

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Berdasarkan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) resmi didirikan, serta kemudian akta tersebut diperbaiki kembali melalui akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Pengesahan akta pendirian ini diberikan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01 TH.99, serta pengumuman resmi dilakukan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. Pada tahun 1864, industri transportasi perkeretaapian dimulai dengan pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah, oleh *Namlooze Venootschap Nederlansh Indische Spoorweg Maatschappij*.

Selain itu, pembangunan jalur-jalur kereta api juga dilakukan oleh tiga perusahaan lain, baik di wilayah Jawa maupun di luar Jawa. Ketiga perusahaan tersebut ialah *Staatsspoorwegen* (SS), *Verenigde Spoorwegbedrijf*, serta *Deli Spoorwegen Maatschappij*. Setelah proklamasi Kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun serta kantor kereta api yang sebelumnya dikuasai oleh Jepang. Puncaknya terjadi pada tanggal 28 September 1945 ketika Kantor Pusat Kereta Api Bandung berhasil diambil alih, serta pada hari yang

sama didirikan Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia (DKARI). Tanggal berdirinya DKARI kemudian ditetapkan sebagai Hari Kereta Api.



Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber : PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 2025

Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963 diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 25 Mei 1963 untuk membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Kemudian, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, pada 15 September 1997 PNKA berubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara serta Perusahaan Jawatan, saat itu perusahaan menjalankan operasional melayani masyarakat dengan dukungan dana Pemerintah. Pengelolaan perkeretaapian memasuki babak baru ketika PJKA bertransformasi menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) sesuai Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Sebagai perusahaan umum, Perumka memberi pelayanan pada masyarakat sekaligus berusaha meraih keuntungan dari produk serta jasa yang disediakan. Untuk layanan penumpang, Perumka menyediakan tiga kelas, yakni kelas eksekutif, bisnis, serta ekonomi.

Pada tanggal 3 Februari 1998, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998 yang mengatur pengalihan Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perseroan (Persero) maupun PT. KA, sebagai langkah untuk mengubah

Perumka menjadi perusahaan jasa bisnis. Setelah perubahan status menjadi entitas bisnis yang berorientasi laba, perusahaan tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik dengan dukungan dana Public Service Obligation (PSO) dari Pemerintah. Selanjutnya, berdasarkan surat persetujuan Menteri Hukum serta HAM RI No. AHU-AH.01-16788 tertanggal 5 Oktober 2009, Direksi PT Kereta Api (Persero) menerbitkan Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA-2010 yang menetapkan perubahan nama menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) maupun KAI, yang mulai berlaku pada 11 Mei 2010.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi beberapa Daerah Operasi (DAOP) serta Divisi Regional (DIVRE) yang tersebar di seluruh wilayah pulau Jawa serta Sumatera, yakni sebagai berikut :

Tabel 4.1 Daerah Operasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

No.	Daerah Operasi	Alamat
1.	KANTOR PUSAT PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)	Jl. Perintis Kemerdekaan No.1 Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat 40117
2.	DAERAH OPERASI I JAKARTA	Jl. Pegangsaan Timur No. 15-16 Rt. 1/Rw. 1 Pegangsaan, RT.1/RW.5, Menteng, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat,
3.	DAERAH OPERASI II BANDUNG	Jl. Stasiun Selatan No.25, Kb. Jeruk, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181

4.	DAERAH OPERASI III CIREBON	Jl. Inspeksi, Kebonbaru, Kec. Kejaksaan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45121
5.	DAERAH OPERASI IV SEMARANG	Jl. MH Thamrin No.3, Miroto, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50133
6.	DAERAH OPERASI V PURWOKERTO	Jl. Jenderal Sudirman Barat No. 209 Purwokerto Timur, Brubahan, Purwanegara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah
7.	DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA	Jl. Lempuyangan No. 1 Danureja Tegaloanggung, Kec. Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55212
8.	DAERAH OPERASI VII MADIUN	Jl. Kompol Sunaryo, Madiun Lor, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, Jawa Timur, 63122
9.	DAERAH OPERASI VIII SURABAYA	Jl. Gubeng Masjid No. 39, Pacar Keling, Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60131
10.	DAERAH OPERASI IV JEMBER	Jl. Dahlia Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68118
11.	DIVISI REGIONAL I MEDAN	Jl. Prof. H. M. Yamin No. 13, Gg. Buntu Kec. Medan Tim., Kota Medan, 20231

12.	DIVISI REGIONAL II PADANG	Jl. Stasiun, No. 1 Padang, Silaing Atas, Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang, Sumatera Barat
13.	DIVISI REGIONAL III (Sub Divre III 1. Kertapati)	Jl. Stasiun Kertapati, Palembang, Sumatera Selatan
14.	DIVISI REGIONAL IV (Sub Divre III.2 Tanjung Karang)	Jl Teuku Umar No.3 Bandar Lampung, Lampung

Sumber : www.kai.id

4.1.2 Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi

IV Semarang

Kajian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang, khususnya pada unit angkutan barang. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti berada di Stasiun Tawang, Kota Semarang. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas memberi layanan jasa angkutan memakai moda transportasi kereta api guna memperlancar perpindahan massal orang serta barang demi pembangunan nasional Indonesia. Daerah Operasi IV Semarang merupakan salah satu wilayah operasional perkeretaapian di Indonesia yang berada di bawah naungan PT. Kereta Api Indonesia, dipimpin oleh Executive Vice President (EVP) yang bertanggung jawab langsung pada Direksi PT. Kereta Api Indonesia.

Dalam lingkupnya, Daerah Operasi IV Semarang mencakup enam stasiun utama, yakni Stasiun Semarang Tawang, Stasiun Semarang Poncol, Stasiun Tegal, Stasiun Bojonegoro, Stasiun Pekalongan, serta Stasiun Cepu. Selain itu, terdapat

stasiun kelas lainnya yang juga masuk dalam area Daerah Operasi IV Semarang, seperti Stasiun Gambir, Stasiun Weleri, Stasiun Comal, Stasiun Kedungjati, serta Stasiun Pemalang. Perusahaan berkantor di Jl. MH Thamrin No. 3, Miroto, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50133. Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV Semarang dipimpin oleh Manager Angkutan Barang yang berada di bawah pengawasan serta bertanggung jawab langsung pada Executive Vice President (EVP). Peran Manager Angkutan Barang ialah mengoptimalkan penyelenggaraan angkutan barang dalam lingkup Daerah Operasi IV Semarang. Berikut ialah tugas serta tanggung jawab seorang Manager Angkutan Barang:

- a. Mengelola program serta melakukan evaluasi pada kinerja pemasaran angkutan barang, termasuk melakukan survei maupun riset pengembangan jasa angkutan barang, mengelola basis data pemasaran, membuat prediksi, mengatur administrasi tarif, serta melaksanakan strategi promosi serta komunikasi pemasaran.
- b. Menyusun penjabaran strategi serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat, yang berkaitan dengan tugas serta tanggung jawab dalam mengelola pelaksanaan pemasaran angkutan barang di wilayah Daerah Operasi IV Semarang.
- c. Menjamin terlaksananya peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan dalam kinerja pemasaran angkutan barang, memberi pembinaan pada petugas lapangan Checker (pengawas bongkar serta muat barang), serta memastikan pengelolaan risiko di unit angkutan barang berjalan dengan baik.

