

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor transportasi dan logistik di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan nasional maupun internasional. Kondisi tersebut menyebabkan arus distribusi barang semakin tinggi sehingga menuntut tersedianya sistem logistik yang efektif, efisien, serta didukung oleh pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu infrastruktur yang memiliki peran strategis dalam sistem logistik nasional adalah pelabuhan. Pelabuhan tidak hanya berfungsi sebagai tempat sandar kapal dan bongkar muat barang, tetapi juga sebagai simpul distribusi yang menghubungkan berbagai moda transportasi untuk menjamin kelancaran arus barang. Pelabuhan adalah kawasan yang terdiri atas daratan dan/atau perairan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, serta perpindahan antarmoda transportasi (intermodal) maupun intramoda transportasi (intramodal) (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008).

Sebagai salah satu instansi pemerintah di bidang transportasi laut, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, pengendalian, serta pelayanan di bidang keselamatan pelayaran, lalu lintas dan angkutan laut, kepelabuhanan, serta perlindungan lingkungan maritim. Dalam melaksanakan tugas tersebut, KSOP dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada seluruh pengguna jasa pelabuhan. Kualitas pelayanan yang

baik menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional pelabuhan, karena pelayanan administrasi yang tidak optimal dapat berdampak pada terganggunya aktivitas logistik, meningkatnya waktu tunggu pelayanan, serta menurunnya efektivitas proses distribusi barang.

Sebagai gerbang maritim utama dan pelabuhan tersibuk di Indonesia, Pelabuhan Tanjung Priok berperan sebagai simpul utama perdagangan internasional sekaligus pusat distribusi logistik nasional. Pelabuhan ini memfasilitasi arus barang impor dan ekspor serta menjadi pusat perpindahan barang ke moda transportasi darat, khususnya kendaraan trucking, untuk didistribusikan ke berbagai wilayah di Indonesia. Oleh karena itu, pengelolaan kendaraan angkutan barang menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional pelabuhan. Pengelolaan yang kurang optimal dapat menyebabkan kepadatan kendaraan di kawasan pelabuhan yang berdampak pada terhambatnya arus distribusi barang (Putri Dwilestari et al., 2024).

Untuk mendukung pengelolaan kendaraan angkutan barang tersebut, PT Pelabuhan Indonesia bersama KSOP Utama Tanjung Priok menerapkan sistem pelayanan *Single Truck Identification Data (STID)* sejak 8 September 2022. Penerapan STID merupakan bagian dari implementasi *National Logistics Ecosystem (NLE)* sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional serta Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP-DJPL 513 Tahun 2022 mengenai pelaksanaan Data Identifikasi Truk Secara Tunggal di Pelabuhan. Melalui penerapan sistem berbasis digital ini, proses pelayanan diharapkan

menjadi lebih efektif, transparan, terintegrasi, serta mampu mendukung pengawasan kendaraan angkutan barang di kawasan pelabuhan.

Meningkatnya aktivitas logistik di Pelabuhan Tanjung Priok berdampak pada meningkatnya jumlah permohonan penerbitan STID.

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan STID Periode Agustus 2025-Februari 2026

Periode	Truk yang mendaftar STID via Asosiasi / Mandiri			
	ASOSIASI			
	Aprindo	Angsuspel	Klub Logindo	Mandiri
Aug-25	29102	4570	13659	13064
Pertambahan	511	108	187	286
Sep-25	29613	4678	13846	13350
Pertambahan	671	120	177	296
Oct-25	30284	4798	14023	13646
Pertambahan	1254	242	365	422
Nov-25	31538	5040	14388	14068
Pertambahan	1473	301	1079	686
Dec-25	33011	5341	15467	14754
Pertambahan	1568	446	861	1146
Jan-26	34579	5787	16328	15900
Pertambahan	727	277	482	788
Feb-26	35306	6064	16810	16688
Total Per Asosiasi	35306	6064	16810	16688
Grand Total	74868			

Sumber: Data KSOP Tanjung Priok 2025-2026

Berdasarkan data pelayanan KSOP Utama Tanjung Priok yang disajikan pada Tabel 1.1, jumlah permohonan STID selama periode Agustus 2025 sampai Februari 2026 mencapai 74.868 permohonan, dengan rata-rata sekitar 487 permohonan setiap hari kerja. Berdasarkan kondisi yang berlangsung di KSOP Utama Tanjung Priok, pelayanan tersebut masih ditangani oleh satu orang petugas yang juga bertanggung jawab terhadap pelayanan Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU), kegiatan monitoring, serta penyusunan laporan administrasi. Selain itu, hingga penelitian ini dilakukan belum terdapat *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tertulis yang secara khusus mengatur

