

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang umum dikenal dengan singkatan KAI, merupakan perusahaan milik negara yang beroperasi di sektor transportasi perkeretaapian di Indonesia. Kantor pusat perusahaan ini berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1, Kota Bandung, Jawa Barat, dan berada dalam lingkup wilayah Daerah Operasional II. Dalam rangka mendukung kelancaran operasional bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, KAI mengelola 9 kantor daerah operasi, 4 kantor divisi regional, serta 8 balai yasa yang tersebar di berbagai wilayah Pulau Jawa, termasuk sebagian wilayah di Sulawesi dan Sumatra. Pembagian daerah operasional tersebut yaitu:

Tabel 4. 1 Daerah Operasional PT Kereta Api Indonesia

Daerah Operasional	Wilayah
DAOP I	Jakarta
DAOP II	Bandung
DAOP III	Cirebon
DAOP IV	Semarang
DAOP V	Purwokerto
DAOP VI	Jogjakarta

Daerah Operasional	Wilayah
DAOP VII	Madiun
DAOP VIII	Surabaya
DAOP IX	Jember
DIVRE I	Medan
DIVRE II	Padang
DIVRE III	Palembang
DIVRE IV	Tanjung Karang

Sumber: www.kai.id, 2025

PT Kereta Api Indonesia telah mengembangkan struktur organisasi yang mencakup enam anak perusahaan yang beroperasi di berbagai sektor. Anak perusahaan tersebut terdiri dari KAI Services, yang menyediakan layanan terkait operasional kereta; KAI Bandara, yang fokus pada pengelolaan transportasi kereta di area bandara; KAI Commuter, yang menawarkan layanan kereta komuter untuk memenuhi kebutuhan transportasi harian masyarakat; KAI Wisata, yang mengelola layanan perjalanan wisata berbasis kereta; KAI Logistik, yang bertanggung jawab atas pengiriman barang dan logistik; serta KAI Properti, yang mengelola aset properti milik perusahaan. Dengan adanya enam anak perusahaan ini, PT Kereta Api Indonesia berupaya untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efisiensi operasional di berbagai bidang.

Angkutan barang merupakan salah satu komponen utama dalam lini bisnis yang dijalankan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Berdasarkan catatan sejarah, aktivitas angkutan barang menjadi cikal bakal perkembangan sistem perkeretaapian di Indonesia. Seiring dengan pertumbuhan wilayah dan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, kondisi lalu lintas jalan raya mengalami penurunan efisiensi yang ditandai dengan melambatnya kecepatan perjalanan, meningkatnya angka kecelakaan, serta kemacetan yang kian parah. Dalam konteks distribusi atau pengiriman barang antar kota maupun untuk jarak menengah dan jauh, moda kereta api menawarkan efisiensi yang tinggi. Pengangkutan barang melalui kereta api memiliki sejumlah keunggulan, antara lain: ketepatan waktu, kecepatan, keamanan, sistem pemantauan yang baik, kapasitas angkut yang besar, ruang muat yang luas, integrasi antarmoda yang fleksibel, perlindungan asuransi, bebas dari pungutan liar, tarif yang kompetitif, pengawasan selama perjalanan, ketersediaan gudang penyimpanan, fasilitas bongkar-muat, kemudahan sistem pembayaran, serta mampu mengangkut berbagai jenis barang selama sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait pengiriman barang.

4.1.2 Sejarah Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia secara resmi berdiri pada 1 Juni 1999 melalui akta yang disahkan oleh Notaris Imas Fatimah, S.H., dan telah direvisi pada bulan September di tahun yang sama. Legalitas perusahaan ini diperkuat melalui pengesahan

dari Menteri Kehakiman serta dipublikasikan dalam lembaran negara awal tahun 2000. Sementara itu, awal mula perkeretaapian nasional dimulai sejak 1864 dengan pembangunan jalur rel oleh NV. NISM dan dilanjutkan oleh proyek pemerintah Hindia Belanda melalui Staatssporwegen.

Ekspansi jalur rel terus dilakukan hingga ke luar Jawa, mencakup wilayah Sumatera dan Sulawesi, meskipun beberapa daerah lain masih dalam tahap studi. Total jaringan rel nasional mencapai lebih dari 7.000 kilometer pada akhir 1928. Ketika Jepang menduduki Indonesia pada 1942, sistem perkeretaapian difungsikan sebagai alat transportasi logistik militer. Beberapa jalur baru dibangun, dan sebagian rel yang ada dibongkar untuk mendukung kegiatan perang di wilayah lain.

Pasca kemerdekaan, pemerintah Indonesia mengambil alih pengelolaan jaringan kereta api dari Jepang, ditandai dengan berdirinya DKARI pada akhir September 1945. Meski sempat direstrukturisasi oleh Belanda, seluruh aset perkeretaapian akhirnya diserahkan kepada Indonesia melalui kesepakatan KMB. Perusahaan ini mengalami sejumlah perubahan bentuk kelembagaan, mulai dari DKA, PNKA, PJKA, hingga menjadi Perumka, dan akhirnya bertransformasi menjadi entitas persero bernama PT Kereta Api Indonesia pada penghujung abad ke-20.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

Misi

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

4.1.4 Makna Logo PT Kereta Api Indonesia



Gambar 4. 1 Logo PT Kereta Api Indonesia

Sumber: www.kai.id, 2025

Logo PT Kereta Api Indonesia (KAI) mengambil inspirasi dari wujud rel kereta api yang diwujudkan melalui garis vertikal pada huruf "A". Elemen ini mencerminkan tekad perusahaan untuk terus bertumbuh dan menjadi penyedia transportasi terintegrasi yang andal, bersinergi, serta mampu menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia.

Huruf "A" dengan gaya italic yang dimodifikasi menggambarkan identitas KAI sebagai entitas yang adaptif, terbuka, dan dapat diandalkan. Sementara itu, desain grafis yang kuat namun tetap ramah, serta variasi warna pada tiap huruf, menggambarkan hubungan profesional dan harmonis antara KAI dan seluruh pihak yang berkepentingan.

Perpaduan warna biru tua dalam desain mencerminkan makna stabilitas, profesionalitas, integritas, serta rasa percaya diri yang tinggi. Warna ini dilengkapi dengan aksen oranye yang menggambarkan semangat, inovasi, determinasi, keberhasilan, dan rasa optimisme atau kebahagiaan.

4.1.5 Budaya Perusahaan



Gambar 4. 2 Budaya Perusahaan

Sumber: www.kai.id, 2025

Budaya perusahaan dapat didefinisikan sebagai sekumpulan pola sikap, keyakinan, asumsi, dan harapan yang dianut oleh suatu organisasi. Elemen-elemen ini berfungsi sebagai pedoman dalam interaksi antar karyawan, serta membentuk cara mereka berkomunikasi dan berkolaborasi dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan demikian, budaya perusahaan tidak hanya mencerminkan nilai-nilai inti yang dipegang oleh organisasi, tetapi juga

berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif bagi seluruh anggota tim. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai budaya perusahaan yang terdapat di 6 nilai utama yaitu:

1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

6. Kolaboratif

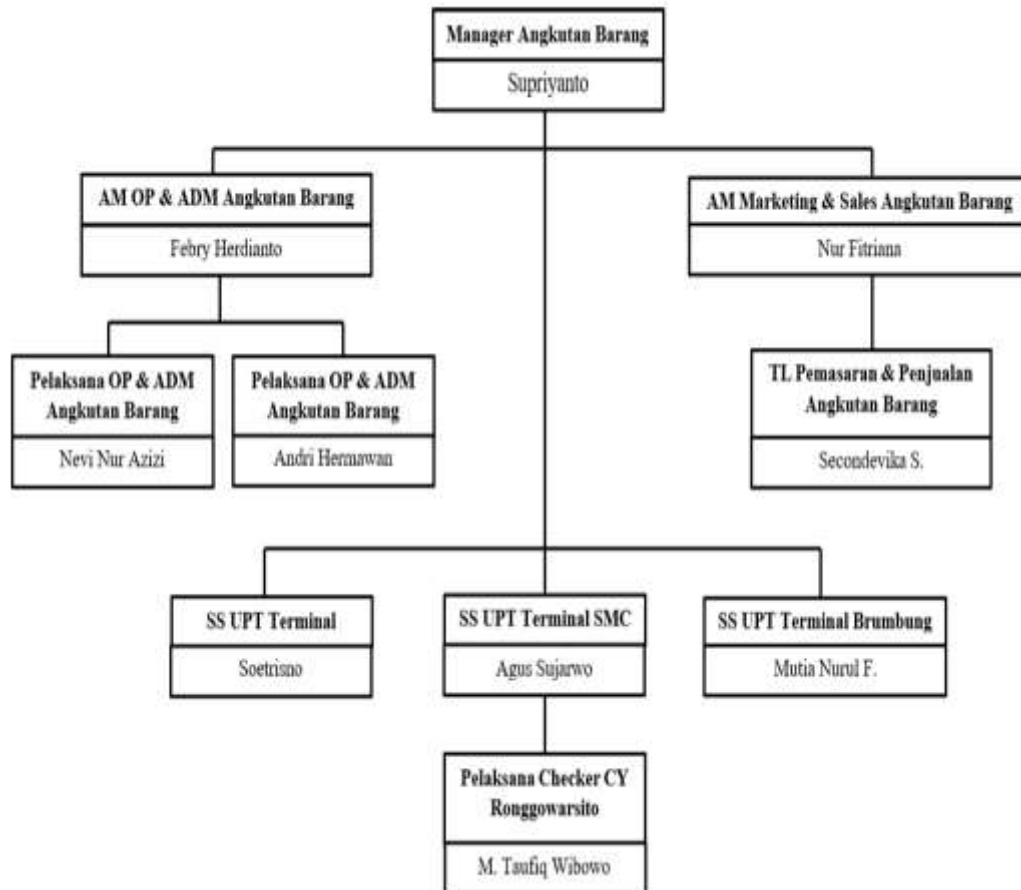
Membangun kerja sama yang sinergis.