- d. Melakukan pengawasan pada pelayanan, pengelolaan proses bongkar muat, kelancaran pembayaran angkutan, serta penanganan klaim yang terkait dengan angkutan.
- e. Merencanakan, melaksanakan, mengawasi, serta mengendalikan operasional serta fasilitas yang terkait dengan layanan angkutan.
- f. Menyediakan pelayanan angkutan dinas bagi satker/kib lain, mengelola administrasi dokumen angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan, serta kepatuhan usaha dalam wilayah tugas guna mendukung kelancaran angkutan barang.
- g. Melaksanakan pembinaan serta evaluasi pada kinerja staf maupun bawahannya secara rutin..

Dalam pelaksanaan segala tugas pokok serta tanggung jawabnya, seorang *Manager Angkutan Barang* dibantu oleh beberapa staff serta mempunyai tugas pokok serta tanggung jawabnya masing-masing, di antaranya :

1. *Assistant Manager Marketing and Sales*

- a. Merumuskan penjabaran strategi serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait dengan tugas pokok serta tanggung jawab dalam mengelola pelaksanaan pemasaran angkutan barang di wilayah Daerah Operasi IV Semarang.
- b. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pemasaran angkutan barang secara berkelanjutan.

- c. Melaksanakan pengelolaan program serta evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang, melakukan survei maupun riset pemasaran pengembangan jasa angkutan, mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, menjaga administrasi penarifan, melaksanakan strategi promosi serta komunikasi pemasaran.

2. *Assistant Manager Operasional serta Administrasi*

- a. Melakukan pemantauan pelayanan, pengelolaan bongkar muat, kelancaran pembayaran angkutan, serta penyelesaian klaim angkutan.
- b. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian operasional serta fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- c. Pelaksanaan administrasi dokumen angkutan barang, untuk mendukung serta memperlancar angkutan barang.
- d. Pelaksanaan administrasi keuangan, kerumahtanggaan, untuk mendukung serta memperlancar angkutan barang.
- e. Pelaksanaan administrasi keuangan, kerumahtanggaan serta tata usaha yang menjadi wilayahnya.
- f. Pembinaan pada petugas lapangan *Checker* (petugas pengawas bongkar muat angkutan barang) serta terjaminnya pengelolaan risiko di unit angkutan barang.
- g. Melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas, Satker, serta KLB.

3. *Senior Supervisor Marketing and Sales*

- a. Melaksanakan penjabaran strategi serta kebijakan angkutan barang yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat.

- b. Mengelola pelaksanaan pemasaran angkutan barang.
- c. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas kinerja pemasaran angkutan barang secara berkelanjutan.
- d. Melaksanakan pengelolaan program serta evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang.
- e. Melakukan survei maupun riset pemasaran pengembangan jasa angkutan barang.
- f. Mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, menjaga administrasi penarifan, melaksanakan strategi promosi serta komunikasi pemasaran.

4. *Senior Supervisor* Terminal Semarang Poncol

- a. Mengelola administrasi angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan serta tata usaha UPT Terminal Semarang Poncol, pelaksanaan kontrak angkutan serta mengatur, mengonsolidasikan, program serta jadwal pemeliharaan/perawatan fasilitas terminal serta penyiapan fasilitas terminal Semarang Poncol, meliputi Semarang Poncol, Semarang Tawang serta Ronggowarsito.
- b. Pelaksanaan, pengawasan, pengendalian operasional serta fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- c. Pembinaan pada petugas lapangan *Checker* (petugas pengawas bongkar muat angkutan barang) serta terjaminnya pengelolaan risiko di unit angkutan barang.
- d. Melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas, satker serta KLB.

- e. Pemantauan serta menjaga kelancaran operasional angkutan serta proses administrasi angkutan.
- f. Membuat laporan terkait dengan serah terima angkutan barang dengan perusahaan yang melakukan kerja sama angkutan barang di wilayah terminalnya.

5. *Supervisor* Terminal Tegal

- a. Mengelola administrasi angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan serta tata usaha UPT Terminal Tegal, pelaksanaan kontrak angkutan serta mengatur, mengonsolidasikan program serta jadwal pemeliharaan/perawatan fasilitas terminal serta penyiapan fasilitas Terminal Tegal, meliputi Tegal serta Pekalongan.
- b. Pelaksanaan pengawasan pengendalian operasional serta fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- c. Pembinaan pada petugas lapangan *Checker* serta terjaminnya pengelolaan risiko di unit angkutan barang.
- d. Melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas, satker, serta KLB.
- e. Pemantauan serta menjaga kelancaran operasional angkutan serta proses administrasi angkutan.
- f. Membuat laporan terkait dengan serah terima angkutan barang dengan perusahaan yang melakukan kerja sama angkutan barang di wilayahnya.

6. *Supervisor* Terminal Brumbung

- a. Mengelola administrasi angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan serta tata usaha UPT Terminal Brumbung, pelaksanaan kontrak angkutan

serta mengatur program serta jadwal pemeliharaan/perawatan fasilitas terminal serta penyiapan fasilitas terminal Brumbung, meliputi Brumbung, Alastua, Ngrombo serta Cepu.

Tabel 4.2 Data Karyawan Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV Semarang

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1.	Supriyanto	S1	<i>Manager Angkutan Barang</i>
2.	Febry Herdianto	S1	<i>Assistant Manager Operasional serta Administrasi</i>
3.	Nur Fitriana	S1	<i>Assistant Manager Pemasaran serta Penjualan</i>
4.	Nevi Nur Azizi	S1	Pelaksana Operasional serta Administrasi
5.	Andri Hermawan	SMA/Sederajat	Pelaksana Operasional serta Administrasi
6.	Secondevika S.	S1	<i>Team Leader Pemasaran serta Penjualan</i>
7.	Agus Sujarwo	SMA/Sederajat	KUPT Terminal Semarang Poncol
8.	Soetrisno	SMA/Sederajat	KUPT Terminal Tegal
9.	Mutiara Nurul F	S1	KUPT Terminal Brumbung
10.	Moh Taufiq Wibowo	SMA/Sederajat	Pelaksana <i>Checker</i> CY Ronggowarsito
11.	Kevin Chandra Syahputra	S1	<i>Checker</i>
12.	Riza Haidar Alim	S1	<i>Checker</i>
13.	Septiana Santika Sari	S1	<i>Checker</i>
14.	Ariyo Catur Nugroho	S1	<i>Checker</i>
15.	Jalu Bilawa Inten Gumelar	S1	<i>Checker</i>