pelayanan penerbitan STID. Kondisi tersebut mengidentifikasi adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah sumber daya manusia yang menangani pelayanan penerbitan STID.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara volume pekerjaan dengan sumber daya manusia yang tersedia dalam pelayanan penerbitan STID. Tingginya beban kerja menyebabkan pelayanan sangat bergantung pada satu orang petugas yang juga menangani pelayanan Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU), kegiatan *monitoring*, serta penyusunan laporan administrasi. Apabila terjadi peningkatan jumlah permohonan, petugas berhalangan hadir atau terdapat tugas kedinasan lain yang harus diselesaikan secara bersamaan, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran dan konsistensi pelayanan. Di sisi lain, belum tersedianya *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tertulis menyebabkan pelayanan belum memiliki pedoman baku mengenai alur pelayanan, pembagian tugas, maupun standar waktu penyelesaian, sehingga proses pelayanan masih bergantung pada pengalaman petugas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelaksanaan pelayanan apabila terjadi pergantian petugas. Hamidya *et al.* (2025) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan pada sektor logistik dapat meningkatkan kelelahan kerja dan memengaruhi kinerja operasional. Selain itu, Febriyanti *et al.* (2023) menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga kerja dapat berdampak pada efisiensi operasional organisasi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan dimensi

Service Quality untuk menggambarkan kualitas pelayanan penerbitan STID, Fishbone Diagram untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab yang memengaruhi pelayanan, serta metode *Full Time Equivalent (FTE)* untuk menganalisis kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan beban kerja petugas. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi KSOP Utama Tanjung Priok dalam melakukan penambahan sumber daya manusia serta mengimplementasikan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* guna mendukung pelayanan yang lebih efektif, efisien, konsisten, dan terstandarisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Pelabuhan Tanjung Priok sebagai Pelabuhan terbesar di Indonesia memiliki aktivitas logistik yang tinggi sehingga membutuhkan pelayanan administrasi yang efektif, termasuk dalam penerbitan STID. Berdasarkan data, jumlah permohonan mencapai rata-rata 487 per hari namun hanya ada 1 (satu) karyawan yang bertugas untuk memproses permohonan STID ini. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan jumlah tenaga kerja yang tersedia ini menimbulkan risiko terhadap kelancaran alur logistik pelabuhan. Berdasarkan analisis di atas, penelitian ini membahas pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan penerbitan STID Di KSOP Tanjung Priok bagi perusahaan *trucking* dalam mendukung kelancaran operasional kendaraan logistik di Pelabuhan tanjung Priok?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)* di KSOP Utama Tanjung Priok?
3. Berapa kebutuhan Sumber daya manusia dan beban kerja yang ideal untuk

mendukung pelayanan penerbitan STID dengan metode *Full Time Equivalent (FTE)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelaksanaan pelayanan penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok bagi perusahaan trucking dalam mendukung operasional kendaraan logistik di Pelabuhan Tanjung Priok.
2. Menganalisis Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Pelayanan penerbitan *Single Truck Indentivication data* (STID)
3. Untuk menganalisis dan memproyeksikan kebutuhan sumber daya manusia yang ideal dalam pelayanan penerbitan STID berdasarkan metode *Full Time Equivalent (FTE)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Tugas Akhir ini memiliki manfaat penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Memperoleh peningkatan pemahaman terhadap suatu topik secara mendalam untuk mengembangkan pemahaman yang lebih luas pada studi khusus
2. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan yang diperoleh dari analisis, pengumpulan data, aktivitas dan laporan di lapangan
3. Sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan penulisan terkait yang dijalani oleh divisi distribusi dan menerapkan pengetahuan yang

didapatkan diperkuliahaan

4. Mengimplementasi wawasan dan pengalaman untuk meningkatkan kredibilitas mahasiswa pada akademisi, menjadikan mahasiswa yang professional untuk di dunia kerja dan sebagai dedikasi peneliti terhadap program studi manajemen dan Administrasi Logistik

1.4.2 Bagi program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik

1. Membangun kemitraan strategis dan saling menguntungkan dengan Prodi dan Kantor Syahbandaran Otoritas Pelabuhan Tanjung Priok
2. Membangun hubungan yang kolaboratif dan berorientasi pada nilai bersama para pemangku kepentingan utama.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Menumbuhkan Kerjasama dengan Universitas Diponegoro untuk dapat memperkuat hubungan antara Perusahaan dengan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik dan bisa menciptakan kemitraan yang bermanfaat untuk pertukaran pengetahuan, pelatihan dan pengembangan Program-program akademik dan dunia Pendidikan.
2. Bisa menjadi sumber penelitian menjadi kebijakan yang tepat untuk memecahkan permasalahan dalam kegiatan operasional dan meningkatkan efektivitas oprasional.
3. Mahasiswa diharapkan dapat memberikan saran/masukan kepada KSOP Tanjung Priok.