

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan atau perairan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan kegiatan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran, serta fasilitas penunjang lainnya. Sebagai simpul utama dalam rantai logistik, pelabuhan memegang peran strategis dalam menghubungkan pergerakan barang dari dan menuju berbagai wilayah, baik dalam skala nasional maupun internasional. Kelancaran arus barang di pelabuhan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan peralatan, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan operasional dan administrasi yang mendukung setiap aktivitas pelayanan. Seiring dengan meningkatnya volume perdagangan nasional dan internasional, kebutuhan terhadap sistem logistik pelabuhan yang efektif, efisien, dan terstandarisasi menjadi semakin mendesak untuk dipenuhi.

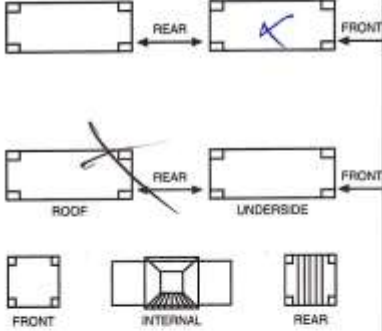
Salah satu kegiatan utama yang dilakukan di pelabuhan adalah pelayanan petikemas melalui terminal petikemas. Terminal petikemas memiliki peran penting dalam menangani proses bongkar muat, penumpukan, serta perpindahan petikemas dari kapal ke lapangan penumpukan maupun sebaliknya. Menurut Jamaluddin et al. (2024), terminal petikemas adalah bagian dari pelabuhan yang digunakan untuk menangani arus petikemas melalui kegiatan bongkar muat kapal, penumpukan di lapangan, dan pengelolaan pergerakan petikemas guna menjamin kelancaran operasional logistik. Kegiatan tersebut melibatkan berbagai pihak, peralatan, dan

prosedur yang saling berkaitan sehingga memerlukan koordinasi yang baik agar dapat berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

KSO Terminal Petikemas Koja (TPK Koja) merupakan salah satu terminal petikemas yang beroperasi di Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Sebagai terminal petikemas yang melayani kegiatan bongkar muat dalam skala besar, KSO TPK Koja menangani berbagai jenis petikemas impor yang datang dari kapal-kapal internasional. Dalam kegiatan operasional tersebut, setiap proses yang dilaksanakan perlu didukung oleh pengelolaan administrasi dan dokumentasi yang tertib agar informasi mengenai kondisi petikemas dapat tercatat secara akurat dan dapat ditelusuri apabila dibutuhkan.

Salah satu dokumen yang digunakan dalam kegiatan operasional bongkar petikemas di KSO TPK Koja adalah *Container Damage Report* (CDR). CDR merupakan dokumen hasil pemeriksaan yang digunakan untuk mencatat kerusakan pada petikemas impor yang ditemukan sebelum petikemas tersebut ditangani dalam kegiatan operasional oleh KSO TPK Koja. Dokumen ini memuat informasi mengenai identitas petikemas, jenis dan lokasi kerusakan, nama kapal, waktu ditemukan kerusakan, serta persetujuan dari pihak operasional KSO TPK Koja dan pihak kapal. Oleh karena itu, CDR berfungsi sebagai bukti awal yang menunjukkan bahwa kerusakan telah ada sebelum petikemas ditangani oleh terminal, sekaligus sebagai dasar penelusuran dan perlindungan terminal apabila terjadi permasalahan atau pengajuan klaim kerusakan dari pengguna jasa di kemudian hari. Berikut contoh formulir CDR yang digunakan dalam kegiatan operasional bongkar petikemas di KSO Terminal Petikemas Koja pada Gambar 1.1:

