

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan industri logistik yang semakin pesat, efektivitas operasional menjadi salah satu aspek kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan, khususnya di sektor transportasi dan distribusi barang. Salah satu kegiatan penting dalam proses logistik adalah bongkar muat barang, yang merupakan titik awal dan akhir dari siklus pengiriman. Efektivitas kegiatan bongkar muat berpengaruh langsung terhadap kelancaran distribusi, efisiensi waktu, dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks perusahaan penyedia jasa logistik, seperti PT Kereta Api Logistik (KALOG), pengelolaan proses bongkar muat menjadi tantangan strategis yang harus ditangani secara profesional agar mampu memenuhi permintaan pasar yang dinamis serta mempertahankan keunggulan kompetitif.

Manajemen operasional sebagai cabang ilmu manajemen memiliki peranan penting dalam mengatur dan mengoptimalkan proses kegiatan bongkar muat. Secara umum, manajemen operasional merupakan serangkaian aktivitas yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan terhadap proses produksi dan jasa agar dapat berjalan secara efisien dan efektif. Heizer, Render, dan Munson (2020) menyebutkan bahwa manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa melalui transformasi input menjadi output. Stevenson (2021) menambahkan bahwa manajemen operasional mencakup proses perencanaan, koordinasi, dan pengawasan produksi serta pengiriman produk dan jasa.

Dalam industri logistik, khususnya dalam pengangkutan barang melalui moda kereta api, proses bongkar muat merupakan salah satu tahapan yang sangat krusial dalam menjamin kelancaran distribusi barang dari satu titik ke titik lainnya. Terlebih di era modernisasi dan pesatnya pertumbuhan sektor logistik seperti sekarang ini, efektivitas dalam proses distribusi barang menjadi aspek kunci dalam menjaga kelancaran rantai pasok secara keseluruhan. Transportasi kereta api sendiri menjadi salah satu moda angkutan darat yang sangat diandalkan karena mampu mengangkut barang dalam jumlah besar secara tepat waktu serta ramah lingkungan.

Logistik secara umum adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian arus barang, jasa, dan informasi dari produsen ke konsumen secara tepat waktu, efisien, dan sesuai kebutuhan. Logistik tidak hanya mencakup pengangkutan dan penyimpanan, tetapi juga aktivitas seperti pengemasan, pengendalian persediaan, dan pengolahan pesanan. Dalam praktiknya, logistik berperan penting dalam menjamin ketersediaan produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menciptakan efisiensi operasional. Menurut Waters & Rinsler (2021), logistik merupakan bagian vital dari *supply chain management* yang menekankan pada pengiriman produk secara tepat jumlah, tepat waktu, tepat lokasi, efisien biaya, dan terjaga kualitasnya.

Efektivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan sejauh mana suatu aktivitas atau proses dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal, baik dari segi waktu, biaya, tenaga, maupun hasil kerja. Dalam konteks kegiatan bongkar muat barang, efektivitas mengacu pada kemampuan suatu sistem logistik termasuk tenaga kerja, peralatan, dan metode operasional untuk menyelesaikan proses bongkar muat secara cepat, tepat, dan tanpa kesalahan, sehingga tidak terjadi

keterlambatan distribusi atau hambatan dalam aliran logistik. Efektivitas bongkar muat sangat memengaruhi kinerja logistik secara keseluruhan karena berkaitan langsung dengan efisiensi waktu, tingkat produktivitas tenaga kerja, dan kepuasan pengguna jasa logistik. Menurut Daft (2020), efektivitas didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan organisasi, di mana fokus utama adalah pada keluaran atau *outcome*. Menurut Croucher, dan Baker (2021), menyebut bahwa efektivitas operasional dalam bongkar muat sangat tergantung pada ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga kerja, dan integrasi sistem logistik yang mendukung percepatan proses kerja.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus berinovasi dalam layanan angkutan barang, salah satunya melalui pembentukan UPT Angkutan Barang di berbagai stasiun utama Daop IV, termasuk Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. Stasiun ini memiliki peran strategis sebagai simpul distribusi logistik di Jawa Tengah, mendukung perdagangan serta distribusi barang retail ke berbagai daerah. Optimalisasi bongkar muat di stasiun ini berkontribusi pada efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, berbagai hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, ketidaksesuaian jadwal, serta gangguan teknis masih mempengaruhi efektivitas layanan. Padahal, kereta api tetap menjadi moda transportasi logistik unggulan dengan efisiensi tinggi, kapasitas besar, dan *lead time* yang cepat dibandingkan moda lainnya. Dalam praktiknya, barang yang dikirim melalui kereta api dibongkar di stasiun terdekat dengan tujuan. Namun, beberapa stasiun telah dinonaktifkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) karena alasan operasional, seperti jalur tidak aktif atau minimnya permintaan, sehingga membatasi pilihan titik bongkar muat.

