

**EFEKTIVITAS PROSES BONGKAR MUAT
ANGKUTAN RETAIL PT KERETA API LOGISTIK
DI UPT TERMINAL ANGKUTAN BARANG SMC
STASIUN SEMARANG TAWANG BANK JATENG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh

Nama : Ilham Annabiel Kusumanugraha

NIM : 40011321650099

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN MOTTO

﴿٨٢﴾ إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَنْ يَقُولَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

"Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata kepadanya, 'Jadilah!' Maka jadilah sesuatu itu."

(QS. Yasin: 82)

“Hidup tidak usah dibuat sulit, tidak usah ruwet. Asal tidak maksiat, bisa menjadi pribadi yang menyenangkan dan bermanfaat bagi banyak orang serta tidak mengusik hidup orang lain, itu sudah cukup”

(KH. Ahmad Baha'uddin Nurcholis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya dalam mengiringi setiap langkah perjalanan penulis, dan Rasulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam yang telah menjadi pemimpin dan penunjuk jalan yang benar menuju jalan-Nya.

Tugas akhir ini didedikasikan untuk Ibunda Etty Mustyaningsih, Ayahanda Sugoro Nugroho Kurnianto, Kedua kakak Yaffi Arrizki Kusumanugraha, dan Naufal Tamimi Kusumanugraha. Terimakasih atas seluruh dukungan, semangat dan upaya dalam seluruh aspek kehidupan penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Proses Bongkar Muat Angkutan Retail PT
Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan
Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng
Nama : Ilham Annabiel Kusumanugraha
NIM : 40011321650099
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001



(.....)

Dosen Penguji 1:
Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M
NIP. 199107092018072001



(.....)

Dosen Penguji 2:
Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M
H.7.198510312018072001



(.....)

Semarang, 20 Juni 2025

Ketua Program Studi



Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Ilham Annabiel Kusumanugraha
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650099
3. Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 14 Juli 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Klipang Permai blok G, no. 85, Kel.
Sendangmulyo, Kec. Tembalang, Kota
Semarang, 50272

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Efektivitas Proses Bongkar Muat Angkutan Retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 20 Juni 2025

Pembuat pernyataan,



Ilham Annabiel Kusumanugraha

NIM 40011321650099

ABSTRAK

Proses distribusi menggunakan moda Kereta Api mulai menjadi alternatif bagi perusahaan ekspedisi, termasuk PT Kereta Api Logistik yang menjadi bagian dari PT Kereta Api Indonesia. Dalam hal ini, aktivitas bongkar muat memegang peranan penting dalam kelancaran dan efektivitas pelayanan barang. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masih terdapat barang yang tidak dapat dimuat maupun dibongkar dari kereta, sehingga mengganggu proses operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bongkar muat angkutan retail serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitasnya di PT Kereta Api Logistik, di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* dengan teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bongkar muat di Kalog telah berjalan cukup efektif dan sesuai prosedur standar operasional (SOP). Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan seperti cuaca ekstrem, keterlambatan kedatangan kereta, keterbatasan alat bantu, serta kesalahan input data. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan telah menerapkan langkah antisipatif melalui koordinasi lintas pihak, penyesuaian operasional, serta penggunaan sistem informasi seperti *Rail Cargo System* dan *KAI Tracking*. Dengan demikian, peningkatan efektivitas bongkar muat memerlukan penguatan aspek SDM, infrastruktur, serta kesiapan menghadapi risiko operasional.