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan
16.	Kemas Muhammad Billy	SMK	<i>Checker</i>
17.	Satria Daffa Asmara	SMA/Sederajat	<i>Checker</i>
18.	Fauzan Hadi Prasetyo	SMA/Sederajat	<i>Checker</i>
19.	Agung Setyo Nugroho	S1	<i>Checker</i>
20.	Malik Gunawan	SMK	<i>Checker</i>
21.	Huda Putra Prakoso	SMK	<i>Checker</i>
22.	Adam Dwika Cahaya Putra	SMK	<i>Checker</i>

Sumber : Data Karyawan Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV Semarang

Kegiatan utama yang ada pada unit Angkutan Barang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang ialah kegiatan bongkar serta muat barang serta pengiriman barang. Bongkar serta muat merupakan sebuah aktivitas/kegiatan membongkar serta memuat ataupun memindahkan barang dari sebuah gerbong maupun truk dengan memakai alat bantu (*material handling*) di mana barang akan dipindahkan ke terminal tempat penyimpanan sementara, ke atas truk maupun ke dalam gerbong kereta.

Kegiatan bongkar muat barang pada unit Angkutan Barang meliputi bongkar muat kontainer yang berlokasi di Terminal Petikemas Ronggowarsito serta bongkar muat semen yang berlokasi pada Pethek, Stasiun Poncol. Yang dimaksud pengiriman barang ialah sebuah aktivitas/kegiatan dari bagian operasional logistik yang mendistribusikan produk barang dari produsen hingga ke konsumen. Kegiatan pengiriman barang yang ada pada unit Angkutan Barang meliputi barang *retail* serta komoditi kiriman hantaran yang berupa seperti barang-barang elektronik, produk dari hasil tani, sepeda motor, hewan peliharaan, pakaian, kosmetik maupun produk *skincare*, *sparepart* kendaraan serta lain sebagainya.

4.1.3 Layanan Unit Angkutan Barang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT, Kereta Api Indonesia (Persero) berkomitmen untuk senantiasa mendukung rantai dari distribusi logistik nasional yang menyediakan layanan angkutan barang baik dalam kapasitas besar maupun *retail*. Tempat bongkar muat strategis yang tersebar di Pulau Jawa serta Sumatera. Di Wilayah kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mendukung kegiatan angkutan barang yang efektif serta efisien, sehingga berbagai komoditi nasional bisa dipercepat serta mudah didistribusikan melalui jalur kereta api yang bebas hambatan. Saat ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melayani jasa Angkutan *Retail* serta Angkutan *Corporate*.



Gambar 4. 2 Proses Bisnis Angkutan Barang

Sumber : Data Perusahaan, 2024

1. Angkutan *Retail*

Angkutan Barang Hantaran Potongan dalam PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi dua bagian sebagai berikut :

a. Angkutan Barang Hantaran Potongan

Angkutan Barang Hantaran Potongan (BHP) ialah jenis angkutan yang memakai satu kereta bagasi dengan kapasitas muatan 20 ton. Kereta bagasi

ini bergabung dalam rangkaian kereta penumpang, baik kelas eksekutif, bisnis, maupun ekonomi, serta digerakkan oleh lokomotif. Keunggulan dari angkutan ini terletak pada kemampuannya menyesuaikan jadwal dengan kereta penumpang sehingga lebih efisien dalam waktu. Berikut ialah daftar ekspediter yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) :

1. PT. Kereta Api Logistik Express.
2. PT. TOTO Express.
3. PT. Lintas Nusa Perdana (LNP).
4. PT. Karya Indah Delapan Express. (KI8)
5. CV. Merah Jaya
6. PT. Herona Express
7. PT. Karya Indah Buana (KIB)

b. Angkutan Parcel

Dengan memakai satu rangkaian kereta api, angkutan muatan kargo mampu mengangkut hingga 360 ton dalam sekali perjalanan. Untuk rute dari Jakarta sampai Surabaya, waktu tempuh yang dibutuhkan ialah sekitar 13 jam..

2. Angkutan *Corporate*

Angkutan *Corporate* ialah jenis angkutan yang memanfaatkan satu set rangkaian gerbong dengan kapasitas muatan hingga 42 ton per gerbong. Setiap perjalanan satu rangkaian gerbong ini menargetkan muatan minimum sejumlah 800 ton. Komoditas yang biasanya diangkut dalam angkutan korporat meliputi Bahan Bakar Minyak (BBM), *Crude Palm Oil* (CPO), peti kemas, batu bara, semen, serta berbagai macam komoditas lainnya seperti besi baja. Perjanjian

kontrak angkutan barang korporasi bisa berakhir karena beberapa alasan, yakni :

- a. Wanprestasi maupun pelanggaran ketentuan dalam kontrak.
- b. Putusan pailit yang telah berkekuatan hukum tetap.
- c. Kesepakatan para pihak.
- d. Kewajiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Hal lain yang diatur dalam kontrak.

Dalam angkutan barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero), tidak semua barang bisa diangkut. Berikut barang-barang yang dilarang untuk diangkut dalam kereta api :

1. Barang-barang yang mudah meledak, menyala, mengandung korosif, beracun, reaktif, serta mudah terbakar.
2. Barang yang dilarang didistribusikan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Barang yang mengandung psikotropika serta narkotika (Narkoba).
4. Barang limbah berbahaya yang tidak mendapat izin dari pihak yang berwenang.
5. Penumpang kecuali pengawal.
6. Kendaraan yang bahan bakarnya belum dikosongkan.
7. Satwa yang dilindungi, kecuali dilengkapi dengan dokumen yang sesuai dengan undang-undang.
8. Barang yang melebihi kapasitas muatan.

9. Barang yang melebihi batas ruang bebas.
10. Barang yang melebihi batas selisih *Boogey*.

4.1.4 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV

Semarang

Berikut merupakan visi serta misi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) :