PT Kereta Api Indonesia berkomitmen untuk mendukung rantai distribusi logistik nasional melalui layanan angkutan barang baik dalam jumlah besar maupun skala ritel. Dengan berbagai lokasi bongkar muat yang tersebar strategis di Pulau Jawa dan Sumatra, PT Kereta Api Indonesia menyediakan dukungan optimal bagi distribusi angkutan barang secara efektif dan efisien, sehingga berbagai komoditas nasional dapat didistribusikan lebih cepat dan tanpa hambatan melalui jalur kereta api. Saat ini, PT Kereta Api Indonesia menawarkan dua jenis layanan yaitu Angkutan Ritel dan Angkutan Korporat.

1. Angkutan Ritel

- a. Angkutan Barang Hantaran Potongan (BHP)

Layanan ini menggunakan satu gerbong bagasi dengan kapasitas 20 ton, yang beroperasi bersama rangkaian kereta penumpang (kelas eksekutif, bisnis, atau ekonomi) dan ditarik oleh lokomotif. Keunggulan BHP adalah fleksibilitas waktu yang sejalan dengan perjalanan kereta penumpang. Mitra ekspedisi untuk layanan ini antara lain:

- 1) PT Kereta Api Logistik Express
- 2) PT TOTO Express
- 3) PT Lintas Nusantara Perdana
- 4) PT Karya Indah Buana
- 5) PT Karya Indah Delapan Express
- 6) Merah Jaya
- 7) Herona Express.

b. Angkutan Parcel

Jenis angkutan ini dirancang untuk muatan kargo besar dengan kapasitas hingga 360 ton dalam satu kali perjalanan, seperti pada relasi Jakarta-Surabaya yang dapat ditempuh dalam 13 jam.

2. Angkutan Korporat

Angkutan ini menggunakan rangkaian gerbong khusus dengan kapasitas muatan 42 ton per gerbong dan total target minimum muatan sebesar 800 ton sekali jalan. Jenis komoditas yang biasa diangkut melalui layanan korporat mencakup bahan bakar minyak (BBM), *crude palm oil* (CPO), peti kemas, batu bara, semen, serta multi-komoditi seperti besi baja. Kontrak angkutan korporat dapat diakhiri karena beberapa kondisi, seperti pelanggaran kontrak, putusan pailit yang berkekuatan hukum tetap, kesepakatan bersama, atau ketentuan hukum yang berlaku.

Terdapat beberapa jenis barang dilarang untuk diangkut dalam layanan PT Kereta Api Indonesia, antara lain:

- a. Barang yang mudah meledak, menyala, korosif, beracun, reaktif, dan mudah terbakar.
- b. Barang terlarang menurut peraturan perundang-undangan.
- c. Barang yang mengandung narkotika atau psikotropika.
- d. Limbah berbahaya tanpa izin resmi.
- e. Penumpang selain pengawal.
- f. Kendaraan dengan bahan bakar yang belum dikosongkan.
- g. Satwa dilindungi tanpa dokumen sesuai undang-undang.
- h. Barang melebihi kapasitas muatan atau ruang gerbong.

Tabel 1.1 menyajikan data mengenai total barang muat angkutan retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng selama kurun waktu tiga tahun, yaitu dari tahun 2022 hingga 2024. Informasi yang ditampilkan meliputi volume berat dalam satuan kilogram dan satuan jumlah dalam koli untuk barang yang berhasil dimuat maupun yang tidak dimuat. Selain itu, disertakan pula persentase kegagalan proses pemuatan yang dihitung berdasarkan perbandingan antara total barang tidak dimuat terhadap total barang yang direncanakan untuk dimuat. Persentase ini kemudian dibandingkan dengan batas toleransi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 0–5%, guna menilai efektivitas dalam aspek bongkar muat barang.

Tabel 1.1 Total Barang Muat Angkutan Retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng

Tahun	Total Barang		Total Barang Berhasil Dimuat		Total Barang Tidak Dimuat		Persentase Kegagalan	Batas Toleransi Kegagalan
	Volume Berat (Kg)	Satuan Jumlah (Koli)	Volume Berat (Kg)	Satuan Jumlah (Kg)	Volume Berat (Kg)	Satuan Jumlah (Koli)		
2022	1.001.027	42.490	946.721	42.176	54.306	2.314	5,45%	0-5%
2023	1.052.132	44.768	990.390	42.140	61.742	2.628	5,87%	0-5%
2024	1.960.372	74.712	1.840.607	70.144	119.765	4.568	6,11%	0-5%

Sumber : Data Bongkar Muat Angkutan Retail Semarang Tawang Bank Jateng (2022-2024)

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa terdapat tren peningkatan volume barang muat angkutan retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng selama periode tahun 2022 hingga 2024, baik dalam hal volume berat (kilogram) maupun satuan jumlah (koli). Meskipun terjadi peningkatan jumlah total barang yang dimuat, persentase kegagalan dalam proses pemuatan juga mengalami peningkatan secara konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, persentase kegagalan tercatat sebesar 5,45%, meningkat menjadi 5,87% pada tahun 2023, dan mencapai 6,11% pada tahun 2024. Seluruh persentase

kegagalan tersebut berada di atas batas toleransi maksimal yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 0–5%.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait efektivitas dalam proses bongkar muat, tabel 1.2 berikut ini menyajikan data mengenai total barang bongkar angkutan retail di lokasi dan periode yang sama, dengan struktur data yang serupa, yaitu mencakup volume berat, satuan jumlah, serta persentase kegagalan proses pembongkaran terhadap total barang yang direncanakan untuk dibongkar.

