

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disusun pada Bab IV maka penulis menarik kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Pada penelitian diatas mengenai Analisis Penerapan Prosedur Bongkar Muat Barang Kereta Api *Retail* Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang Tawang dapat disimpulkan bahwa seluruh kegiatan operasional bongkar muat sudah dilandasi oleh Standar Operasional Prosedur yang diatur didalam SOP/CFT/259/BDG/21 terkait Prosedur Dan Ketentuan Angkutan BPH Pola Bisnis B2B. Penerapan prosedur yang dimulai dari proses pra-muat yaitu administrasi barang → pemuatan barang → pengawalan barang → pembongkaran barang sudah dilakukan secara sistematis berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis. Seluruh prosedur bongkar muat kereta api *retail* tersebut dilandasi oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun secara terperinci dan ketat untuk diimplementasikan oleh seluruh *stakeholder* serta menjamin seluruh proses berjalan dengan tepat dengan tujuan meminimalisir kesalahan dalam penanganan barang yang mempengaruhi kualitasnya dan menjaga citra perusahaan akan loyalitas pelanggan.

2. Dalam penerapan prosedur tersebut masih ditemukan beberapa kendala yang terjadi. Penyesuaian implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis dengan kondisi lapangan tentunya tidak selalu berjalan dengan mulus. Kendala yang ditemukan adalah masih rendahnya keterkaitan SOP pada pelaksanaan kegiatan bongkar muat dilapangan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya masih banyak para pekerja yang belum memahami dan menjalankan SOP secara menyeluruh dalam kegiatan bongkar muat dilapangan seperti mereka hanya berbekal pengalaman sehari-hari dan arahan verbal dalam melaksanakan tugasnya tanpa mengetahui aturan tertulis didalam SOP, masih ditemukannya ketidakpatuhan dalam penggunaan APD, hal ini terjadi karena mereka tidak dilibatkan secara langsung dalam pelatihan akan pemahaman SOP. Kemudian waktu bongkar muat yang terbatas pada kereta api *retail* juga menjadi penyebab dalam kasus Batal SA, jumlah barang yang sering *overload* tidak dapat dimuat seluruhnya pada gerbong cargo. Selain itu, sempitnya peron atau area bongkar muat menjadikan penggunaan *material handling* tidak optimal dan terkesan menghambat pekerjaan petugas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Unit Angkutan Barang PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang Tawang sebagai pihak penyedia layanan pengiriman barang

dengan armada kereta api seharusnya melakukan monitoring secara berkala terkait kepatuhan petugas bongkar muat dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah disusun dan disepakati bersama oleh mitra ekspedisi. Hal ini perlu dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan dalam kegiatan operasional terutama dalam penerapan prosedur bongkar muat barang pada kereta api *retail*.

2. Sebagai upaya dalam mengurangi kasus Batal SA dalam pengiriman barang, langkah awal yang perlu dilakukan oleh Unit Angkutan Barang adalah melakukan monitoring secara berkala dan melakukan *briefing* harian untuk meminimalisir timbulnya faktor penghambat dalam proses bongkar muat baik yang berasal dari internal ataupun eksternal. Berdasarkan hasil temuan penulis terkait masih rendahnya pemahaman petugas bongkar muat sebagai aktor utama dalam kegiatan bongkar muat akan SOP tertulis, maka Unit Angkutan Barang perlu melakukan pelatihan berkala dengan melibatkan petugas bongkar muat terkait penerapan prosedur yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelaksanaan pelatihan berkala ini tentunya memiliki tujuan untuk menyelaraskan pemahaman terkait langkah-langkah dalam prosedur bongkar muat yang harus diterapkan. Selain itu, Unit Angkutan Barang selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap mitra ekspedisi perlu melakukan peninjauan ulang terhadap susunan SOP, apakah kondisinya masih relevan atau perlu dilakukan

penyesuaian sesuai dengan penerapannya di lapangan. Jika terdapat perubahan SOP yang disesuaikan dengan fakta aktual maka perlu dilakukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman agar para pegawai dapat beradaptasi sebelum mengimplementasikan SOP tersebut.