4.1.6 Lokasi Perusahaan

PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi 4 Semarang (disingkat KAI Daop 4 Semarang) adalah salah satu unit kerja yang berada di bawah PT KAI, yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengoperasikan layanan kereta api di wilayah

Semarang dan sekitarnya. Daop 4 Semarang mencakup area yang sangat strategis dalam jaringan transportasi kereta api di Indonesia, dengan berbagai fasilitas penting yang mendukung kelancaran perjalanan kereta api. Kantor pusat PT Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) IV Semarang berlokasi di Jalan MH. Thamrin No.3, yang berada di kawasan strategis pusat kota Semarang, Jawa Tengah, serta mudah dijangkau melalui berbagai moda transportasi umum. Lokasi ini juga berdekatan dengan dua stasiun utama yang mendukung operasional perusahaan, yaitu Stasiun Semarang Tawang (SMT) yang terletak di Jalan Tawang No.1 sebagai stasiun utama dan terbesar di wilayah tersebut, serta Stasiun Semarang Poncol (SMC) di Jalan Imam Bonjol No.121 yang berfungsi sebagai titik transit penting untuk perjalanan antar kota. Selain itu, dalam cakupan wilayah kerja Daop IV, terdapat Unit Angkutan Barang yang mengelola UPT Terminal Semarang Poncol, yang berlokasi di area Stasiun Tawang, tepatnya di Jalan Taman Tawang No.1, Tanjung Mas, Semarang Utara.

4.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: Data diolah penulis, 2025

4.1.8. Tugas dan Wewenang

1. Manajer Angkutan Barang

Pada Divisi Angkutan Barang, posisi Manajer Angkutan Barang memiliki tugas dan tanggung jawab penuh dalam pengelolaan bagian ini.

Adapun peran dan tanggung jawab utama dari Manajer Angkutan Barang meliputi:

- a. Menyusun strategi serta kebijakan yang telah ditentukan oleh Kantor Pusat untuk diterapkan dalam mengelola pemasaran angkutan barang di area Daerah Operasi 4 Semarang.
- b. Memastikan peningkatan kualitas (*quality improvement*) yang berkelanjutan dalam kinerja pemasaran angkutan barang, termasuk pembinaan bagi petugas lapangan seperti *checker* dan petugas bongkar muat, serta pengelolaan risiko di unit angkutan barang.
- c. Mengelola program dan mengevaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, termasuk melakukan survei atau riset pengembangan jasa angkutan, pemeliharaan basis data pemasaran, peramalan, administrasi tarif, serta pelaksanaan promosi dan komunikasi pemasaran.
- d. Memantau pelayanan, pengelolaan bongkar muat, kelancaran proses pembayaran angkutan, serta menyelesaikan klaim angkutan.
- e. Melakukan perencanaan, pengawasan, pengendalian operasional, serta pemeliharaan fasilitas yang diperlukan.
- f. Mengelola administrasi dokumen angkutan barang, keuangan, kebutuhan rumah tangga, dan tata usaha untuk mendukung serta memperlancar kegiatan angkutan barang di wilayah tanggung jawabnya.

- g. Melakukan pembinaan serta evaluasi kinerja karyawan.

2. Asisten Manajer Operasional dan Administrasi

Asisten Manajer Operasional dan Administrasi memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memantau layanan, mengelola proses bongkar muat, memastikan kelancaran pembayaran angkutan, dan menangani klaim angkutan.
- b. Melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta pengendalian operasional dan fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- c. Mengelola administrasi dokumen angkutan barang guna mendukung kelancaran operasional angkutan barang.
- d. Menjalankan administrasi keuangan, pemeliharaan fasilitas, dan tata usaha di wilayah tanggung jawabnya.
- e. Memberikan pembinaan kepada petugas lapangan seperti checker dan memastikan pengelolaan risiko di unit angkutan barang berjalan optimal.
- f. Menyediakan layanan angkutan barang bagi keperluan dinas, Satker, dan KLB.

3. Asisten Manajer Marketing dan Penjualan

Asisten Manajer Marketing dan Penjualan memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menyusun strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor

Pusat, untuk diterapkan dalam pelaksanaan pemasaran angkutan barang di wilayah Daerah Operasi 4 Semarang.

- b. Memastikan terlaksananya proses peningkatan kualitas (quality improvement) pada kinerja pemasaran angkutan barang secara berkesinambungan.
- c. Mengelola program dan melakukan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, termasuk melaksanakan survei atau riset pasar untuk pengembangan jasa angkutan, pemeliharaan basis data pemasaran, peramalan, pengelolaan administrasi tarif, serta menjalankan strategi promosi dan komunikasi pemasaran.

4. Senior Supervisor Terminal Semarang Poncol

Senior Supervisor Terminal Semarang Poncol memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengatur administrasi angkutan barang, keuangan, tata usaha, dan kerumahtanggaan di UPT Terminal Semarang Poncol, memastikan pelaksanaan kontrak angkutan, serta menyusun program dan jadwal pemeliharaan fasilitas terminal yang mencakup area Semarang Poncol, Ronggowarsito, dan Semarang Tawang.
- b. Melaksanakan, mengawasi, dan mengendalikan operasional serta fasilitas bongkar muat angkutan barang.

- c. Memberikan pembinaan kepada petugas lapangan seperti *checker*, serta memastikan pengelolaan risiko di unit angkutan barang berjalan optimal.
- d. Menyediakan pelayanan angkutan untuk keperluan dinas, satker, dan KLB.
- e. Memantau dan menjaga kelancaran operasional angkutan serta proses administrasi terkait.
- f. Membuat laporan serah terima angkutan barang dengan perusahaan yang bekerja sama dalam angkutan barang di wilayah terminalnya.

5. Supervisor Terminal Tegal

Senior Supervisor Terminal Semarang Tegal memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengelola administrasi terkait angkutan barang, keuangan, tata usaha, dan kebutuhan fasilitas di UPT Terminal Tegal, melaksanakan kontrak angkutan, serta menyusun program dan jadwal pemeliharaan fasilitas terminal, meliputi Tegal dan Pekalongan.
- b. Mengawasi dan mengendalikan operasional serta fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- c. Melakukan pembinaan kepada petugas lapangan, termasuk *checker*, serta memastikan adanya pengelolaan risiko di unit angkutan barang.
- d. Menyediakan layanan angkutan bagi kebutuhan dinas, satker, dan KLB.

- e. Mengawasi kelancaran operasional angkutan dan proses administrasi terkait.
- f. Menyiapkan laporan mengenai serah terima angkutan barang dengan perusahaan mitra di wilayah terminalnya.

6. Supervisor Terminal Brumbung

Senior Supervisor Terminal Semarang Brumbung memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengelola administrasi angkutan barang, keuangan, tata usaha, dan operasional di UPT Terminal Brumbung, termasuk melaksanakan kontrak angkutan, menyusun program, serta merencanakan pemeliharaan fasilitas yang meliputi area Brumbung, Alastua, Ngrombo, dan Cepu.
- b. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian terhadap operasional serta fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- c. Mengarahkan petugas lapangan seperti *checker*, serta memastikan pengelolaan risiko yang aman di unit angkutan barang.
- d. Menyediakan pelayanan angkutan barang untuk dinas, satker, dan KLB.
- e. Mengawasi kelancaran operasional dan administrasi angkutan.
- f. Menyusun laporan serah terima angkutan barang dengan perusahaan mitra yang bekerja sama di wilayah terminalnya.