4.1.4.1 Visi

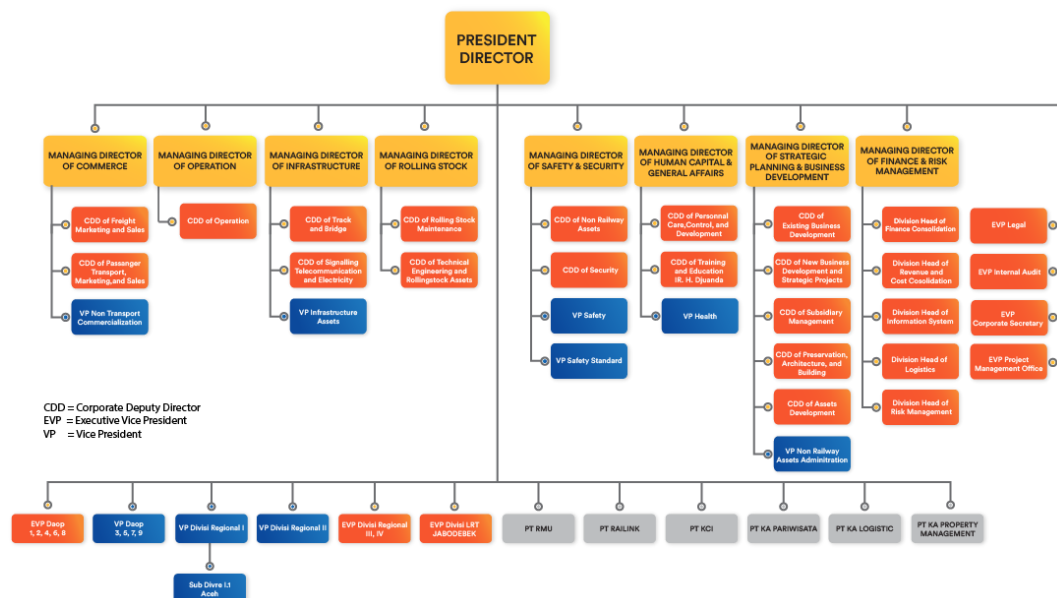
Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia.

4.1.4.2 Misi

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

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai kewenangan serta mengembangkan sarana serta prasarana dalam lingkup perkeretaapian. Melalui layanan transportasi kereta api yang berkualitas, perusahaan ini turut berkontribusi dalam meningkatkan hubungan antar wilayah serta selalu berusaha mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

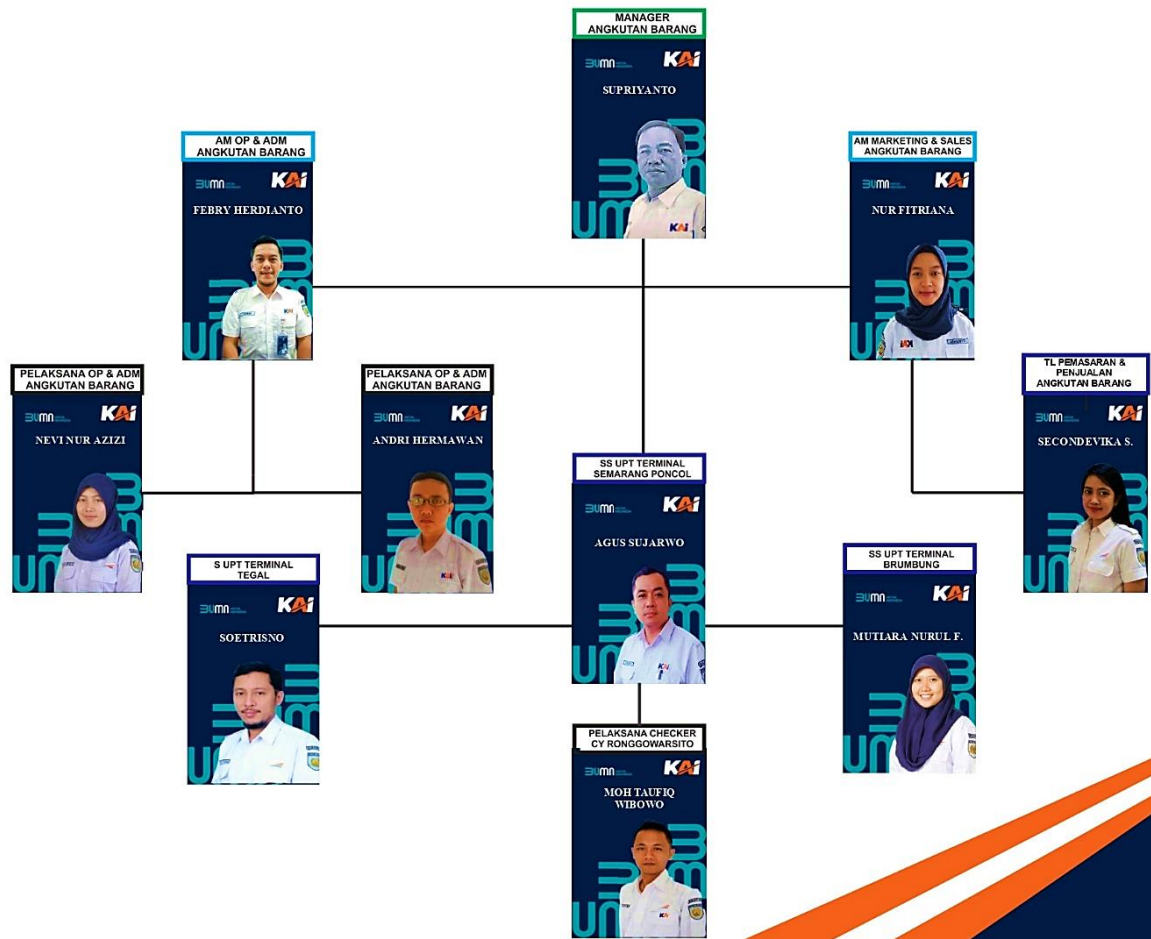


Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber : www.kai.id

4.1.5.1 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang

Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang mempunyai struktur organisasi sebagai berikut ;



Gambar 4.4 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV 2024

Sumber : Data Perusahaan, 2024

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan

Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang

4.2.1.1 Alur Proses Pengiriman Barang

Alur pengiriman barang yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dilakukan melalui tahapan sistematis yang telah tertuang dalam SOP resmi. Proses ini dimulai dari tahapan awal pemeriksaan barang oleh petugas *checker* hingga barang tiba dan dibongkar di stasiun tujuan. Tahap berikutnya adalah penimbangan ulang oleh *checker* untuk mencocokkan volume dan berat aktual dengan data dalam Form Pengajuan, serta melakukan *input* data ke dalam sistem aplikasi RCS (*Rail Cargo System*). Hasil penimbangan digunakan untuk membuat Berita Acara Muat (BAM), Surat Angkutan, dan *manifest* barang. Jika dokumen sudah lengkap dan valid, maka dilakukan proses pemindahan barang ke peron dan pemuatan ke gerbong sesuai dengan jadwal keberangkatan KA. Barang kemudian diangkut oleh KA ke stasiun tujuan.

Setibanya di stasiun tujuan, dilakukan proses bongkar muat oleh mitra logistik, dengan pengawasan dari petugas *checker*. Setelah barang diturunkan, *checker* menyusun Berita Acara Bongkar Barang (BAB) dan mencocokkannya dengan *manifest*. Jika tidak ada kendala, barang kemudian diserahkan kepada petugas bongkar muat untuk dilakukan proses distribusi lanjutan ke pelanggan akhir. Alur ini menunjukkan bahwa proses pengiriman barang tidak hanya menekankan aspek teknis pengangkutan, tetapi juga berfokus pada validasi dokumen, kontrol volume dan berat,

serta koordinasi antara Unit Angkutan Barang dan mitra logistik. Dengan SOP yang tersusun rapi, pengiriman barang dapat dilakukan secara aman, tertib, dan tepat waktu.

