

**IMPLEMENTASI PROSES PENGIRIMAN BARANG PADA
LAYANAN LOGISTIK ANGKUTAN *RETAIL*
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI
IV SEMARANG**

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 : M. Rafly Ernandi

NIM : 40011321650100

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

2025

MOTTO

وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

"Barangsiapa bertawakal kepada Allah, maka cukuplah Allah baginya.

Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah menjadikan segala sesuatu menurut kadar (takaran)."

(QS. At-Talaq: 3)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini peneliti persembahkan untuk :

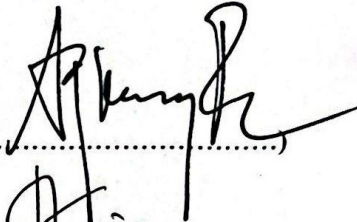
1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya dalam menyusun Tugas Akhir ini hingga selesai.
2. Ibu Heni Nura'eni tercinta, yang senantiasa mendoakan dan mendukung untuk kesuksesan anaknya.
3. Seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat bagi saya.
4. Serta orang terdekat, sahabat, dan teman-teman saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan dukungannya.

HALAMAN PENGESAHAN

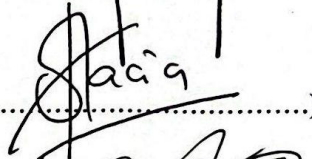
Judul : "Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan
Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api
Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang"
Nama : M. Rafly Ernandi
NIM : 40011321650100
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.

(.....)

Dosen Penguji 1:
Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.

(.....)

Dosen Penguji 2:
Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M

(.....)

Semarang, 10 Juni 2025
Ketua Program Studi



Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Nama | : M. Rafly Ernandi |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011321650100 |
| 3. Tempat/Tanggal Lahir | : Purwakarta, 26 Juli 2003 |
| 4. Program Studi | : Manajemen dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Jl. Kapten Halim Gg. Banteng IV No. 63,
Purwakarta, Jawa Barat |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : **Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang**. 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 orang lain, 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, 10 Juni 2025
Pembuat pernyataan

M. Rafly Ernandi
NIM. 40011321650100

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi proses pengiriman barang angkutan retail pada layanan logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi selama proses tersebut. Pengiriman barang melalui jalur kereta api menjadi salah satu alternatif logistik yang efisien, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang menghambat kelancaran operasional. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas unit angkutan barang, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum proses pengiriman telah mengikuti prosedur baku seperti penimbangan ulang, pemeriksaan dokumen, pemuatan berdasarkan urutan tujuan, serta penggunaan sistem *Rail Cargo System* (RCS) dalam pencatatan administrasi. Namun, masih ditemukan kendala utama yaitu keterlambatan kedatangan kereta barang yang disebabkan oleh cuaca ekstrem, gangguan jalur rel, serta prioritas perjalanan bagi kereta penumpang. Di samping itu, belum semua petugas memahami isi SOP secara menyeluruh, sehingga prosedur terkadang dijalankan tanpa rujukan standar. Sebagai hasil terapan, penelitian ini menghasilkan rancangan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) pengiriman barang angkutan retail yang dapat digunakan sebagai pedoman operasional di lapangan. SOP ini diharapkan mampu meningkatkan konsistensi, efisiensi, dan akurasi dalam proses pengiriman barang serta meminimalkan dampak dari hambatan operasional.

Kata Kunci: Logistik, Pengiriman Barang, Kereta Api Indonesia, Implementasi.

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of the retail freight delivery process in the logistics service of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Operation IV Semarang and to identify the obstacles encountered during its execution. Rail-based freight transportation offers an efficient logistics alternative; however, several operational challenges still hinder its smooth implementation. The research employed a descriptive qualitative method with data collected through direct observation, interviews with freight unit staff, and documentation. The findings reveal that, in general, the shipping process adheres to standard procedures, such as re-weighing of goods, document verification, loading based on destination order, and the use of the Rail Cargo System (RCS) for administrative records. Nevertheless, a significant obstacle identified is the delayed arrival of freight trains due to extreme weather, track disruptions, and the prioritization of passenger trains. Furthermore, not all field staff fully comprehend the contents of the Standard Operating Procedures (SOP), leading to procedural inconsistencies when facing unexpected situations. As a practical outcome, this research produced a proposed Standard Operating Procedure (SOP) document for the retail freight shipping process, which can serve as a practical operational guide. This SOP is expected to enhance consistency, efficiency, and accuracy in goods delivery while reducing the impact of operational disruptions.

Keywords: *Logistics, Goods Delivery, Kereta Api Indonesia, Implementation.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang”** sebagai syarat wajib yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program Sarjana Terapan (S.Tr) jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan bantuan, dukungan, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M selaku dosen wali dan sekretaris prodi yang telah membimbing penulis dari awal sampai akhir dalam belajar di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing TA yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan dorongan demi terwujudnya TA ini.