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Analisis Efektivitas Bongkar Muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang

Tawang Bank Jateng

4.2.1.1 Alur Proses Bongkar Muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang

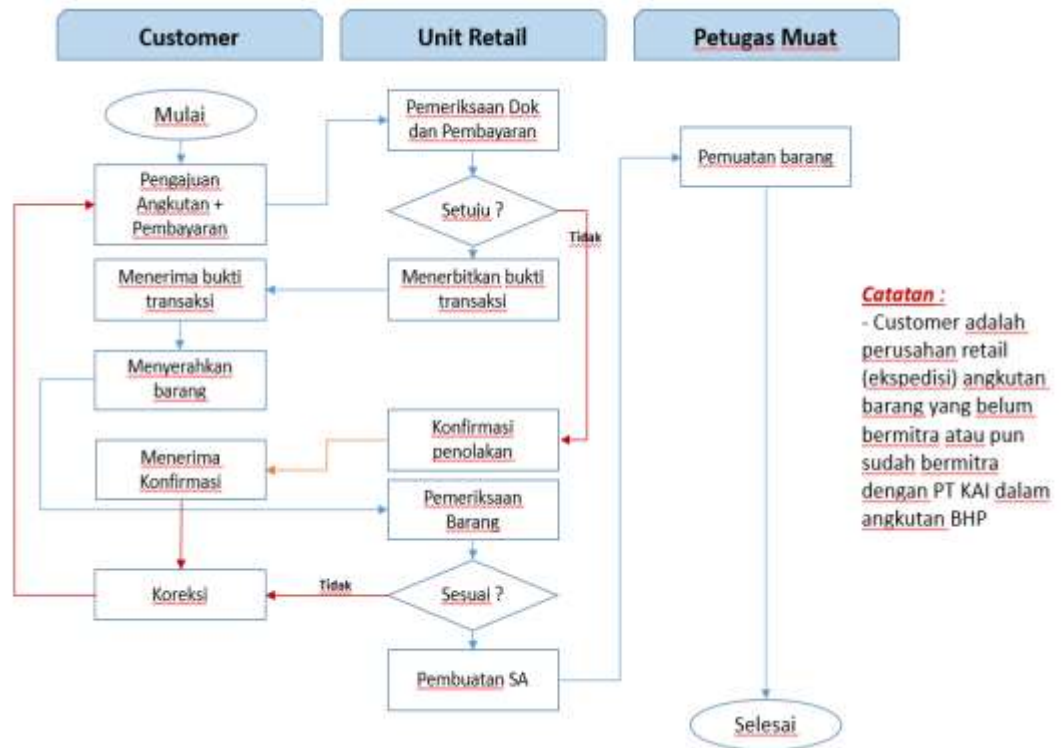
Bank Jateng

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terkait efektivitas bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng, peneliti mendapatkan beberapa data mengenai alur proses bongkar muat tersebut. Sesuai dengan hasil observasi tersebut, alur proses bongkar muat dibagi menjadi beberapa kegiatan, yaitu:

1. *Checker* menerima formulir pengajuan barang bersama fisik barang dari mitra angkutan dan melakukan pemeriksaan. Pemeriksaan tersebut meliputi memeriksa kondisi barang, berat atau volume barang dan barang berbahaya.
2. *Checker* melakukan penimbangan ulang barang dan membuat manifest, surat angkutan (SA), dan Berita Acara Muat (BAM) atas barang yang akan dimuat pada aplikasi *Rail Cargo System* (RCS).
3. Setelah penimbangan ulang dan pembuatan SA, barang dimasukkan ke dalam peron untuk kemudian dimuat ke dalam gerbong KA. Kegiatan bongkar muat dalam pengawasan *checker*. SA yang sudah dibuat diberikan kepada petugas pengawal barang.

4. KA berangkat menuju stasiun tujuan.
5. Setelah KA sampai ke stasiun tujuan, kegiatan bongkar muat dilakukan.
6. *Checker* menerbitkan Berita Kiriman Datang (BKD) dan Berita Acara Bongkar (BAB) atas barang yang dibongkar.
7. Petugas bongkar muat mengambil barang dari lokasi bongkar ke tempat penyimpanannya masing-masing.

Alur pelayanan angkutan BHP dan Parcel Utara tersebut dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Angkutan BHP dan Parcel

Sumber: UPT Terminal Semarang Poncol, 2025

4.2.1.2 Hasil Analisis Efektivitas Bongkar Muat KA Parcel Utara di Stasiun

Semarang Tawang Bank Jateng

Hasil penelitian terkait efektivitas dapat diukur menggunakan indikator yang disampaikan oleh Wover dan Widhiyani (2012). Indikator efektivitas tersebut meliputi waktu, akurasi, keamanan, relevansi, variasi laporan. Berdasarkan proses penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Waktu

Dalam kegiatan bongkar muat, waktu menjadi hal penting untuk mengukur seberapa efektifnya proses bongkar muat tersebut. Semakin sedikit waktu yang digunakan, maka semakin efektif proses bongkar muat tersebut dan jika waktu yang digunakan terbilang lama serta melebihi waktu standar operasional, maka proses bongkar muat tersebut dikatakan tidak efektif. Setelah dilakukan penelitian, maka peneliti mendapatkan hasil bahwa dari segi waktu proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng sudah dikatakan efektif karena dalam pelaksanaan bongkar muat, kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan SOP dan Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA). Hal tersebut ditandai dengan hasil wawancara dengan informan A2 sebagai berikut:

“Kalau ngikut Gapeka, buat Parcel arah Jakarta sama Surabaya ya masih sama 30 menit. Cuma jamnya yang berubah. Untuk parcel itu sejauh ini 30 menit itu cukup, karena emang ada beberapa hari bongkar muat itu banyak atau gak banyak. Biasanya dari *checker* itu koordinasi dengan pihak stasiun bahwa bisa gak ya nambah waktu sekitar 5 menit, kalo bisa ya waktu itu mau gak mau harus di maksimalin. Sejauh ini bisa dikatakan efektif dan dari ekspedisi

jarang minta waktu tambahan. Kalaupun nambah gak lebih dari 10 menit” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Hal tersebut juga disampaikan oleh informan A1 sebagai berikut:

“Dalam PT KAI ada yang namanya grafik perjalanan KA atau Gapeka. Gapeka setiap tahunnya berubah ubah. Untuk KA Parcel, ditahun 2024 dan 2025 tetap sama, yaitu 30menit waktu untuk bongkar muat. Untuk waktu bongkar muat, ya tetep ngikuti Gapeka ya, cuma kalau selesai sebelum 30 menit ya bagus. Kalau sejauh ini ya bisa dikatakan cukup ya. Cuma kembali lagi ke ekspedisi, bisa ga barang naik turun sekian diselelsain 30 menit” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Pernyataan informan A1 tersebut juga diperkuat dengan pernyataan informan A3, yaitu sebagai berikut:

“Kalau bongkar muat 30 mnt tergantung jumlah muatan, kalau muat gak muat, cukup gak cukup ya kalau waktu KA kan tidak bisa ditawar ya. Artinya faktanya cukup ya. Seandainya barang tidak muat ya udah, tidak bisa dipaksakan. Misal KA udah jalan, barang yang gabisa naik ya gabisa dipaksakan, ikut kereta lain atau besoknya.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Berbeda dengan informan A1, A2 dan A3, informan A4 mengungkapkan pendapatnya bahwa waktu yang ditentukan oleh Gapeka dirasa kurang untuk melakukan proses bongkar muat. Hal tersebut disampaikan dalam wawancara sebagai berikut:

“Kalau masalah waktu, kita tetep ngikut jadwal keberangkatan KA ya mas. Tergantung dari banyak apa sedikitnya barang. Kalau misal kurang dari 30 menit ya alhamdulillah. Kalau lebih 30 menit ya mau gak mau ya kita maksimalin. Sebenere waktu cuma 30 menit itu kurang mas, jadi kalau di KI8 karena bongkaran di daerah-daerah sama muatan buat daerah-daerah juga banyak. Sama kalau hujan ndadak nerpali juga, jadi makan waktu” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A1, A2, A3, dan A4 tersebut, peneliti mendapatkan hasil bahwa waktu proses bongkar muat sudah ditentukan oleh Gapeka dimana untuk waktu proses bongkar muat adalah 30 menit. Hal tersebut dikarenakan Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng hanyalah stasiun antara yang terletak ditengah pulau jawa. Meskipun begitu, waktu 30 menit tersebut bukan menjadi masalah yang berarti untuk beberapa ekspedisi. Hanya ada satu ekspedisi yang merasa bahwa waktu 30 menit tersebut sangatlah cepat. Hal tersebut terjadi karena banyaknya barang yang harus dibongkar dan dimuat.