Pada sesi wawancara dengan informan A-1 serta A-2 mengatakan jika :

“Pertama, sudah mempunyai kontrak untuk sewa gerbong untuk keberangkatan awal dari Surabaya (Stasiun Pasar Turi) – Jakarta Gudang (Stasiun Jakarta Gudang) maupun sebaliknya dengan dikontrak oleh satu mitra (KALOG/LNP, dsb) sesuai dengan kontrak jumlah volume yang sudah ditentukan di awal. Sebelum barang masuk ke peron, *customer* melakukan pengajuan *form* pengajuan berita acara muat (BAM), setelah *form* tersebut diberikan pada pihak *checker* dilakukanlah proses timbang ulang untuk meninjau ulang apakah volume berat serta koli yang diajukan oleh *customer* sesuai pada saat proses penimbangan ulang (antisipasi kelebihan muatan). Setelah itu pihak *checker* membuat *manifest*, berita acara muat (BAM), serta surat angkutan, lalu barang-barang tersebut baru boleh dimasukkan ke peron” (Wawancara dengan Agus Sujarwo pada Senin, 26 Mei 2025).

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan oleh informan A-1, bisa diperjelas jika alur pengiriman barang tidak hanya melibatkan proses teknis pengangkutan, namun juga mencakup prosedur administratif yang ketat serta terstruktur, dimulai dari proses pengajuan dokumen pengiriman oleh mitra logistik hingga proses verifikasi berat serta volume barang melalui penimbangan ulang. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan jika setiap barang yang dimuat ke gerbong telah memenuhi ketentuan volume serta kapasitas muatan yang ditetapkan, guna menghindari kelebihan beban yang bisa mengganggu keselamatan perjalanan kereta. Setelah seluruh dokumen seperti *manifest*, berita acara muat (BAM), serta surat angkutan disiapkan oleh petugas lapangan (*checker*), barulah barang diizinkan masuk ke peron untuk dilakukan proses selanjutnya yakni dimuat ke dalam gerbong.

Tahapan lainnya, pada stasiun tujuan, petugas hanya bertugas mengawasi proses penurunan barang yang dilakukan oleh mitra logistik. Hal ini memperlihatkan

jika tanggung jawab pengelolaan distribusi lanjutan berada di tangan pihak ketiga (mitra), sedangkan Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api (Persero) Daerah operasi IV Semarang berperan sebagai penyedia layanan pengangkutan utama dari stasiun asal ke stasiun tujuan. Alur yang tersusun rapi serta melibatkan sejumlah tahapan validasi ini mencerminkan komitmen PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dalam menjaga kualitas, keamanan, serta ketepatan waktu pengiriman barang melalui jalur kereta api.



Gambar 4.5 Proses Timbang Ulang barang

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024



Gambar 4.6 Pengawasan Proses Bongkar Muat Oleh *Checker*

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Dari pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, alur proses pengiriman barang memang terlihat sangat terstruktur serta menekankan pada aspek validasi dokumen serta pemeriksaan ulang volume berat barang. Peneliti mengamati jika setiap tahapan, mulai dari kedatangan barang hingga proses *loading* ke gerbong, diawasi oleh petugas *checker* unit angkutan barang. Proses penimbangan ulang dilakukan oleh *checker* dilakukan secara cermat memakai timbangan barang yang tersedia di area kantor unit angkutan barang, serta data yang tertera pada *form* pengajuan dibandingkan langsung dengan hasil timbangan lalu dicatat langsung ke dalam sistem.

Alur proses pengiriman barang yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang memperlihatkan tingkat sistematis yang tinggi, dengan penekanan pada validasi serta akurasi data di awal proses. Tahap penimbangan ulang serta pencocokan dokumen, sebagaimana diuraikan oleh informan serta dikonfirmasi oleh observasi, berfungsi sebagai kontrol kualitas yang vital. Ini tidak hanya memastikan kepatuhan pada kapasitas muatan kereta, tetapi juga meminimalkan risiko operasional seperti kelebihan beban yang bisa mengganggu keselamatan serta kelancaran perjalanan.

Adanya persiapan dokumen lengkap seperti *manifest*, BAM, serta surat angkutan sebelum barang diizinkan masuk peron mencerminkan komitmen pada prosedur baku serta akuntabilitas. Ini membantu dalam pelacakan serta pengelolaan barang sepanjang rantai transportasi. Selanjutnya, peran Unit Angkutan Barang yang hanya mengawasi proses penurunan barang oleh mitra di stasiun tujuan menyoroti pembagian tanggung jawab yang jelas. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berperan

sebagai penyedia layanan pengangkutan utama dari stasiun asal ke stasiun tujuan, sementara mitra logistik bertanggung jawab penuh atas distribusi *first-mile* serta *last-mile*. Alur yang tersusun rapi ini, dengan tahapan validasi yang kuat, secara keseluruhan mencerminkan upaya PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dalam menjaga kualitas, keamanan, serta ketepatan waktu pengiriman barang melalui jalur kereta api, serta efisiensi operasional dengan fokus pada kompetensi intinya.

4.2.1.2 Hambatan Penggunaan Sistem Yang Menunjang Pengiriman Barang

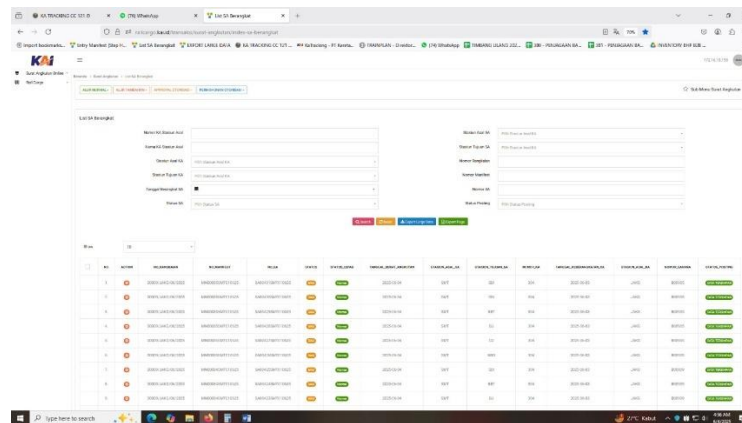
Dalam pelaksanaan pengiriman barang, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang memanfaatkan sejumlah sistem serta infrastruktur penunjang untuk memastikan proses berjalan secara efektif, akurat, serta terkoordinasi dengan baik. Sistem-sistem ini mencakup teknologi informasi, perangkat operasional, serta prosedur administratif yang saling terintegrasi.

“Untuk pengiriman barang kita memakai sistem untuk data administrasi yakni RCS (*Rail System Cargo*) yang di mana pada sistem tersebut sudah komplit semua dari mulai data volume, data pendapatan dari mulai daerah hingga ke kantor pusat, sehingga memudahkan kami untuk tidak perlu membuat laporan lagi. Jadi cukup memakai RCS, kita bisa mencari data yang kita butuhkan dari tanggal berapa hingga berapa manifestnya sudah terinput semua serta di kantor pusat pun sudah bisa melakukan pengecekan ulang kesah-an dari proses angkutan yang ada di daerah. Lalu pada sistem tersebut juga relasi angkutan barang dari Jakarta hingga Surabaya sudah difasilitasi dengan yang namanya *inventory*, gunanya untuk melacak volume maupun sisa volume yang tersedia untuk dimuat barang. Jadi hal tersebut mengantisipasi terjadinya kelebihan muatan pada stasiun-stasiun antara maupun selanjutnya (naik serta turunnya barang)” (Wawancara dengan Agus Sujarwo pada Senin, 26 Mei 2025)

Dari penjelasan Informan A-1, pernyataan tersebut memperlihatkan jika pemakaian sistem RCS (*Rail Cargo System*) menjadi salah satu komponen penting

dalam mendukung kelancaran proses administrasi pengiriman barang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Pernyataan informan menggambarkan jika sistem ini tidak hanya menyederhanakan proses pelaporan serta pendataan barang, tetapi juga memperkuat transparansi serta efisiensi komunikasi antara unit daerah serta kantor pusat. Kemampuan sistem untuk menyimpan, merekap, serta menyajikan data *manifest* secara otomatis menjadi nilai tambah dalam konteks pengelolaan logistik modern yang mengedepankan kecepatan serta akurasi informasi.

Dari hasil pengamatan peneliti saat melakukan observasi langsung di lapangan, pemakaian sistem RCS ini tampak cukup terstruktur serta terintegrasi dalam aktivitas sehari-hari. Petugas *checker* terlihat sudah terbiasa mengakses sistem untuk mencetak dokumen pendukung pengiriman, mencatat barang-barang yang sudah diajukan serta ditimbang, serta memantau volume ketersediaan gerbong melalui *inventory*. Hal ini memperlihatkan jika sistem tidak hanya hadir secara administratif, namun juga dipergunakan secara aktif dalam proses kerja di Stasiun Semarang Tawang. Proses *input* data melalui komputer dengan sistem terpusat berupa RCS memperlihatkan jika aspek digitalisasi sudah berjalan dengan cukup baik. Namun, dalam pengamatan yang dilakukan masih ditemukan beberapa hambatan kecil seperti, apabila kondisi kantor mengalami mati listrik maupun ada masalah pada jaringan internet maka sistem RCS tidak bisa diakses secara *offline*.



Gambar 4.7 Rail Cargo System (RCS)

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Pemanfaatan *Rail Cargo System*(RCS) oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero Daerah Operasi IV Semarang merupakan langkah strategis dalam digitalisasi operasional logistik. Sistem ini berperan vital dalam meningkatkan efisiensi administratif dengan otomatisasi pelaporan serta pendataan, sehingga mengurangi beban kerja manual serta potensi kesalahan. Kemampuan RCS untuk menyediakan data *real-time* mengenai volume serta pendapatan juga memperkuat kontrol serta pengawasan dari tingkat daerah hingga pusat, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat serta akurat. Fitur *inventory* ialah inovasi penting yang secara proaktif mencegah masalah *overload*, yang sering menjadi kendala teknis dalam pengiriman barang.

Namun demikian, kendala yang teridentifikasi dari observasi, yakni ketergantungan penuh pada listrik serta koneksi internet, memperlihatkan adanya titik kerentanan dalam sistem. Dalam situasi darurat seperti mati listrik maupun gangguan jaringan, operasional bisa terhenti karena ketidakmampuan mengakses data serta fitur

vital dari RCS. Ini mengindikasikan jika meskipun digitalisasi berjalan baik, rencana kontingensi untuk kondisi *offline* maupun *backup system* perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, RCS ialah aset berharga yang sangat menunjang operasional pengiriman barang, namun perlu diimbangi dengan strategi mitigasi risiko terkait ketersediaan akses serta konektivitas untuk memastikan keberlanjutan layanan dalam segala kondisi.

4.2.1.3 Ketidakesesuaian Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Dalam Proses Pengiriman Barang

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman baku yang dijadikan acuan dalam menjalankan proses pengiriman barang di Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. SOP ini disusun untuk memastikan jika setiap tahapan pengiriman barang berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, serta untuk menjaga keamanan, ketepatan, serta efisiensi operasional logistik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan A-1, diketahui jika SOP pengiriman barang telah tersusun secara sistematis serta dilaksanakan secara konsisten di lapangan.

“Iya, SOP di Unit Angkutan Barang itu pasti selalu ada serta hukumnya wajib bagi kita, terlebih proses bongkar serta muat barang itu masih bersinggungan dengan angkutan penumpang. Jadi seminimal mungkin kita mengantisipasi jangan sampai proses bongkar serta muat itu mengganggu naik serta turunnya penumpang, maka dari itu kita berikan SOP yang di mana hal tersebut mengatur *closing time* maupun waktu boleh masuk serta boleh keluar jam berapa. Di situ sudah diatur sedemikian rupa dengan Unit Operasional, Unit Angkutan barang, serta dengan Mitra agar tidak berbenturan dengan proses naik serta turunnya penumpang” (Wawancara dengan Agus Sujarwo pada Selasa, 26 Mei 2025)

Pernyataan Informan A-1 memperlihatkan jika *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pengiriman barang di Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang telah dirancang dengan mempertimbangkan aspek operasional serta keamanan yang tinggi, terutama karena aktivitas logistik masih berbagi ruang dengan layanan angkutan penumpang. Penekanan pada waktu operasional (*closing time*) menjadi bagian penting dari SOP, guna menghindari terjadinya konflik antara aktivitas bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang di stasiun. Dari hasil wawancara, terlihat jika koordinasi antara Unit Operasional, Unit Angkutan Barang serta mitra logistik telah dibangun untuk memastikan kegiatan logistik berjalan sesuai dengan jadwal serta tidak mengganggu pelayanan publik lainnya. Hal ini memperlihatkan adanya kesadaran tinggi akan pentingnya sinkronisasi lintas unit dalam menjalankan SOP, sehingga kegiatan pengiriman barang tetap berjalan tanpa menimbulkan gangguan pada kenyamanan penumpang.