Kata Kunci: Operasional, Efektivitas Bongkar Muat, Retail, Kereta Api

ABSTRACT

Rail transport has increasingly emerged as a viable alternative for distribution activities among logistics service providers, including PT Kereta Api Logistik, a subsidiary of PT Kereta Api Indonesia. Within this context, loading and unloading operations are critical to ensuring service efficiency and operational continuity. This study investigates the challenges associated with cargo that is either not successfully loaded onto or unloaded from trains, which subsequently disrupts logistical workflows. The objective of this research is to examine the loading and unloading processes of retail freight and to identify the key enabling and inhibiting factors influencing operational effectiveness at PT Kereta Api Logistik, specifically at the Freight Terminal, Semarang Tawang Bank Jateng Station. A qualitative descriptive approach was employed, utilizing data collection methods such as direct observation, in-depth interviews, and document analysis. Informants were selected through purposive sampling, and data were analyzed using a thematic analysis framework comprising data reduction, data display, and conclusion drawing, further validated through triangulation of sources and methods. The findings indicate that the loading and unloading processes at Kalog are generally effective and adhere to established Standard Operating Procedures (SOPs). Nonetheless, several constraints persist, including extreme weather conditions, train arrival delays, equipment limitations, and inaccuracies in data entry. In response, the company has adopted proactive strategies such as interdepartmental coordination, operational adjustments, and the integration of information systems including the Rail Cargo System and KAI Tracking. These efforts underscore the need to further enhance human resources, infrastructure, and operational risk preparedness to improve overall process effectiveness.

Keywords: *Operations, Cargo Handling Efficiency, Retail Logistics, Railway Transport, logistics management*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia- Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Efektivitas Proses Bongkar Muat Angkutan Retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng” dengan tepat waktu. Tulisan ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Logistik di Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Dalam perjalanan penulisan ini, penulis menemui berbagai hambatan dan kendala. Namun, dengan adanya dukungan, bimbingan, doa, dan bantuan dari banyak pihak penulis bisa menyelesaikan dan berada di titik ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro
- 2) Prof. Dr. Ir. Budiyono, MSi. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
- 3) Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen Administrasi Logistik.
- 4) Bapak Agung Budiatmo S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penulisan tugas akhir ini, yang telah mencurahkan seluruh waktu dan tenaga dalam mengarahkan penulis sejak awal penulisan.
- 5) Ibu Anafil Anafil Windriya, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen Administrasi Logistik dan dosen wali.
- 6) Dosen penguji 1 Stacia Reviany Mege, S.E., M.M. dan Dosen Penguji 2 Dr Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M

- 7) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan dan memberikan banyak ilmu kepada penulis
- 8) Kedua orang tua penulis, serta keluarga besar yang telah memfasilitasi dan mendukung penulis pada setiap langkah yang penulis ambil dan memberikan kepercayaan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan tulisan ini
- 9) Seluruh insan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV UPT Terminal Angkutan Barang SMC yang telah memberikan kepercayaan untuk berkembang bersama dan memberi saran yang membangun kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
- 10) Satrio Maretdika Nur Ahmad, dan Swainedarryl Dominick Quinby sebagai sahabat yang selalu memberikan dukungan positif untuk saya.
- 11) Bapak Tri Suma Danu selaku guru, teman, dan sahabat yang selalu mengajarkan nilai-nilai kehidupan agar dapat tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik setiap hari.
- 12) Teman-teman “Jateng Gayeng” yang telah berproses bersama dari awal perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir.
- 13) Seluruh teman-teman Mahasiswa D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir.

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Konsep Manajemen Operasional	12
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasional.....	12
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Operasional	13
2.1.1.3 Manajemen Operasional Bongkar Muat	14
2.1.2 Konsep Bongkar Muat	15
2.1.2.1 Pengertian Bongkar Muat	15
2.1.2.2 Alur Proses Bongkar Muat.....	16
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Bongkar Muat.....	19
2.1.3 Konsep Efektivitas	21
2.1.3.1 Pengertian Efektivitas	21
2.1.3.2 Pengertian Efektivitas Bongkar Muat	23

2.1.3.3 Indikator Efektivitas Bongkar Muat.....	24
2.1.4 Transportasi Logistik	27
2.1.4.1 Pengertian Transportasi Logistik	27
2.1.4.2 Peran Transportasi Logistik	28
2.1.5 Konsep Stasiun Kereta Api.....	29
2.1.5.1 Pengertian Stasiun Kereta Api	29
2.1.5.2 Peran Stasiun Kereta Api	30
2.1.5.3 Konsep Terminal Barang Dalam Stasiun Kereta Api	31
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	45
3.3 Fenomena Penelitian	46
3.4 Sumber Data Penelitian.....	48
3.5 Penentuan Informan Penelitian	50
3.6 Instrumen Penelitian.....	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.8 Teknik Analisis Data.....	53
3.9 Triangulasi Data	54
BAB IV PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2 Profil Perusahaan	57
4.1.3 Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	60
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	61
4.1.5 Tugas dan Wewenang	67
4.1.6 Fokus dan Lokasi Perusahaan	68
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68