2. Akurasi

Dalam hal ini, peneliti ingin menganalisis seberapa efektif proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi akurasi. Akurasi mengacu pada target barang naik dan barang turun saat proses bongkar muat, apakah memenuhi target yang telah ditentukan atau belum memenuhi target. Akurasi dalam konteks bongkar muat berkaitan dengan ketepatan jumlah dan jenis barang yang dimuat atau dibongkar. Barang yang tidak termuat atau tidak terbongkar seperti yang terlihat pada data kegiatan muat dan bongkar KA Parcel Utara, menjadi indikator adanya ketidaktepatan dalam operasional. Semakin sedikit kesalahan dalam proses ini, maka semakin efektif sistem yang diterapkan. Proses analisis tersebut dilakukan dengan wawancara dan menggunakan data yang didapat dari sistem yang terintegrasi se-jawa Sumatera, yaitu *Rail Cargo System* (RCS). Setelah dilakukan penelitian, maka

didapatkan hasil bahwa dari akurasi barang naik atau turun masih dikatakan belum efektif. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara informan A2, yaitu sebagai berikut:

“Kita juga lihat kondisi proses lamanya bongkar muat dari ekspedisi. Kalau muatan banyak orangnya sedikit dan gabisa dimuat dalam waktu 30 menit atau pas kereta harus berangkat, ya otomatis barang gabisa naik.” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Pendapat lainnya juga diungkapkan oleh informan A1 sebagai berikut:

“Sebenere kalau barang yang dibongkar ya jangan sampe ada barang yang batal. Karena kita gatau kalau misal orang bongkar muat ada yg libur. Dan seharusnya untuk yang diajukan harus bisa naik semua, presentase harus 100%. Biasanya dari kami tanya ke ekspedisi, ada yang gak naik atau turun gak, kalau ada ya batalin SA. Kalau KA nya udah bablas dan ekspedisi lupa bilang ke kita, ya kita bilang ke *checker* stasiun tujuan buat jangan bikin berita acara kedatangan atau berita acara bongkar. Trus kita batal lewat RCS. Makanya barang yang naik jangan sampe batal” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Hal lainnya juga didukung dengan pernyataan informan A4, yaitu sebagai berikut:

“Kalau masalah target sih, kita ada, di KI8 ada targetnya. Tapi kan kalau targetnya berapa berapa yang tau kepala cabangnya. Kalau barang harus naik semua ya harus juga mas, soalnya kita ya disuruh ngejar targetnya. Kalau ndak naik tu, misal arah Jakarta ndak naik, kayak missal Pekalongan, Tegal, Cirebon itu bisa dinaikan kereta selanjutnya. Cuma sekarang kan KA BHP udah hilang, jadi Cuma pake kereta ONS, kita naikan truk.” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Hal berbeda disampaikan oleh informan A3 sebagai berikut:

“Kalau target jumlah muatan tidak ada, yang ada target pendapatan. Artinya target muatan ya semaksimal mungkin supaya volume gerbong itu bisa terpenuhi. Kalau target barang tidak masuk ke data target pendapatan, cuman diitung berapa volumenya.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Ketidak efektifan tersebut diperkuat dengan data yang peneliti dapatkan, yaitu sebagai berikut:

Data total kegiatan bongkar muat barang dalam tiga bulan sebanyak 156 kali dengan volume barang tidak naik sebesar 10,3 ton dan total 462 *cl*. Sedangkan barang turun sebesar 5,6 ton dan total 393 *cl* dengan presentase barang tidak naik sebesar 23,71% dan presentase barang tidak turun sebesar 15,38%. Dengan presentase target barang naik dan barang turun yang diterapkan oleh ekspedisi adalah 100%, maka presentase keberhasilan barang naik sebesar 76,29% dan barang turun sebesar 84,62%. Presentase tersebut belum memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan. Maka dari itu, dalam hal akurasi, bisa dikatakan belum efektif.

3. Keamanan

Dalam hal ini, peneliti ingin menganalisis seberapa efektif proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi keamanan. Keamanan barang mengacu pada kondisi barang yang dibongkar maupun dimuat apakah barang mengalami kerusakan akibat tidak adanya alat bantu yang memadai. . Dalam operasional kereta api, efektivitas dapat dikatakan tinggi apabila barang dapat dibongkar dan dimuat tanpa mengalami kerusakan, disimpan di area yang aman, serta tidak mengganggu keselamatan penumpang atau pekerja. Minimnya pengawasan atau sistem keamanan yang lemah, seperti area bongkar muat yang terbuka dan bersinggungan dengan penumpang, akan menurunkan tingkat efektivitas dari segi

keamanan. Setelah dilakukan penelitian, maka mendapatkan hasil bahwa proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi keamanan bisa dikatakan belum efektif dikarenakan masih terjadi kendala dan kerusakan barang. Hal tersebut ditunjukkan dengan wawancara informan A2 sebagai berikut:

“Kerusakan barang tentu ada, penyebabnya ya mungkin ketersediaan waktu cuma 30 menit, trus barangnya banyak jadi kesusu atau cepet cepet jadi barangnya ketindih atau gimana. Kalau masalah ketersediaan alat bantu dapat berdampak pada keamanan barang ya cukup membantu. Misal ada ekspedisi yang menerima barang contohe obat atau barang pecah belah, nah itu cukup membantu. Kalau jaminan atau klaim ya dari angbar gaada, adanya dari pihak ekspedisinya sendiri” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dari informan A1 yaitu sebagai berikut:

“Kalau kerusakan barang ada tapi ga sampe parah. Karena yang melakukan bongkar muat itu ya dari ekspedisi sendiri, maka dari itu ya jadi tanggungjawab ekspedisi itu sendiri. Kalau gerobak ya aman aja, karena itu cuma alat bantu bawa aja. tapi gaada alat ganjalnya, takutnya ada getaran kereta ya bisa masuk ke jalur KA” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Selain dari informan A2 dan A1, hasil wawancara juga didapatkan dari informan A4 yaitu sebagai berikut:

“Kalau ngalami kerusakan sih ndak terlalu sering, paling nggak koyok dus itu kan bukan pecah isinya, tapi packingnya gak kuat. Karena misal isinya berat, tapi dusnya tipis jadi mudah sobek. Jadi kalau sobek ya kita mbenerin aja, trus dikasih ke anak pagi. Kalau masalah itu ya sebenere gerobak itu alat penting ya, kalau misalkan langsirane kan jauh, kalau ada barang berat ya berpengaruh. Dari pada diturunin bawah dulu, jadi tinggal gerobak tempelin ke kereta tinggal di geser aja, jadi lebih aman” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan A3, yaitu sebagai berikut:

“Sama seperti lainnya ya, kayak KI8 atau LNP, dimana stasiun tawang ini sebagai stasiun lintasan, jadi kegiatan bongkar muat disini masih manual tanpa alat bantu khusus jadi gak menutup kemungkinan barang mengalami kerusakan terutama paket sama motor. Kalau seberapa sering ya cukup minim ya, dan itu tidak terdata karena tidak ada complain dari customer. Kalau asuransi ya ada, gak semua barang masuk asuransi, hanya barang yang berharga dan bernilai. Terus gerobak itu termasuk kebutuhan alat utama disini ya, untuk melangsir barang dari gudang ke dalam peron. Sehingga akan susah sekali kalau gaada moda tersebut” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bisa diketahui bahwa dalam proses bongkar muat di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng ini masih dilakukan secara manual, tanpa menggunakan alat bantu yang memadai. Sejauh ini alat bantu yang digunakan hanya gerobak yang fungsinya lebih ke pergerakan barang dari peron ke gudang atau sebaliknya. Maka dari itu, masih sering terjadi kerusakan yang diakibatkan salah satunya adalah kurangnya alat bantu yang memadai karena proses bongkar muat masih menggunakan sistem manual. Selain itu, terjadinya kerusakan barang karena kelalaian pekerja bongkar muat yang dikejar waktu, sehingga barang yang dimuat seharusnya dapat tertata dengan baik menjadi tidak tertata dan menyebabkan kerusakan.



Gambar 4. 5 Kerusakan Packaging Barang

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Selain kerusakan barang, bongkar muat tanpa adanya alat bantu juga dapat merusak sarana dan prasarana di stasiun. Kerusakan barang tersebut juga disebabkan oleh penanganan barang yang tidak sesuai.