Gambar 4.8 SOP Unit Angkutan Barang

Sumber: Data Perusahaan, 2024

Namun demikian, dari hasil temuan yang peneliti temukan saat observasi langsung juga menemukan beberapa permasalahan yang masih muncul dalam implementasi SOP tersebut. Salah satunya ialah terjadinya keterlambatan proses bongkar serta muat barang oleh mitra logistik, terutama pada jam-jam padat kedatangan yang ditetapkan dalam SOP sehingga mengganggu alur penumpang yang akan naik serta turun dari kereta serta menyebabkan kepadatan di area peron. Selain itu, hasil observasi memperlihatkan jika tidak semua petugas bongkar muat mempunyai pemahaman menyeluruh pada SOP yang berlaku. Ketika terjadi situasi di luar prosedur seperti barang datang di luar waktu operasional, sebagian petugas mengambil keputusan secara lisan tanpa mengacu pada SOP tertulis. Hal ini berisiko menimbulkan ketidakteraturan serta inkonsistensi dalam pelayanan logistik.

Pengamatan lainnya memperlihatkan jika meskipun SOP telah mencakup alur kerja yang cukup rinci, pelaksanaan di lapangan sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan mitra (petugas bongkar muat) serta efektivitas koordinasi antar unit. Dalam beberapa kasus, masih diperlukan penguatan komunikasi antara PJKA, *checker*, serta petugas bongkar muat agar alur bongkar muat tidak mengalami hambatan waktu. Dari hasil wawancara serta observasi tersebut, bisa disimpulkan jika keberadaan SOP telah memberi kerangka kerja yang jelas dalam proses pengiriman barang. Namun demikian, perlu adanya peningkatan pengawasan, sosialisasi ulang SOP pada seluruh pihak yang terlibat pada proses tersebut serta evaluasi rutin pada kepatuhan di lapangan, agar SOP tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi benar-benar menjadi pedoman kerja yang dilaksanakan secara menyeluruh serta konsisten. Keberadaan SOP di Unit

Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang telah memberi kerangka kerja yang jelas serta terstruktur untuk proses pengiriman barang, dengan tujuan utama menjaga keamanan serta kelancaran operasional di tengah kepadatan aktivitas stasiun yang juga melayani penumpang. Penekanan pada *closing time* serta koordinasi antar unit merupakan bukti jika PT. KAI berupaya meminimalkan konflik kepentingan antara layanan kargo serta penumpang.

Meskipun demikian, implementasi di lapangan menghadapi tantangan. Keterlambatan oleh mitra logistik serta kurangnya pemahaman menyeluruh pada SOP di antara sebagian petugas memperlihatkan adanya gap antara prosedur tertulis serta praktik aktual. Keputusan *ad-hoc* yang diambil di luar SOP berpotensi menciptakan ketidakkonsistenan serta mengurangi efisiensi yang seharusnya dicapai oleh standar prosedur. Hal ini mengindikasikan jika SOP tidak hanya perlu disusun dengan baik, tetapi juga harus disosialisasikan secara efektif serta dipatuhi secara konsisten oleh semua pihak yang terlibat, termasuk mitra. Pengamatan ini menyoroti jika efektivitas SOP sangat bergantung pada kedisiplinan individu serta kualitas koordinasi. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan pengawasan serta sosialisasi ulang SOP pada seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, evaluasi rutin pada kepatuhan di lapangan serta pengembangan mekanisme untuk menangani situasi di luar SOP secara terstruktur akan memastikan jika SOP tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi benar-benar berfungsi sebagai pedoman kerja yang dilaksanakan secara menyeluruh serta konsisten, demi menjaga kualitas serta efisiensi layanan logistik.

4.2.2 Kendala Dalam Implementasi Pengiriman Barang

4.2.2.1 Kendala Operasional di Lapangan

Dalam proses implementasi pengiriman barang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang, kendala operasional di lapangan merupakan salah satu hambatan yang paling sering dijumpai serta berdampak langsung pada kelancaran distribusi logistik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan serta observasi langsung di lokasi, peneliti menemukan jika pelaksanaan di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu kendala yang sering terjadi ialah fasilitas peron yang belum seluruhnya tertutup kanopi sehingga pada musim hujan, barang-barang mitra logistik yang diproses bongkar serta muat berisiko terkena air hujan serta mengalami kerusakan, terutama tidak mempunyai pelindung maupun kemasan kedap air. Kondisi ini menjadi perhatian serius, karena bisa merugikan pihak pengiriman maupun merusak reputasi layanan logistik, hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Informan A-1 di lapangan.

“Pertama kendala yang kami hadapi di Stasiun Semarang Tawang ini jelas untuk peron belum semua ter-*cover* dengan kanopi semuanya. Jadi kendala kami apabila kondisi cuaca hujan ada beberapa gerbong B (Bagasi) yang tidak tertutup kanopi, sehingga menimbulkan potensi barang-barang *customer* kami mungkin basah” (Wawancara dengan Agus Sujarwo pada Senin, 26 Mei 2025)

“Kalo dari kami (*checker*) mungkin memang hujan, pertama. Lalu kami sudah selalu menekankan bahwasanya SOP untuk keamanan itu harus diterapkan seperti, harus pakai sepatu serta *safety belt* jika masuk ke peron. Namun memang masih ada beberapa oknum yang masih curi-curi serta susah untuk diarahkan” (Wawancara dengan Jalu Bilawa Intan Gumelar pada Senin, 26 Mei 2025)

Selain itu, disiplin pelaksanaan SOP di lapangan juga masih menjadi tantangan.

Meskipun petugas *checker* telah menegaskan pentingnya pemakaian alat pelindung diri

(APD) pada petugas bongkar muat, namun dalam praktiknya masih ditemukan sebagian oknum yang tidak mematuhi aturan tersebut serta “curi-curi” tidak memakai perlengkapan *safety* seperti *safety belt*, helm serta sepatu. Hal ini tidak hanya membahayakan keselamatan kerja, tetapi juga memperlihatkan lemahnya pengawasan serta kurangnya kesadaran akan budaya keselamatan kerja.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti saat observasi langsung yang cukup mengkhawatirkan ialah pengangkutan barang berbahaya yang tidak sepenuhnya melalui prosedur khusus. Berdasarkan observasi, sempat ditemukan barang yang dikategorikan sebagai bahan berisiko tinggi (bahan mudah terbakar) diangkut bersama barang reguler tanpa penanganan khusus. Hal ini sangat berisiko pada keselamatan perjalanan kereta api serta seluruh pihak yang terlibat dalam rantai logistik. Pengelolaan ruang peron yang terbatas juga menjadi kendala tersendiri. Penumpukan barang yang belum sempat dimuat ke gerbong bisa mengganggu alur pergerakan, menciptakan kesan tidak teratur, serta menimbulkan risiko keamanan.



Gambar 4.9 Peron Yang Tidak Tertutup Kanopi

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024



Gambar 4.10 Petugas Bongkar Muat Yang Tidak Menggunakan APD

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Kendala lainnya meliputi keterlambatan kedatangan kereta api yang berdampak pada waktu pemuatan serta penyesuaian jadwal keberangkatan kereta api terutama pengiriman yang menyatu dengan kereta penumpang. Kondisi ini sering kali memaksa petugas bongkar muat bekerja dalam tekanan waktu, sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan operasional serta berpotensi menimbulkan kerusakan pada barang-barang yang dimuat, terutama di saat volume barang tinggi juga menambah beban kerja serta memperlambat proses alur distribusi.