6. Dosen penguji 1 Ibu Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M dan Dosen penguji 2 Ibu Dr. Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro atas segala ilmu yang diberikan.
8. Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang yang turut membantu mengarahkan serta membimbing jalannya penyusunan tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Ibu Heni Nura'eni dan Papa Yose Ernandi atas kasih sayang, do'a. Bimbingan serta dukungan yang tak pernah terputus kepada penulis.
9. Ibu Heni Nura'eni tercinta, yang senantiasa mendo'akan dan mendukung sepenuh hati untuk kesuksesan anaknya.
10. Raphael dan Rafka, adik-adik yang kontribusinya nol besar. Terima kasih karena setidaknya kalian tetap bagian dari perjalanan ini.
11. Seluruh keluarga besar saya, yang telah memberikan dukungan dalam hal apapun dan selalu mendo'akan penulis.
12. Pasangan saya, pemicu semangat, sumber dari segala kekuatan, ide, dan inspirasi atas kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman sepermainan dan seperjuangan dengan penulis : Jek, Soni, Ilham, Adit, Jordan, Luthfi, Ivan, Adhen, Naufallee, Yoga, Izza, dan Raihan. Terima kasih atas persahabatan yang tak akan pernah terlupakan, dukungan serta semangat yang tak henti kepada penulis.

14. Teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik 2021 lainnya, terima kasih atas kebersamaan selama masa kuliah di Universitas Diponegoro.
15. Kepada pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung atas kelancaran selama kuliah dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi gambaran dalam melaksanakan penelitian kaitannya dengan manajemen persediaan.

Semarang, 10 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	26
1.3 Tujuan Penelitian.....	27
1.4 Kegunaan Penelitian.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Landasan Teori.....	29
2.1.1 Manajemen Logistik.....	29
2.1.2 Implementasi.....	33
2.1.3 Pengiriman Barang.....	34
2.1.4 Bongkar Muat.....	43
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	44
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1 Pendekatan Penelitian.....	59
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	60
3.3 Fenomena Penelitian.....	61
3.4 Sumber Data Penelitian.....	62
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	63
3.6 Instrumen Penelitian.....	65
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.7.1 Observasi.....	66
3.7.2 Wawancara.....	67
3.7.3 Dokumentasi.....	68
3.8 Teknik Analisis Data.....	69

3.8.1 Pengumpulan Data	70
3.8.2 Reduksi Data	71
3.8.3 Penyajian Data	72
3.8.4 Penarikan Kesimpulan	73
3.9 Triangulasi Data	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	75
4.1.2 Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang	79
4.1.3 Layanan Unit Angkutan Barang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	87
4.1.4 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang	90
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	91
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	93
4.2.1 Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang	93
4.2.2 Kendala Dalam Implementasi Pengiriman Barang	104
4.3 Output Penelitian Terapan	118
BAB V PENUTUP	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Perusahaan Mitra Unit Angkutan Barang	20
Tabel 1.2 Total Barang Muat Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang (2023-2024).....	22
Tabel 1.3 Total Barang Bongkar Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang (2023-2024).....	23
Tabel 1.4 Total Barang Tidak Naik Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang	24
Tabel 1.5 Total Barang Tidak Turun Angkutan Retail PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang	25
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Informan Penelitian	64
Tabel 4.1 Daerah Operasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	77
Tabel 4.2 Data Karyawan Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV Semarang	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian	58
Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	76
Gambar 4. 2 Proses Bisnis Angkutan Barang	87
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	91
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV 2024	92
Gambar 4.5 Proses Timbang Ulang barang	95
Gambar 4.6 Pengawasan Proses Bongkar Muat Oleh Checker	95
Gambar 4.7 Rail Cargo System (RCS)	99
Gambar 4.8 SOP Unit Angkutan Barang	101
Gambar 4.9 Peron Yang Tidak Tertutup Kanopi	105
Gambar 4.10 Petugas Bongkar Muat Yang Tidak Menggunakan APD	106
Gambar 4.11 Penumpukan Barang di Peron Akibat Keterlambatan Kedatangan.....	108
Gambar 4.12 Peron Yang Tidak Tertutup Kanopi	111
Gambar 4.13 Proses Bongkar Muat Barang Dalam Kondisi Hujan.....	114
Gambar 4.14 Kondisi Kekurangan Petugas Bongkar Muat	116
Gambar 4.15 Area Peron yang Sempit.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara	128
Lampiran 2. Biodata Peneliti	137
Lampiran 3. Hasil Uji Turnitin.....	138
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	139
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	140