Gambar 4. 6 Kerusakan Pipa Saluran Air

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Pernyataan informan tersebut juga selaras dengan hasil observasi peneliti. Dimana dalam observasi, peneliti sering melihat packaging barang yang rusak, sehingga barang didalamnya berserakan, serta kerusakan sarana dan prasarana di stasiun akibat tertimpa motor. Oleh karena itu, proses bongkar muat dari segi keamanan belum bisa dikatakan efektif. Dengan adanya alat bantu gerobak sebenarnya membuat proses bongkar muat dan langsiran menjadi lebih mudah tetapi tidak menutup kemungkinan masih terjadi kerusakan barang. Untuk jaminan keamanan barang, pihak KAI termasuk Unit Angkutan Barang tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barang. Jaminan atau asuransi kerusakan barang sepenuhnya ditanggung oleh pihak ekspedisi.

4. Relevansi

Dalam hal ini, Dalam hal ini, peneliti ingin menganalisis seberapa efektif proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi relevansi. Relevansi mengacu pada seberapa berpengaruhnya peralatan dalam kegiatan bongkar muat. Dimana dengan atau tanpa peralatan bongkar muat, dapat mempengaruhi kegiatan bongkar muat barang. Relevansi dalam konteks bongkar muat kereta api mengacu pada sejauh mana peralatan bongkar muat yang tersedia mendukung kelancaran proses operasional. Ketidaksesuaian antara jenis atau jumlah alat yang tersedia dengan kebutuhan di lapangan akan menghambat proses bongkar muat, memperpanjang waktu kerja, serta meningkatkan risiko kesalahan. Oleh karena

itu, relevansi peralatan yang digunakan menjadi aspek kunci dalam menentukan tinggi rendahnya efektivitas sistem bongkar muat.

Setelah melakukan penelitian, proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi relevansi bisa dikatakan efektif. Hal ini dikarenakan tersedianya gerobak untuk proses langsiran barang sudah cukup menunjang walaupun terkadang masih terdapat kendala. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat dari informan A2 yaitu sebagai berikut:

“Sejauh ini gaada kendala, Cuma keterbatasan gerobak sebagai alat bantu. Dan ekspedisi kudu ngerti cara ngantisipasi barang yg dibongkar atau dimuat...” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Pendapat dari informan A1 juga memperkuat pendapat diatas, yaitu sebagai berikut:

“Kalau ini sebenarnya sudah cukup menunjang, cuma emang proses bongkar muat masih bersinggungan dengan penumpang, jadi ketika barang itu masuk keluar atau keluar, ya itu harus ada pengawasan checker” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Selain pendapat dari informan A1, hal serupa juga diungkapkan oleh informan A3, yaitu sebagai berikut:

“Ya sangat menunjang ya mas, karena gerobak itu termasuk kebutuhan alat utama disini ya, untuk melangsir barang dari gudang ke dalam peron. Sehingga akan susah sekali kalau gaada moda tersebut. Kemudian gerobak tersebut menyesuaikan sama kondisi stasiun.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Informan A4 juga mengungkapkan terkait penggunaan gerobak, yaitu sebagai berikut:

“Sejauh ini udah menunjang sih mas, dan emang gerobak tu mempengaruhi, karena ya kalau gerobak kan buat langsir ya mas, jarak dari peron ke kantor kan juga jauh, jadi lebih enak pas langsirannya” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Selain pendapat mengenai apakah peralatan yang tersedia sudah cukup menunjang, peneliti juga menanyakan apakah peralatan saat ini sangat mempengaruhi efektivitas atau tidak, berdasarkan penelitian dan observasi, peralatan ini sangat mempengaruhi efektivitas bongkar muat. Hal ini didukung oleh pendapat dari informan A2, yaitu sebagai berikut:

“Secara tidak langsung ya sangat mempengaruhi. Cuma dilain sisi juga ke petugas bongkar muatnya. Kalau barang pengaruhnya ke proses langsir barang. Jadi semakin banyak gerobak ya semakin cepet buat langsir” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat informan A1 yaitu sebagai berikut:

“Bisa, karena kalau pake gerobak itu kan dengan tenaga 2 orang bisa ngangkut banyak, kalau dibawa per orang ya kurang efektif, jadi barang bisa diangkut banyak sekalian” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa peralatan bongkar muat sangat berpengaruh terhadap efektivitas bongkar muat. Pernyataan informan tersebut juga sesuai dengan keadaan dilapangan saat peneliti melakukan observasi. Dengan adanya gerobak sebagai alat bantu untuk bongkar muat dan langsir barang, membuat pergerakan barang menjadi lebih efektif, walaupun ketersediaan gerobak terbatas.



Gambar 4. 7 Gerobak Untuk Mengangkut Barang

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan hasil observasi, masing-masing ekspedisi mempunyai gerobak dengan jumlah tertentu. Gerobak tersebut mampu untuk mengangkut barang dengan berat sekitar 600kg. Semakin berat gerobak dan muatan, maka semakin membutuhkan tenaga ekstra untuk menariknya. Oleh karena itu, diperlukan seseorang dari ekspedisi yang sudah berpengalaman untuk mengangkut barang dengan volume besar menggunakan gerobak

5. Sistem Pelaporan

Dalam hal ini, peneliti ingin menganalisis seberapa efektif proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi variasi laporan. Variasi laporan mengacu pada sistem pelaporan dari beberapa pihak untuk merencanakan dan mengevaluasi kegiatan bongkar muat. Hal ini karena variasi laporan

dapat menjadi acuan tentang berapa banyak barang yang dibongkar dan dimuat, dan variasi laporan juga dapat menjadi acuan untuk perencanaan dan koordinasi pihak yang terlibat. Dalam proses bongkar muat, semakin lengkap dan bervariasi jenis laporan yang dihasilkan serta sesuai dengan kebutuhan manajemen dan operasional, maka semakin tinggi tingkat efektivitas sistem pelaporan dalam mendukung kelancaran kegiatan bongkar muat.

Dalam proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng, pelaporan dibagi menjadi dua, yaitu pelaporan menggunakan sistem dan pelaporan manual menggunakan kertas. Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan informan, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Pelaporan menggunakan sistem

Untuk kegiatan pelaporan, petugas *checker* menggunakan sistem yaitu *Rail Cargo System* (RCS). RCS merupakan sistem yang terintegrasi dengan kantor pusat se-Jawa dan Sumatera.

ID	Status	Date	Detail 1	Detail 2	Detail 3	Detail 4	Detail 5	Detail 6	Detail 7	Detail 8	Detail 9	Detail 10	Detail 11	Detail 12	Detail 13	Detail 14	Detail 15	Detail 16	Detail 17	Detail 18	Detail 19	Detail 20
1	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
2	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
4	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
5	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
6	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
7	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
8	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
9	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
10	Active	2025-05-20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Gambar 4. 8 Rail Cargo System
 Sumber: Data diolah penulis, 2025

Hal tersebut diperkuat dengan pendapat dari informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Kalau kita itu pelaporan by sistem. Namanya RCS (*Rail Cargo System*) yang sudah terintegrasi se Jawa Sumatera dan pusat. Dan setiap pagi ada laporan proses pendapatan dan volume barang” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan A2, yaitu sebagai berikut:

“Kalau sistem kita pakenya RCS ya, jadi dari pihak ekspedisi ke anggar ngasih surat pengajuan, trus dari kami membuat surat angkutan sebagai bukti nahn buat SA nya ini pake RCS itu, habis tu kita serahin ke pengawal. Kami juga melakukan laporan real time seperti kereta ini berangkat jam sekian barang jumlahnya sekian.” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

2. Pelaporan Manual

Dalam pelaporan manual, biasanya digunakan oleh pihak ekspedisi. Dimana dari pihak ekspedisi membuat surat pengajuan yang berisi stasiun tujuan, jumlah *colly* dan berat barang. Kemudian surat pengajuan tersebut diserahkan kepada petugas *checker*.

