Terminal Job Slip* ke dalam sistem computer dengan dilampiri lembar ke 1 CEIR kepada pengemudi *Head Truck*.



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA