

**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL
BONGKAR MUAT BARANG RETAIL PT KERETA API
LOGISTIK DI UPT TERMINAL ANGKUTAN BARANG
SMC STASIUN SEMARANG TAWANG**

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 : Achmad Farhan Rasalhague

NIM : 40011322650157

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

2026

MOTTO

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Keberhasilan bukan milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang
senantiasa berusaha"

(B.J. Habibie)

"Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri, tak ada yang tahu
kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu"

(Baskara Putra - Hindia)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya,
sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Selanjutnya kepada
Ibunda Indah Purwaningsih dan Ayahanda Achmad Shalichin. Terima kasih atas
do'a dan kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Operasional Bongkar Muat Barang Retail PT Kereta Api Logistik Di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang
Nama : Achmad Farhan Rasalhague
NIM : 40011322650157
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

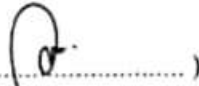
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing
Dr. Edy Raharja, SE., M.Si
NIP. 197004251997021001



(.....)

Dosen Penguji 1:
Anafil Windriya, S.E., M.M
NIP. 199301242019032017



(.....)

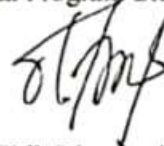
Dosen Penguji 2:
Agung Budiatmo S.Sos., M.M
NIP. 197112302001121001



(.....)

Semarang, 30 Juni 2026

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumarti S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Achmad Farhan Rasalhague
NIM : 40011322650157
Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 23 Juni 2004
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas
Diponegoro
Alamat : Jl. Wonodri Sendang III, RT 06 RW 05, Kel.
Wonodri, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang,
Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Analisis Kinerja Operasional Pengiriman Barang Retail PT Kereta Api Logistik Di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang” 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 oranglain, 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, 25 Mei 2026

Achmad Farhan Rasalhague

NIM 40011322650157

ABSTRAK

PT Kereta Api Logistik merupakan anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang jasa logistik berbasis kereta api, dengan UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang sebagai simpul distribusi utama pengiriman barang retail. Berdasarkan data operasional tahun 2025, ditemukan sejumlah barang yang tidak dimuat dari kereta api sehingga menimbulkan kendala operasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja operasional pengiriman barang retail serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap satu informan kunci (key informan) yang diverifikasi melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan kinerja operasional dianalisis dalam tiga dimensi, yaitu waktu dan kecepatan operasi yang terkendala *hard constraint* jadwal kereta sehingga penanganan manual di peron menjadi titik kritis, kapasitas dan beban kerja yang stabil pada kondisi normal dengan utilisasi 18 ton per gerbong namun mengalami kesenjangan pada *peak season*, serta keselamatan dan kualitas layanan yang berjalan baik berkat briefing harian dan pengawasan *checker* meski kerentanan cuaca eksternal tetap menjadi tantangan. Faktor penghambat meliputi keterbatasan infrastruktur peron, sempitnya *window time* bongkar muat, keterbatasan area penyimpanan, dan kerentanan banjir rob, sedangkan faktor pendukung meliputi koordinasi sumber daya manusia, efektivitas briefing, ketelitian *checker*, dan fleksibilitas manajemen dalam kondisi darurat. Sebagai output penelitian, dihasilkan rekomendasi alur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup lima fase operasional, yaitu penerimaan barang, pemeriksaan fisik, pencatatan dan administrasi, penyimpanan serta pemuatan, dan keberangkatan hingga penyerahan kepada penerima, sebagai acuan standar peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, Pengiriman Barang Retail, Logistik Kereta Api, Bongkar Muat, Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

PT Kereta Api Logistik, a subsidiary of PT Kereta Api Indonesia (Persero), operates railway-based logistics services with UPT Terminal Angkutan Barang SMC at Semarang Tawang Station as a primary retail goods distribution hub. Based on 2025 operational data, a number of goods were recorded as neither loaded onto nor unloaded from the train, causing operational disruptions. This study aims to analyze the operational performance of retail goods delivery and identify the factors influencing it, using a descriptive qualitative method through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies with three key informants, verified through source triangulation. The findings show that operational performance is examined across three dimensions: time and operational speed, heavily constrained by rigid train schedules making manual platform handling a critical bottleneck; capacity and workload, stable under normal conditions at 18 tons per wagon utilization but experiencing a capacity gap during peak seasons; and safety and service quality, performing well through daily briefings and checker supervision, though extreme weather vulnerability remains a challenge. Inhibiting factors include platform infrastructure limitations, narrow loading and unloading window time, limited storage capacity, and tidal flooding vulnerability, while supporting factors include human resource coordination, briefing effectiveness, checker precision, and management flexibility in emergencies. As the research output, a Standard Operating Procedure (SOP) flowchart was developed covering five operational phases goods receiving, physical inspection, recording and administration, storage and loading, and departure through delivery to the consignee as a standard reference for sustainably improving operational effectiveness and efficiency.

Keywords: *Operational Performance, Retail Goods Delivery, Railway Logistics, Loading and Unloading, Standard Operating Procedure*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kinerja Operasional Pengiriman Barang Retail PT Kereta Api Logistik Di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang" sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menjalani kegiatan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M selaku Dosen Wali
5. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dosen Penguji 1 Anafil Windriya, S.E., M.M dan Dosen Penguji 2 Agung Budiarmo S.Sos., M.M
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen serta tenaga pendidik di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, yang telah

mendidik dan membimbing saya dengan sepenuh hati selama menjalani masa perkuliahan.

8. Pimpinan PT Kalog Semarang Tawang serta kepada seluruh karyawan perusahaan yang telah membantu penulis pada proses penelitian untuk melengkapi
9. Kedua Orang Tua penulis, Ayahanda Achmad Shalichin dan Ibunda Indah Purwaningsih yang selalu memberikan doa, ridho dan dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan waktu yang tepat.
10. Kepada seseorang yang saya Cintai dan juga tidak kalah penting kehadirannya, Morly Siza Fitria Nur Haliza. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis dalam menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
11. Teman-teman KOMPI F dan terkhusus Rizki Romadhon, Alveto Akbar, Mohmmad Zafran, Rahmad Hidayat, Oza Ilham, Adya Suwardana, M Fauzan yang senantiasa memberi semangat, tawa, dan dukungan dalam setiap proses terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini dan sampai jumpa kembali di kesuksesan masing-masing.
12. Seluruh teman-teman Mahasiswa D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan

semangat, saling membantu dan menguatkan, nasihat yang membuat penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu, segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan. Penulis berharap agar Tugas Akhir ini kelak dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Semarang, 25 Juni 2026

Achmad Farhan Rasalhague
NIM. 40011322650157

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Operasional.....	12
2.1.1.1 Definisi Manajemen Operasional.....	12
2.1.1.2 Fungsi dan Ruang Lingkup Manajemen Operasional.....	14

2.1.1.3 Manajemen Operasional dalam Jasa Logistik dan Transportasi	16
2.1.2 Kinerja Operasional	18
2.1.2.1 Definisi Kinerja Operasional.....	18
2.1.2.2 Indikator Kinerja Operasional.....	19
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional	21
2.1.3 Pengiriman Barang Retail	23
2.1.3.1 Definisi Pengiriman Barang Retail	23
2.1.3.2 Proses Pengiriman Barang Retail.....	25
2.1.3.3 Faktor Pendukung Pengiriman Barang Retail.....	27
2.1.4 Logistik dan Transportasi Kereta Api	29
2.1.4.1 Definisi Logistik dan Transportasi Kereta Api	29
2.1.4.2 Peran Transportasi Kereta Api dalam Distribusi Barang	31
2.1.4.3 Kendala Operasional Transportasi Barang Kereta Api	32
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	34
2.3 Alur Kerangka Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	46
3.3 Fenomena Penelitian	46
3.4 Sumber Data Penelitian.....	47
3.5 Penentuan Informan Penelitian	48
3.6 Instrumen Penelitian.....	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data	50

3.8 Teknik Analisis Data	51
3.9 Triangulasi Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Profil Perusahaan	54
4.1.2 Visi dan Misi	56
4.1.2.1 Visi	56
4.1.2.2 Misi	56
4.1.3 Budaya Perusahaan	57
4.1.4 Nilai-Nilai Utama Budaya Perusahaan	57
4.1.5 Lima Budaya Keselamatan :	58
4.1.6 Struktur Organisasi PT Kalog Express Semarang Tawang	59
4.1.7 Tugas dan Fungsi Divisi PT Kalog Express.....	61
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	64
4.2.1 Analisis Kondisi Existing Kinerja Operasional Pengiriman Barang Retail	64
4.2.1.1 Waktu dan Kecepatan Operasi	64
4.2.1.2 Kapasitas dan Beban Kerja	67
4.2.1.3 Keselamatan dan Kualitas Layanan	69
4.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Pengiriman Barang Retail.....	71
4.2.2.1 Kapabilitas Sumber Daya Manusia	72
4.2.2.2 Faktor Eksternal dan Regulasi	74
4.2.2.3 Faktor Penghambat.....	77

4.2.2.4 Faktor Pendukung	78
4.3 Output Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Barang Bongkar Muat Angkutan Retail di Stasiun Semarang Tawang	2
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	47
Tabel 3.2 Informan Penelitian	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 alur kerangka penelitian	44
Gambar 4.1 PT KAI Logistik.....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4.3 Flowchart.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara	93
Lampiran 2. Hasil Trianggulasi Data	100
Lampiran 3. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	106
Lampiran 4. Surat Bebas Plagiasi	108
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	112