Dalam pelaporan menggunakan sistem atau manual, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Hal itu diungkapkan oleh informan A2 yaitu sebagai berikut:

“Sejauh ini berjalan dengan baik. Tapi pernah ada ekspedisi lupa untuk mengabari ke checker kalau ada barang yg gak naik atau turun, untuk solusinya ya mungkin dari kami lebih keantisipasi aja, karena dengan form ini kita bisa tau butuh gerobak sekian, butuh orang sekian” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari informan A4, dimana terdapat kendala saat pelaporan, yaitu sebagai berikut:

“Ya kalau KI8 kebetulan kalau masalah itu saya yang buat. Kalau saya kalau buat laporan yang jadi pedoman itu suratnya. Suratnya itu kita itung colly sama itung kilo, baru kita sendiriin. Kaya Pekalongan sendiri berapa colly berapa kilo. Nah biasanya itu yang bikin selisih itu hewan, karenakan kalau kita hewan gak ditimbang. Cuma liat ukurannya kita kira kira. Tapi kalau barang barang ya kita sesuai sama yang di surat.” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Selain kendala, informasi yang didapatkan dari hasil wawancara adalah laporan yang telah dibuat sebelum dan sesudah proses bongkar muat sangat berpengaruh terhadap ketepatan barang naik dan turun yang terjadi di lapangan serta dapat berpengaruh pada efektivitas bongkar muat. Hal tersebut diungkapkan oleh informan A2 yaitu sebagai berikut:

“Kalau ketepatan sangat berpengaruh. Karena itu sebagai croscek. Kalau misal di pengajuan 9 cl, tapi ternyata di lapangan naik 10 cl itu kan bisa dipertanyakan ya” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Hal selaras juga diungkapkan oleh informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Sebelum barang masuk, ekspedisi membuat surat pengajuan yang dicocokkan sama timbang ulang, cocok gak barang yg di pengajuan dengan timbangan

ulang. Misal di pengajuan 1 ton, tpi di timbangan 10 ton bisa overload dan memngaruhi ketepatan barang naik turun. Mempengaruhi efektivitas ya bisa aja, karena dengan adanya laporan yang diajukan, kita bisa tau berapa banyak barang yang naik atau turun, jadi bisa persiapan sebelum KA datang.” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng dari segi variasi laporan bisa dikatakan cukup efektif tetapi masih terdapat kendala yang dihadapi. Kendala tersebut berupa *miss* komunikasi antara petugas *checker* dan ekspedisi. Selain itu, variasi laporan bisa dikatakan efektif karena dari laporan tersebut sudah berjalan dengan baik untuk mengetahui ketepatan barang naik yang terdaftar di surat pengajuan dengan barang naik yang ada di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 3 dari 5 indikator efektivitas menurut Wower dan Widhiyani (2012) yang bisa berjalan efektif. 3 Indikator tersebut adalah waktu, relevansi dan variasi laporan. Sedangkan 2 indikator yang tidak berjalan efektif adalah akurasi dan keamanan. Hal tersebut ditandai dengan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan yang menunjukkan bahwa indikator efektivitas tersebut bisa berjalan efektif atau tidak berjalan efektif.

4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Proses Bongkar Muat Pada KA Parcel

Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng

Dalam hal ini, peneliti ingin melihat kendala apa saja yang menjadi faktor penghambat proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. Dimana setelah melakukan observasi di lapangan dan wawancara dengan

informan, diketahui bahwa kendala yang menjadi faktor penghambat proses bongkar muat tersebut mayoritas berasal dari kurangnya fasilitas untuk proses bongkar muat, seperti kurangnya peron yang tertutup oleh kanopi sehingga jika cuaca sedang hujan, kegiatan bongkar muat menjadi terhambat. Selain peron, kendala lainnya adalah kurangnya alat pendukung bongkar muat, seperti manual *forklift*, alat bantu penurunan sepeda motor, dan *hand pallet* yang jumlahnya terbatas. Hal tersebut tidak bisa dilakukan karena selama ini proses bongkar muat masih bersinggungan dengan proses naik turun penumpang yang dimana hal tersebut juga akan mengganggu kenyamanan penumpang kereta api.

Faktor penghambat tersebut diungkapkan oleh Prasetyo *et al* (2024) yang meliputi pekerja tidak menguasai SOP, muatan, ketersediaan alat bantu, dan cuaca. Berdasarkan hasil penelitian faktor pekerja tidak menguasai SOP dan muatan tidak menjadi hambatan yang berarti. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara informan A1

“Kalau saat ini iya, kalau dihitung presentasi ya sekitar 90%. Cuma kadang ada orang ekspedisi baru yang belum tau SOP nya. Kalau berpengaruh iya sih, jelas, cukup berpengaruh. Dari kami selalu bilang jangan lupa penyangga gerobak atau alat bantu untuk ngerem. Karena takutnya gerobaknya nggkunding kan bisa ketemper KA yg lewat. Kalu lainnya lebih ke keselamatan mereka sendiri sih” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Pendapat lain juga diungkapkan oleh informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Pasti, termasuk kelengkapan APD disatu sisi saat proses bongkar muat kita selalu ingatkan, mereka diijinkan masuk kalau sudah sesuai sop karena bersinggungan dgn penumpang Lebih berpengaruh ke keselamatan mereka

sendiri, karena kalau ada kejadian, kan bisa terlambat KA nya” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Pendapat tersebut diungkapkan oleh informan A1 dan A2, dimana informan tersebut mempunyai posisi sebagai KUPT Terminal Semarang Poncol dan petugas *checker*. Sedangkan pendapat menurut pihak ekspedisi yang dikemukakan oleh informan A3 adalah sebagai berikut:

“Untuk SOP sudah sesuai, sebelum melakukan pekerjaan, tim bongkar muat KALOG selalu di ingatkan untuk mematuhi SOP dan budaya keselamatan KA dan harus menggunakan APD, semisal di jalur seragam mereka harus ada safety-nya. Biasanya tim bongkar muat diingatkan untuk mematuhi SOP seperti peduli terhadap barang yang kondisinya tidak aman, dipacking ulang. Sehingga bisa berpengaruh ke efektivitas.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Hal yang sama diungkapkan oleh informan A4 selaku koordinator lapangan ekspedisi, yaitu sebagai berikut:

“Kalau SOP ya kita sudah ngikut SOP ya mas, kalau missal pake Sepatu atau APD. SOP berpengaruh sih mas, karena itu ngaruh ke keselamatan kita sendiri ya” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Selain pekerja yang tidak menguasai SOP, kendala yang tidak menjadi hambatan adalah muatan. Hal tersebut ditandai dengan hasil wawancara dengan informan A2, yaitu sebagai berikut:

“Ya, sejauh ini semakin banyak barang ya semakin banyak orang yang masukin ke gerbong. . Semakin berat volume ya semakin makan waktu dan kadang bisa ganggu space didalem gerbong. Kalau ada barang yang harus pake alat bantu, tapi gaada alatnya ya barang tetep dinaikin, misal minta tolong ke ekspedisi lainnya. Kalau mentok banget ya barangnya ditinggal. Secara umum juga bisa ngaruh ke keamanan barang juga ya” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Buat muatan yang penting bisa masuk ke B. Kendala itu lebih ke ekspedisi, bisa ga barang segitu banyak masuk ke B, yg penting dibawah 20 ton.” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Hal serupa juga diperkuat oleh informan A3 selaku pihak ekspedisi, yaitu sebagai berikut:

“Untuk saat ini, muatan cenderung tidak menjadi kendala yang besar ya, karena sudah disiapkan space ya di dalam gerbong dan dari kita juga ada dua gerbong. Paling kalau ada muatan yg panjangnya lebih dari 3m itu menyulitkan, selain itu relatif lancar.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Sebagai sesama ekspedisi yang melakukan proses bongkar muat, hal yang sama juga diungkapkan oleh informan A4, yaitu sebagai berikut:

“Kalau muatan yang diangkut gaada kendala sih, karena kita 6 orang ya, jadi bisa ditanganin, cuma kemarin itu pernah ada rantai kapal itu, kan besar banget. Jadi kita pakenya tambang. Karena beratnya sekitar 1,5ton trus kekurangan tambang ya jadi ditinggal barangnya” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, mendapatkan hasil bahwa muatan bisa menjadi kendala utama dalam proses bongkar muat barang. Hal ini dikarenakan jika jumlah volume barang didalam gerbong sudah mencapai batas maksimal, maka barang yang belum dimuat tidak bisa dinaikan ke dalam kereta. Hal ini diperkuat oleh pendapat dari informan A3 yaitu sebagai berikut:

“Seandainya barang tidak muat ya udah, tidak bisa dipaksakan. Misal KA udah jalan, barang gabisa naik ya gabisa dipaksakan, ikut kereta lain atau besoknya.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penelitian, kendala proses bongkar muat yang meliputi pekerja tidak menguasai SOP dan muatan bukanlah kendala yang berdampak besar saat proses kegiatan bongkar muat. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang mayoritas mengatakan bahwa saat proses bongkar muat, para pekerja bongkar muat sudah mengikuti SOP yang ada dan juga muatan tidak menjadi kendala yang besar bagi beberapa ekspedisi.