Tabel 1.2 Total Barang Bongkar Angkutan Retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng

Tahun	Total Barang Bongkar		Total Barang Berhasil Dibongkar		Total Barang Tidak Dibongkar		Persentase Kegagalan	Batas Toleransi
	Volume Berat (Kg)	Satuan Berat (Koli)	Volume Berat (Kg)	Satuan Jumlah (Koli)	Volume Berat (Kg)	Satuan Berat (Koli)		
2022	2.138.083	121.297	2.011.354	114.106	126.729	7.191	5,93%	0-5%
2023	2.435.603	124.874	2.284.316	117.117	151.287	7.757	6,21%	0-5%
2024	3.268.954	152.342	3.058.758	142.551	210.196	9.791	6,43%	0-5%

Sumber : Data Bongkar Muat Angkutan Retail Semarang Tawang Bank Jateng (2022-2024)

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 1.2, dapat diketahui bahwa volume dan jumlah satuan barang bongkar mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Namun demikian, peningkatan tersebut juga diikuti dengan meningkatnya jumlah barang yang tidak berhasil dibongkar, baik dalam satuan kilogram maupun koli. Persentase kegagalan pembongkaran tercatat sebesar 5,93% pada tahun 2022, meningkat menjadi 6,21% pada tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 6,43% pada tahun 2024. Seluruh angka tersebut melebihi batas toleransi kegagalan yang ditetapkan.

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, terlihat adanya tren peningkatan persentase kegagalan baik dalam proses pemuatan maupun pembongkaran barang pada angkutan retail di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng selama periode 2022 hingga 2024. Persentase kegagalan pemuatan meningkat dari 5,45% pada tahun 2022 menjadi 6,11% pada tahun 2024. Sementara itu, pada proses pembongkaran, persentase kegagalan juga mengalami peningkatan dari 5,93% menjadi 6,43% pada periode yang sama. Seluruh nilai persentase tersebut melebihi batas toleransi maksimal yang telah ditetapkan sebesar 5%, yang mengindikasikan adanya penurunan efektivitas dalam pelaksanaan operasional logistik. Temuan ini menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur standar operasional, kapasitas sarana angkut, serta sistem koordinasi antardivisi guna menekan tingkat kegagalan dan meningkatkan kinerja distribusi barang secara efektif.

Di Indonesia, angkutan barang menggunakan kereta api diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan untuk menjamin ketertiban, keamanan, efisiensi, dan standar pelayanan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian mengatur prinsip keselamatan, keandalan, dan kualitas layanan, serta hak dan kewajiban para pihak. Hal ini diatur sedemikian rupa demi memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Demikian dari penjabaran di atas, peneliti ingin menelaah lebih lanjut dan menuangkan hasil penelitian ke dalam bentuk 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”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan proses bongkar muat angkutan retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. Permasalahan tersebut muncul berdasarkan temuan data operasional pada periode tahun 2022 hingga 2024, di mana terdapat sejumlah barang yang tercatat tidak dimuat maupun tidak turun dari kereta api, sehingga menimbulkan kendala dalam proses operasionalnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti kemudian merumuskan dua pertanyaan dalam penelitian yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas proses bongkar muat angkutan retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari proses bongkar muat angkutan retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas proses bongkar muat angkutan retail PT Kereta Api Logistik di UPT terminal angkutan barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari proses bongkar muat angkutan retail PT Kereta Api Logistik di UPT terminal angkutan barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Berikut adalah penjelasan mengenai manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan pengetahuan dan informasi mengenai proses bongkar muat angkutan retail di PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang, UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng.

2. Manfaat Secara Praktis

Manfaat praktis berhubungan dengan nilai-nilai yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah sehari-hari yang berlaku untuk berbagai pihak, seperti organisasi, perusahaan, civitas akademika, dan lainnya. Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam dan mengembangkan wawasan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan melalui kajian praktik di lapangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat

melatih dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam menyelesaikan masalah.

2) Bagi Universitas Diponegoro

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya wacana serta menjadi sumber informasi dan gambaran yang relevan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dalam lingkup yang sama.

3) Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide baru dan informasi yang berguna bagi perusahaan, serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan strategis, khususnya terkait produktivitas bongkar muat angkutan retail. Dengan demikian, jumlah pengguna jasa perusahaan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

4) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pentingnya produktivitas bongkar muat dalam perusahaan untuk mencapai tujuan secara optimal, sehingga masyarakat dapat memahami peran dan dampaknya dalam operasional perusahaan.