4.2.1 Efektivitas Proses Bongkar Muat Angkutan Retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng.....	68
4.2.1.1 Alur Proses Bongkar Muat Angkutan Retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng.....	68
4.2.1.2 Efektivitas Bongkar Muat Angkutan Retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng	71
4.2.1.2.1 Waktu Proses Bongkar Muat (<i>Turnaround Time</i>).....	72
4.2.1.2.2 Produktivitas Tenaga Kerja (<i>Labour Productivity</i>).....	75
4.2.1.2.3 Pemanfaatan Alat Bantu (<i>Equipment Utilisation</i>).....	79
4.2.1.2.4 Tingkat Kerusakan Barang (<i>Damage Rate</i>)	82
4.2.1.2.5 Pemanfaatan Area Bongkar Muat (<i>Dock Utilisation</i>).....	87
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Proses Bongkar Muat Angkutan Retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng.....	95
4.2.2.1 Infrastruktur Pendukung.....	95
4.2.2.2 Sumber Daya Manusia	101
4.2.2.3 Dukungan Sistem Informasi.....	104
4.2.2.4 Iklim dan Cuaca	109
4.2.2.5 Keterlambatan Waktu Datang Sarana Angkutan.....	114
4.3 Output Penelitian Terapan.....	109
BAB V PENUTUP	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian	43
Gambar 4.1 Logo Kereta Api Indonesia (Persero).....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	62
Gambar 4.3 Alur Proses Pengiriman Barang untuk Dimuat.....	69
Gambar 4.4 Alur Proses Bongkar dan Penyerahan Barang	71
Gambar 4.5 <i>Checker</i> Mendampingi Proses Langsir Barang.....	73
Gambar 4.6 Petugas Bongkar Muat oleh Ekspedisi.....	69
Gambar 4.7 Data Petugas Bongkar Muat Tahun 2025	70
Gambar 4.8 Proses Bongkar Muat oleh Petugas.....	78
Gambar 4.9 Gerobak Milik Ekspedisi Kalog.....	80
Gambar 4.10 Susunan Barang Tinggi di Gerobak Tanpa Tali Pengaman	83
Gambar 4.11 Lapisan Pelindung untuk Sepeda Motor	86
Gambar 4.12 Gerbong Kargo KA Blambangan Ekspres di Barat Stasiun.....	88
Gambar 4.13 Penempatan Area Bongkar Muat Kereta Api Parcel.....	90
Gambar 4.14 Akses Jalan Menuju Peron Dua	97
Gambar 4.15 Timbangan Barang	98
Gambar 4.16 Proses Terpal Barang Kiriman	98
Gambar 4.17 Ketidaktersediaan Atap di Peron Dua	100
Gambar 4.18 Proses Bongkar Muat oleh Petugas Kalog	102
Gambar 4.19 Personel Bongkar Muat Kereta Api Parcel	103
Gambar 4.20 List SA Berangkat dalam <i>Rail Cargo System</i>	105
Gambar 4.21 <i>Entry Manifest</i> dalam <i>Rail Cargo System</i>	106
Gambar 4.22 Sistem Pelacakan Barang Kalog	108
Gambar 4.23 Proses Bongkar Muat Terkendala Cuaca Hujan	110
Gambar 4.24 Pemasangan Terpal oleh Petugas dalam Cuaca Hujan.....	111
Gambar 4.25 Keterlambatan Kereta Api Parcel.....	116
Gambar 4.26 Output Flochart Alur Kerja	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Barang Muat Angkutan Retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng (2022-2024)	6
Tabel 1.2 Total Barang Bongkar Angkutan Retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng (2022-2024)	7
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	47
Tabel 3.2 Penentuan Informan Penelitian	51
Tabel 4.1 Tingkat Kerusakan Barang.....	84
Tabel 4.2 Hasil Analisis Efektivitas.....	92
Tabel 4.3 Analisis SWOT	93
Tabel 4.4 Keterangan Simbol Pada Diagram Alur.....	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	125
Lampiran 2 Hasil Uji Turnitin.....	131
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	132
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian	133
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	134