Setelah melakukan penelitian dan menemukan hasil penelitian berdasarkan kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat faktor kendala proses bongkar muat yang terjadi di lapangan, dimana kendala tersebut mayoritas berasal dari fasilitas untuk proses bongkar muat. Kendala tersebut bisa berdampak besar saat proses bongkar muat. Seperti ketersediaan alat bantu, *layout* untuk proses bongkar muat dan faktor cuaca. Beberapa kendala tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Ketersediaan alat bantu

Dalam hal ini, peneliti ingin menganalisis apakah ketersediaan alat bantu dapat menjadi faktor penghambat bongkar muat atau tidak. Dalam kegiatan bongkar muat, ketersediaan alat bantu sangat penting untuk kelancaran proses. Tanpa adanya alat bantu yang memadai, dapat menjadi kendala dalam proses bongkar muat barang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, ketersediaan alat bantu bisa menjadi faktor penghambat kegiatan bongkar muat. Terutama untuk barang barang

dengan volume berat seperti mesin yang lebih mudah diangkat menggunakan *forklift*. Seperti contoh pada gambar berikut ini, para petugas bongkar muat menurunkan gardan mobil secara manual dengan berat sekitar 1,2 ton. Alhasil terdapat bagian gardan yang belum turun sempurna dan tertemper semboyan 21 kereta api yang sudah waktunya berangkat. Tentu adanya alat bantu sangat berdampak pada ke efektifan kegiatan bongkar muat.



Gambar 4. 10 Penurunan Gardan Mobil Secara Manual
Sumber: Data diolah penulis, 2025

Hal tersebut didukung dengan pendapat dari informan A2, yang sebagai berikut:

“Sejauh ini sih sangat dibutuhkan banget engga, tapi minimal ada lah ya alat bantu gitu. Karena barang yang kayak gitu ya kadang ada kadang gaada. Dari kami antisipasi untuk barang turun banyak mereka harus sedia gerobak banyak. Kalau misal barang yang besar besar ya pengaruhnya ke *space* didalem B nya, otomatis berpengaruh ke barang lainnya.” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Kalau berbicara mengenai alat bantu bongkar muat ya sebenarnya juga butuh ya mas, tapi kembali lagi, karena lokasi peron bongkar muat itu masih bareng sama naik turun penumpang, jadi ya gak mungkin. Trus juga sini kan cuma stasiun antara ya, gak kayak di Jakarta Gudang sama Surabaya Pasar Turi yang jadi stasiun awal sama akhir. Jadi kalau mereka ya harus ada” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Selain itu, pendapat tersebut juga diperkuat oleh informan A3, yaitu sebagai berikut:

“Peralatan kayak *forklift* ini emang gaada ya, dan gak memungkinkan karena lokasi peron yang bersinggungan sama penumpang. Sehingga kita gak melayani barang yang berat diatas 500 kg an, kita gabisa bongkar muat di stasiun tawang. Harusnya ada ram *door* untuk alat bantu nurunin motor ya, kenapa gaada alat itu, karena disini waktunya tergolong cepat jadi dilihat dari segi efektivitas ram *door* ini kurang efektif.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Selain dampak dari ketersediaan alat bantu, kegiatan observasi dan wawancara dengan informan juga mendapatkan hasil yaitu keterlambatan pengiriman barang karena terbatasnya peralatan. Hal itu diperkuat dengan pendapat dari informan A4 yaitu sebagai berikut:

“Keterlambatan ya mas, ya itu rantai kapal. Kita pada waktu itu kurang tambang, beratnya sekitar 1,5 ton an mas. Kalau masalah peralatan sejauh ini aman sih mas, paling kalau muatan lagi banyak, tapi gerobak e kurang Jadi nunggu langsiran dulu. Kita juga udah punya *hand pallet* juga ya, cuma ya jumlahnya mung satu” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Setelah melakukan penelitian dengan metode pengambilan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, maka mendapatkan hasil bahwa ketersediaan alat bantu bongkar muat tersebut dapat berdampak terhadap efektivitas bongkar muat. Dengan adanya peralatan untuk bongkar muat, maka kegiatan bongkar muat akan menjadi lebih efektif jika terdapat barang dengan volume besar. Dengan adanya alat

bantu tersebut juga akan mempengaruhi barang lainnya yang belum dimuat maupun dibongkar. Selain itu, peralatan bongkar muat tersebut juga dapat berpengaruh dengan keamanan barang, dikarenakan jika ada barang yang perlu penanganan khusus, tetapi penanganan yang dilakukan tidak berhati-hari, maka akan menyebabkan kerusakan barang.

2. Kondisi Cuaca

Dalam hal ini, peneliti ingin menganalisis apakah kondisi cuaca menjadi faktor penghambat bongkar muat atau tidak. Cuaca yang cerah dapat memudahkan proses bongkar muat, sedangkan cuaca buruk dapat menghambat proses bongkar muat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dengan metode pengambilan data observasi, wawancara dan dokumentasi, kendala atau faktor penghambat proses bongkar muat yang paling utama adalah kondisi cuaca. Hal tersebut terjadi karena peron untuk bongkar muat belum sepenuhnya tertutup oleh kanopi yang menyebabkan dari tenaga bongkar muat harus menutupi barang dengan terpal sehingga memakan banyak waktu.



Gambar 4. 11 Proses Bongkar Muat Saat Hujan Deras

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dari informan A2 bisa memperkuat hal tersebut, yaitu sebagai berikut:

“Sangat mempengaruhi ya, terutama kalau hujan, jadi antisipasinya ya bawa terpal atau kita bilang ke pihak stasiun ben parcel ini bisa ga masuk jalur 1, karena ini hujan” (Wawancara informan A2, 29 Mei 2025)

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Ya berpengaruh ya mas, karenakan emang di Tawang ini peron yang biasanya buat bongkar muat itu belum semuanya ketutup atap atau kanopi, jadi kalau hujan ya lumayan jadi kendala. Tapi dari pihak ekspedisi udah tau harus gimana gimananya, nyiapin terpal sendiri, jadi ya proses bongkar muat bisa dilakukan” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Hal selaras juga diungkapkan oleh informan A3, dimana informan tersebut dari pihak ekspedisi dan sudah sering terjun langsung ke lapangan. Hasil wawancara adalah sebagai berikut:

“Cuaca sangat mempengaruhi ya, apa lagi saat bongkar muat KA, tapi hujan. Tetapi kalau memang terjadi kendala hujan, semua barang tetap dimasukkan ke dalam peron, jadi aman. Kemudian barang yang di area gudang juga diamankan walaupun gak menutup kemungkinan ada beberapa barang yang rusak. Cuaca hujan tetap menghambat tetapi bongkar muat tetap berjalan” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh informan A4, yaitu sebagai berikut:

“Sangat mempengaruhi, karena kita gerbongnya ga dapet peron jadi kalau hujan bisa basah. Ya kita nerpali barang barangnya itu mas, makanya makan waktu lama” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Setelah melakukan penelitian, dan mendapatkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, maka kondisi cuaca sangat mempengaruhi proses bongkar muat KA Parcel Utara di Semarang Tawang Bank Jateng. Dikarenakan, peron yang digunakan untuk proses bongkar muat belum seluruhnya tertutup oleh kanopi. Hal tersebut tentu akan menyulitkan dan menghambat beberapa ekspedisi, khususnya ekspedisi yang tidak mendapatkan peron ber kanopi.

3. *Layout* untuk proses bongkar muat.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan pengambilan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi, terdapat kendala yang merujuk pada proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. Kendala tersebut mengacu pada *layout* atau tata letak lokasi untuk proses bongkar muat. Sejauh ini, lokasi proses bongkar belum terbilang optimal, dikarenakan lokasi bongkar muat masih bersinggungan langsung dengan lokasi naik turun penumpang. Hal tersebut tentu akan menjadi kendala proses bongkar muat karena pergerakan barang akan lebih sulit dan

pengadaan alat bantu bongkar muat juga akan sulit. Selain itu, kendala lainnya adalah sebagian dari peron yang digunakan untuk proses bongkar muat saat ini belum sepenuhnya tertutup oleh kanopi yang menjadi kendala terutama saat hujan deras.