Container Damage Report

MARK DAMAGE ON PLAN 		EIR No. _____ Date of Damage: <u>20</u> <u>04</u> <u>25</u> Vessel: <u>Zhong Gu</u> Voyage No. <u>266W</u>			
Container : Loaded / Empty _____ Damage To Contents : Yes / No _____ Signature of Person Reporting: <u>[Signature]</u> Date: <u>20</u> <u>04</u> <u>25</u> <u>May 12th</u>		Container Serial Number: <u>C4447975321</u> Area of Damage/Deficiency: Put "X" in Appropriate Box <table border="1"> <tr> <td> FRONT 1. Panel ☐ 2. Int/Ext Posts ☐ 3. Corner Post ☐ SIDES 4. Panel ☐ 5. Int/Ext Posts ☐ 6. Top Rail ☐ 7. Bottom Rail ☐ DOORS/REAR 8. Panel ☒ 9. Door Gear ☐ 10. Corner Post ☐ </td> <td> ROOF 11. Panel/Tilt ☒ 12. Tie Wire ☐ UNDERSIDE 13. Beams ☐ 13. Gussets ☐ INTERIOR 15. Flooring ☐ 16. Interior Panel/Beams ☐ 17. Rolt Sows ☐ OTHER 18. Seals: ☐ </td> </tr> </table>		FRONT 1. Panel ☐ 2. Int/Ext Posts ☐ 3. Corner Post ☐ SIDES 4. Panel ☐ 5. Int/Ext Posts ☐ 6. Top Rail ☐ 7. Bottom Rail ☐ DOORS/REAR 8. Panel ☒ 9. Door Gear ☐ 10. Corner Post ☐	ROOF 11. Panel/Tilt ☒ 12. Tie Wire ☐ UNDERSIDE 13. Beams ☐ 13. Gussets ☐ INTERIOR 15. Flooring ☐ 16. Interior Panel/Beams ☐ 17. Rolt Sows ☐ OTHER 18. Seals: ☐
FRONT 1. Panel ☐ 2. Int/Ext Posts ☐ 3. Corner Post ☐ SIDES 4. Panel ☐ 5. Int/Ext Posts ☐ 6. Top Rail ☐ 7. Bottom Rail ☐ DOORS/REAR 8. Panel ☒ 9. Door Gear ☐ 10. Corner Post ☐	ROOF 11. Panel/Tilt ☒ 12. Tie Wire ☐ UNDERSIDE 13. Beams ☐ 13. Gussets ☐ INTERIOR 15. Flooring ☐ 16. Interior Panel/Beams ☐ 17. Rolt Sows ☐ OTHER 18. Seals: ☐				
Describe the extent of the damage or deficiency and detail how the damage occurred. (include vehicle Reg. Nos. driver's names damages to other property, e.t.c.)		Name and address of party in whose care when damage occurred (Liable Party): <u>Container Damage Before Discharge</u>			
Date letter of recourse sent to liable party (attach copy to insurance & Claims dept).					

Pihak Kapal REMARK AS DISCHARGE AS LOADED 	Pihak Agent	Pihak Operational 
---	--------------------	--

Gambar 1. 1 Formulir *Container Damage Report* (CDR)

Sumber: Data Sekunder, 2026

Dalam pelaksanaannya, CDR dibuat melalui serangkaian tahapan yang melibatkan beberapa pihak di lapangan. Proses dimulai saat kegiatan bongkar petikemas berlangsung, di mana petugas *Solo* yang bertugas di atas kapal

melakukan pemeriksaan kondisi petikemas secara visual. Apabila ditemukan kerusakan, petugas segera mendokumentasikan kondisi tersebut melalui pengambilan foto sebagai bukti visual, kemudian *Whiskey* yang berada di dermaga akan melakukan pengecekan ulang dan mengisi formulir CDR secara lengkap. CDR yang telah diisi selanjutnya diserahkan oleh petugas S/W (*Solo/Whiskey*) kepada pihak kapal untuk mendapatkan tanda tangan sebagai bentuk persetujuan atas kerusakan yang ditemukan. Setelah tanda tangan pihak kapal diperoleh, CDR diambil kembali oleh petugas S/W untuk kemudian dimintakan tanda tangan *Foreman Zone Dermaga (FZD)* sebagai bentuk *approval* dari pihak terminal. Selanjutnya, petugas S/W menyerahkan CDR kepada bagian Administrasi Operasional untuk diproses dan diarsipkan sebagai dokumen resmi hasil pemeriksaan kerusakan petikemas. Saat ini pelaksanaan CDR mengacu pada Instruksi Kerja (IK) CDR, karena belum tersedia prosedur khusus yang mengatur pengelolaan dan pengendalian dokumen CDR secara menyeluruh.

Tanda tangan pihak kapal merupakan elemen krusial dalam dokumen CDR karena berfungsi sebagai bukti pengakuan bahwa kerusakan yang tercatat telah diketahui dan disetujui oleh pihak yang bertanggung jawab atas muatan sebelum kapal bertolak. Persetujuan tersebut harus diperoleh sebelum kapal meninggalkan pelabuhan, karena setelah kapal berangkat, pihak kapal tidak lagi dapat dimintai konfirmasi atas kondisi petikemas yang dibongkar. Tanpa tanda tangan pihak kapal, CDR kehilangan kekuatan pembuktiannya sebagai dokumen yang telah diverifikasi oleh kedua belah pihak, sehingga fungsinya sebagai instrumen perlindungan terminal menjadi tidak optimal. Dengan demikian, kelengkapan tanda tangan pihak

kapal pada CDR menjadi syarat penting yang harus dipenuhi agar dokumen tersebut dapat berfungsi secara efektif.

Berdasarkan data penerbitan CDR periode Januari sampai Oktober 2025, masih ditemukan dokumen yang belum memenuhi kelengkapan *approval* sesuai ketentuan yang berlaku. Data mengenai penerbitan CDR tersebut disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Penerbitan *Container Damage Report* (CDR) Periode Januari-Oktober

Bulan	CDR yang diterbitkan	Tanpa <i>Approval</i> pihak kapal	Tanpa <i>Approval</i> pihak Operasional
Januari	264 Laporan	49%	52%
Februari	366 Laporan	34%	45%
Maret	234 Laporan	63%	62%
April	333 Laporan	60%	50%
Mei	292 Laporan	45%	68%
Juni	746 Laporan	58%	48%
Juli	340 Laporan	61%	44%
Agustus	421 Laporan	78%	87%
September	339 Laporan	62%	76%
Oktober	213 Laporan	84%	49%
Rata-rata		59%	58%

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, rata-rata persentase CDR yang tidak memiliki tanda tangan pihak kapal dan agen mencapai 59%, sedangkan CDR yang tidak memiliki tanda tangan operasional mencapai 58%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa lebih dari separuh dokumen yang diterbitkan selama periode tersebut masih mengalami ketidaklengkapan pada proses *approval*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses pengendalian dan penyelesaian dokumen CDR belum berjalan secara optimal, sehingga fungsi CDR sebagai bukti hasil pemeriksaan kerusakan petikemas impor berpotensi tidak dapat dimanfaatkan secara efektif.

Ketidaklengkapan *approval* pada CDR bukan sekadar persoalan administrasi, melainkan berdampak langsung pada kemampuan terminal dalam membuktikan kondisi awal petikemas ketika terjadi pengajuan klaim kerusakan. Kondisi tersebut terlihat pada kasus petikemas MOFU 6740xxx/40 milik PT X yang ditangani kapal Y pada 14 Februari 2025. Pada kasus tersebut, CDR telah diterbitkan oleh pihak terminal, namun tidak memperoleh persetujuan dari pihak kapal karena tidak dilengkapi bukti foto kerusakan petikemas. Akibatnya, CDR tidak dapat digunakan secara maksimal sebagai dokumen pendukung dalam proses klaim sehingga terminal harus menanggung klaim kerusakan yang diajukan. Kasus ini menunjukkan bahwa tujuan CDR sebagai instrumen perlindungan perusahaan belum sepenuhnya tercapai karena dokumen yang telah diterbitkan tidak dapat dimanfaatkan secara efektif ketika dibutuhkan dalam penyelesaian klaim.

Permasalahan ketersediaan CDR juga ditemukan pada tahap pengeluaran petikemas (*gate out*). Dalam beberapa kasus, pengguna jasa atau pihak trucking menemukan kerusakan pada petikemas impor saat proses gate out dan memerlukan dokumen pendukung, namun CDR tidak tersedia. Ketidaktersediaan CDR dapat terjadi karena dokumen belum diserahkan ke bagian administrasi, tidak diterbitkan akibat petugas tidak menyadari adanya kerusakan atau lupa membuat CDR di lapangan, maupun karena dokumen hilang dalam proses penyerahan antarpetugas. Dalam kondisi tersebut, pihak *Health, Safety, Security, and Environment* (HSSE) melakukan pemeriksaan lapangan dan menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL) sebagai dokumen pengganti, dengan tujuan memberikan keterangan resmi mengenai kondisi petikemas pada saat pemeriksaan dilakukan.

Data mengenai penggunaan LHPL selama periode Januari sampai Oktober 2025 disajikan pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL)

LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN LAPANGAN	
BULAN	JUMLAH LHPL
Januari	5 Bundle
Febuari	20 Bundle
Maret	14 Bundle
April	18 Bundle
Mei	3 Bundle
Juni	12 Bundle
Juli	29 Bundle
Agustus	18 Bundle
September	15 Bundle
Oktober	63 Bundle

Sumber: Data Sekunder, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, penggunaan LHPL masih ditemukan hampir setiap bulan selama periode Januari hingga Oktober 2025, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan Oktober sebanyak 63 dokumen. Meskipun LHPL dapat memberikan informasi mengenai kondisi petikemas pada saat pemeriksaan dilakukan, dokumen ini memiliki perbedaan mendasar dengan CDR. CDR diterbitkan sebelum petikemas ditangani dalam kegiatan operasional terminal dan dilengkapi dengan persetujuan pihak kapal sebagai pengakuan atas kondisi awal petikemas, sedangkan LHPL diterbitkan setelah petikemas berada di lapangan penumpukan terminal dan tidak memuat persetujuan pihak kapal. Perbedaan tersebut menjadikan LHPL tidak dapat sepenuhnya menggantikan fungsi CDR, terutama dalam konteks pembuktian kondisi awal petikemas sebelum ditangani oleh terminal apabila di kemudian hari terjadi pengajuan klaim kerusakan.

KSO TPK Koja telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak tahun 2016. Salah satu klausul penting dalam ISO 9001:2015 adalah Klausul 7.5 mengenai Informasi Terdokumentasi, yang menekankan bahwa dokumen harus tersedia saat dibutuhkan, dapat ditelusuri, serta dipelihara sebagai bukti pelaksanaan kegiatan. Dalam konteks tersebut, kualitas dokumen CDR menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penerapan sistem manajemen mutu perusahaan, karena dokumen yang tidak lengkap atau tidak tersedia pada saat dibutuhkan bertentangan dengan prinsip pengendalian informasi terdokumentasi yang disyaratkan. Oleh karena itu, kondisi ketidaklengkapan *approval* CDR dan penggunaan LHPL sebagai pengganti CDR perlu dievaluasi sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas dokumen dan sistem manajemen mutu perusahaan.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam & Coryn (2014). Model CIPP merupakan model evaluasi yang menilai suatu program atau kegiatan dari empat komponen, yaitu *Context* yang menilai konteks yang melatarbelakangi pelaksanaan, *Input* yang menilai sumber daya yang mendukung pelaksanaan, *Process* yang menilai proses pelaksanaan di lapangan, dan *Product* yang menilai hasil yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan (Stufflebeam & Coryn, 2014). Model ini dipilih karena mampu mengevaluasi suatu program secara komprehensif, tidak hanya dari sisi hasil akhir, tetapi juga dari aspek yang melatarbelakangi dan mendukung pelaksanaannya. Dengan demikian, evaluasi menggunakan model CIPP diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan proses pembuatan CDR serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan evaluasi terhadap proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) di KSO Terminal Petikemas Koja guna mengetahui kesesuaian pelaksanaannya dengan tujuan dan ketentuan yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Implementasi Evaluasi Model CIPP dalam Proses Pembuatan *Container Damage Report* (CDR) Pada KSO Terminal Petikemas Koja Jakarta Utara “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, pelaksanaan *Container Damage Report* (CDR) di KSO Terminal Petikemas Koja masih menunjukkan beberapa kondisi yang memerlukan evaluasi lebih lanjut, baik dari aspek kondisi yang melatarbelakangi pelaksanaannya (*context*), sumber daya yang mendukung pelaksanaannya (*input*), proses pelaksanaan di lapangan (*process*), maupun hasil yang dihasilkan dari penerapan dokumen tersebut (*product*). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) untuk mengevaluasi pelaksanaan CDR secara menyeluruh. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor *Context* dalam metode CIPP yang memengaruhi proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) pada KSO Terminal Petikemas Koja?
2. Apa saja faktor *Input* dalam metode CIPP yang memengaruhi proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) pada KSO Terminal Petikemas Koja?

3. Bagaimana proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) pada KSO Terminal Petikemas Koja?
4. Bagaimana hasil evaluasi *product* pada *Container Damage Report* (CDR) pada KSO Terminal Petikemas Koja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merujuk pada rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor *Context* yang memengaruhi proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) di KSO Terminal Petikemas Koja.
2. Menganalisis faktor Input yang memengaruhi proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) di KSO Terminal Petikemas Koja.
3. Menganalisis proses pembuatan *Container Damage Report* (CDR) di KSO Terminal Petikemas Koja.
4. Mengevaluasi *product* sebagai hasil dari *Container Damage Report* (CDR) di KSO Terminal Petikemas Koja.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam memahami proses kerja di lingkungan pelabuhan, khususnya terkait penerapan prosedur operasional pada kegiatan bongkar muat dan pelaporan kerusakan petikemas. Melalui penelitian ini, penulis juga memperoleh pengalaman langsung dalam menganalisis permasalahan logistik yang kompleks serta mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan sistematis dalam melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem mutu di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas

pengetahuan teoritis, tetapi juga meningkatkan kompetensi praktis penulis dalam bidang manajemen logistik dan mutu pelayanan terminal petikemas.

b. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, khususnya dalam bidang operasional pelabuhan dan sistem manajemen mutu. Penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi mahasiswa lain yang ingin meneliti topik sejenis, terutama yang berkaitan dengan evaluasi pelaksanaan informasi terdokumentasi dan operasional lapangan di lingkungan pelabuhan.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen KSO Terminal Petikemas Koja dalam meningkatkan pelaksanaan dan pengendalian *Container Damage Report* (CDR). Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelaksanaan CDR, termasuk aspek pembagian tanggung jawab, kelengkapan dokumen, keterlacakan dokumen, serta mekanisme pengendalian yang diterapkan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyempurnaan prosedur kerja dan penguatan pengendalian dokumen agar proses dokumentasi kerusakan petikemas dapat berjalan lebih efektif, konsisten, dan terdokumentasi dengan baik. Melalui hasil evaluasi dan rekomendasi yang diberikan, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas administrasi operasional serta mendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara berkelanjutan.