Gambar 4. 12 Peron Bongkar Muat KA Parcel Utara

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Hal tersebut diungkapkan oleh informan A2 melalui wawancara berikut:

“Ya jelas, simpelnya layout gausah pindah ke barat. Contoh peron 1, ada beberapa ekspedisi yang gasuka peron 1, karena jarak peron sama B nya itu ngepas, jadi banyak yang ngerasa dirugikan, Cuma untuk angkut motor ya enak. Kalau masalah hujan ya itu, ekspedisi ada yang ga dapet kanopi jadi ya barang basah semua.” (Wawancara informan A1, 29 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat dengan pendapat dari informan A1, yaitu sebagai berikut:

“Semisal bongkar muat gaada forklift, itu karena peron bongkar muat masih gabung sama peron penumpang. Sebaiknya ya punya tempat sendiri buat bongkar muat. dan mungkin dari ekspedisi juga seneng dan bisa leluasa bongkar muat ya. Karena sejauh ini yang dikhawatirkan dari pihak stasiun ya keamanan penumpang” (Wawancara informan A1, 2 Juni 2025)

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh informan A3 yang merupakan manajer operasional ekspedisi, yaitu sebagai berikut:

“Kalau layout antar ekespedisi udah punya gerbongnya masing masing ya. Kemudian KA Barang akan disediakan jalur sendiri ya, yang mana jalur itu jarang dipakai buat penumpang ya. Proses bongkar muat tidak boleh mengganggu naik turun penumpang. Ya paling masalah peron yang gaada kanopinya ya. Karena sejauh ini, pihak KAI belum pernah membuatkan fasilitas untuk area bongkar muat dengan peron full kanopi dan ada beberapa alat agar tidak manual pas bongkar muatnya.” (Wawancara informan A3, 4 Juni 2025)

Pihak ekspedisi lainnya yang merupakan informan A4 juga mengungkapkan pendapat yang sama, yaitu sebagai berikut:

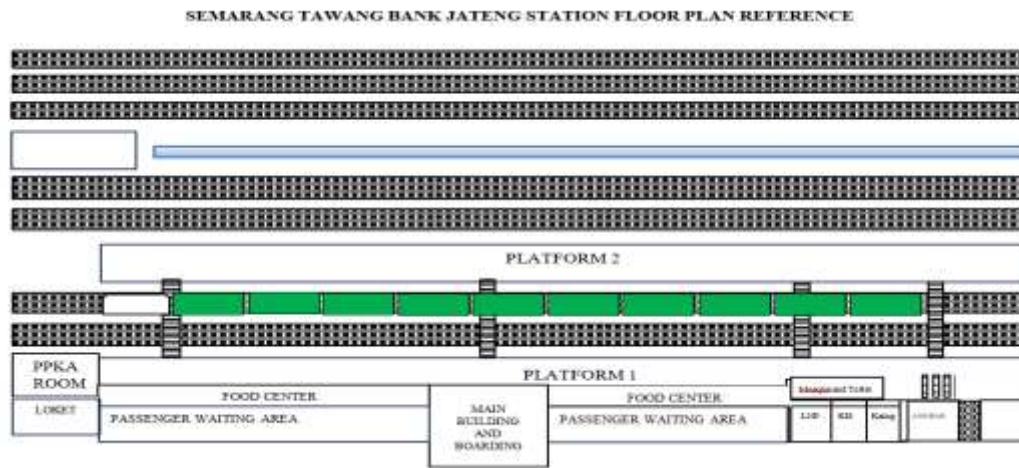
“Ya sebenere kalau masalah tempat bongkar muat juga bisa dibilang jadi kendala yang biasa sih mas, karena yaitu tadi, pertama tempat kita bongkar muat gadapet atap, jadi kalau hujan ya agak rekoso.” (Wawancara informan A4, 4 Juni 2025)

Berdasarkan hasil penelitian, yaitu kendala kendala dalam proses bongkar muat, peneliti mendapatkan hasil bahwa kendala utama yang dihadapi saat proses bongkar muat adalah ketersediaan alat bantu, faktor cuaca, dan *layout* atau tempat untuk kegiatan proses bongkar muat.

4.3 Output Penelitian

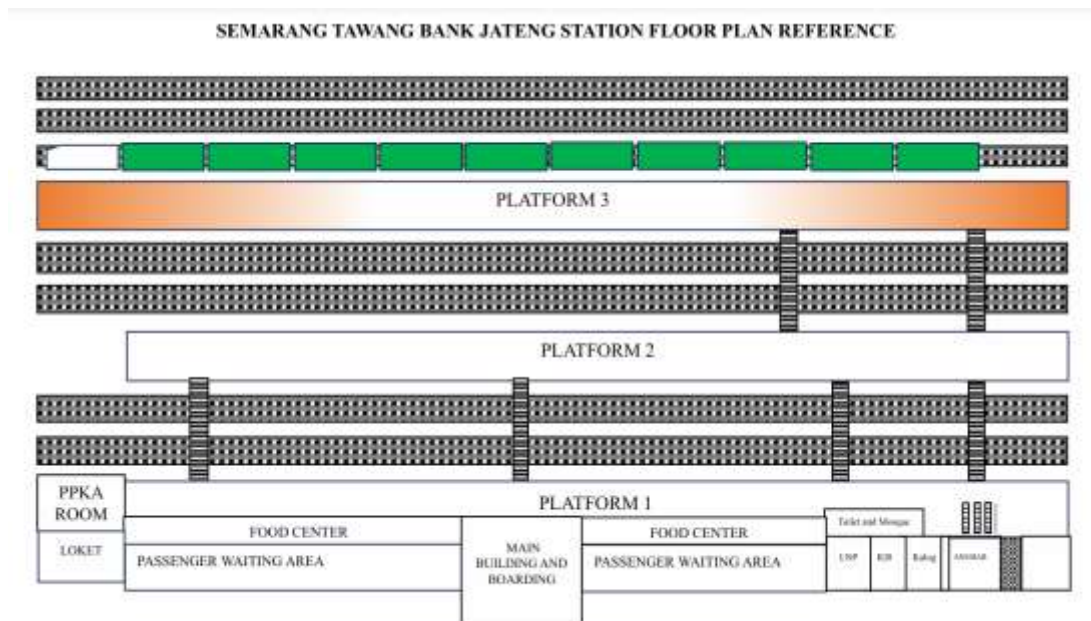
Setelah melakukan penelitian dengan pengambilan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, maka peneliti memberikan *output* penelitian yang akan diberikan kepada pihak PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 4 Semarang Unit Angkutan Barang UPT Terminal Semarang Poncol, khususnya untuk menunjang proses bongkar muat KA Parcel Utara di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng. *Output* tersebut berupa *layout* untuk menunjang kegiatan bongkar muat.

Pada hal ini, peneliti memilih *output* tersebut dikarenakan selama proses bongkar muat, kendala utama dalam kegiatan bongkar muat ini adalah fasilitas yang kurang memadai, seperti ketersediaan peralatan bongkar muat yang terbatas, hal tersebut dikarenakan karena proses bongkar muat masih bersinggungan dengan kegiatan naik turun penumpang, sehingga tidak memungkinkan jika kegiatan bongkar muat menggunakan alat bantu khusus dan juga akan mengganggu kenyamanan dan keamanan penumpang. Selain itu, kendala utama proses bongkar muat adalah *layout* atau tempat yang digunakan untuk proses bongkar muat, dimana tempat tersebut bisa diperparah dengan kondisi cuaca yang buruk. Berdasarkan hasil penelitian, peron yang digunakan untuk bongkar muat tidak sepenuhnya tertutup oleh kanopi. Hal tersebut membuat beberapa ekspedisi terutama ekspedisi yang tidak mendapatkan kanopi menjadi lebih ekstra jika terjadi hujan deras. Dikarenakan pihak ekspedisi harus menutup barang yang disiapkan di peron untuk dimuat. Hal tersebut tentu akan memakan waktu yang lama, mengingat waktu untuk bongkar muat di Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng ini terbilang sangat singkat.



Gambar 4. 13 Layout Lama Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng
 Sumber: Data diolah penulis, 2025

Layout yang peneliti berikan berupa peron khusus untuk bongkar muat yang terpisah dengan peron untuk naik turun penumpang, dengan kanopi yang menutupi seluruh peron sehingga jika terjadi hujan deras, pihak ekspedisi tidak perlu untuk menutupi barang menggunakan terpal. Selain itu, *layout* khusus bongkar muat yang terpisah dari peron naik turun penumpang terdapat fasilitas yang bisa digunakan untuk pergerakan alat bantu khusus, seperti manual *forklift*, *hand pallet*, alat bantu untuk menurunkan motor dan alat bantu penunjang bongkar muat lainnya. Dengan begitu, kerusakan barang akibat barang basah atau penanganan yang tidak sesuai dapat di minimalisir dan kenyamanan penumpang kereta api tetap terjaga. Bentuk *output* yang diberikan adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 14 Output Penelitian

Sumber: Data diolah penulis, 2025