4.2.2.2 Keterlambatan Kedatangan Kereta Api Parcel

Dalam proses pengiriman barang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang, kelancaran kedatangan kereta merupakan salah satu aspek krusial yang memengaruhi efisiensi proses pengiriman barang dan distribusi secara keseluruhan. Ketepatan waktu kedatangan kereta tidak hanya berdampak pada aktivitas bongkar muat di stasiun, tetapi juga berpengaruh terhadap penjadwalan kerja, rotasi muatan, serta kepuasan pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan yang berkaitan dengan keterlambatan kedatangan

kereta, khususnya pada kereta parcel yang dalam praktiknya berdampak pada kelancaran proses pengiriman barang terutama dalam aktivitas bongkar muat. Informan

A-2 mengatakan :

“Keterlambatan kedatangan kereta barang memang kadang terjadi, meskipun secara umum masih dalam batas wajar. Beberapa faktor penyebabnya antara lain adanya gangguan di jalur rel, cuaca ekstrem seperti hujan deras, serta kendala teknis pada sarana atau rangkaian sebelumnya. Selain itu, adanya prioritas perjalanan untuk kereta penumpang juga bisa berdampak pada keterlambatan kereta barang dan dampaknya sangat terasa dalam aktivitas proses pengiriman barang dan juga bongkar muat di stasiun” (Wawancara dengan Kevin Chandra Syahputra pada Senin, 26 Mei 2025)

Dalam wawancara, informan menyampaikan bahwa kondisi tersebut berdampak pada aktivitas muat dan bongkar barang, terutama apabila terdapat jadwal pengiriman yang padat atau kereta lain yang menunggu giliran. Penundaan kedatangan dapat menyebabkan antrean, keterlambatan proses bongkar muat, hingga penyesuaian waktu kerja bagi petugas di lapangan. Untuk mengantisipasi hal ini, pihak operasional biasanya melakukan koordinasi langsung dengan petugas pengatur perjalanan kereta api (PPKA) dan tim bongkar muat agar proses distribusi tetap berjalan efisien tanpa mengabaikan aspek keselamatan kerja dan keakuratan pencatatan data barang keluar masuk. Hasil observasi peneliti di lapangan menguatkan pernyataan tersebut. Terlihat adanya penumpukan barang di area peron karena kereta belum tiba sesuai jadwal. Petugas bongkar muat terlihat harus menunggu lebih lama dari waktu kerja yang seharusnya, bahkan dalam beberapa kasus harus memperpanjang jam kerja. Selain itu, keterlambatan kedatangan juga memicu antrean dengan kereta lain, sehingga petugas harus bekerja lebih cepat agar proses bongkar muat tidak memengaruhi kereta berikutnya. Observasi juga mencatat bahwa dalam kondisi tersebut, petugas kerap

melakukan koordinasi mendadak untuk menyusun ulang giliran bongkar muat dan menghindari stagnasi operasional.



Gambar 4.11 Penumpukan Barang di Peron Akibat Keterlambatan Kedatangan

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2024

Secara keseluruhan, permasalahan keterlambatan kedatangan kereta parcel dapat dianalisis sebagai kendala yang bersumber dari faktor eksternal dan operasional. Faktor eksternal mencakup kondisi cuaca dan regulasi prioritas perjalanan yang berada di luar kendali unit angkutan barang. Sementara itu, dari sisi operasional, keterlambatan dapat terjadi karena keterbatasan sarana atau ketergantungan terhadap kelancaran perjalanan kereta sebelumnya. Temuan permasalahan yang paling nyata adalah terganggunya efisiensi jadwal kerja, meningkatnya antrean pengiriman, serta potensi menurunnya keselamatan dan akurasi dalam proses bongkar muat jika keterlambatan tidak ditangani dengan cepat. Oleh karena itu, diperlukan sistem koordinasi yang adaptif serta buffer waktu yang memadai dalam jadwal operasional untuk meminimalisir dampak dari keterlambatan tersebut.

4.2.2.3 Kendala Dari Sisi Teknis

Dalam pelaksanaan pengiriman barang melalui moda kereta api, aspek teknis mempunyai peran penting dalam menjamin keselamatan, stabilitas muatan, serta kelancaran operasional. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan Informan A-1, ditemukan beberapa kendala teknis yang cukup sering terjadi di lapangan. Salah satu kendala yang menonjol ialah penataan barang di dalam gerbong bagasi yang tidak merata pada saat keberangkatan dari stasiun awal. Kondisi ini biasanya terjadi ketika waktu keberangkatan sudah sangat mepet, sehingga proses pemuatan barang dilakukan dengan terburu-buru tanpa memperhatikan keseimbangan distribusi beban.

“Kalau kendala-kendala yang sering kita hadapi biasanya satu, di stasiun keberangkatan awal kadang mungkin ketika waktu keberangkatannya sudah mepet, jadi penataan barang yang ada di bagasi B (gerbong bagasi) itu tidak merata. Akibat dari hal tersebut, dampaknya ada di stasiun antara jika dimuati barang lagi bisa terjadi selisih *boogey*, seolah-olah seperti kelebihan muatan. Padahal kalau dilihat secara langsung itu barang belum melampaui dari batas berat barang yang sudah diizinkan. Karena efeknya itu di satu stasiun antara diberhentikan serta dilakukan penataan ulang lagi karena dari awal penataannya tidak merata serta selisih *boogey*nya tidak lebih dari yang ditentukan, yakni 9 cm” (Wawancara dengan Agus Sujarwo pada Senin, 26 Mei 2025)

Kondisi tersebut menyebabkan kereta diberhentikan di stasiun antara untuk dilakukan penataan ulang, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan perjalanan serta menimbulkan potensi gangguan pada jadwal operasional logistik. Kendala ini memperlihatkan jika perlu adanya optimalisasi pemuatan serta tata letak penataan barang dari stasiun asal agar proses pengiriman bisa berjalan lebih efisien serta minim gangguan teknis yang bisa menyebabkan keterlambatan kedatangan kereta

api serta pengiriman barang. Dari wawancara dengan Informan A-2 juga menambahkan:

“Keterlambatan kadang terjadi kalau ada gangguan jadwal KA barang (misalnya karena KA penumpang prioritas). Kesalahan administrasi umumnya datang dari mitra seperti pengajuan angkutan yang tidak sesuai ataupun barang tidak bisa dimuat ke dalam gerbong dikarenakan sudah penuh maupun tonase habis. Soal kerusakan pasti ada, bisa karena peron tidak ada kanopi/*overcapping* sehingga basah karena hujan maupun barang pecah karena peron yang rendah, tapi karena KAI tidak ikut mengemas maupun mengelola barang, kami hanya memastikan barang diangkut sesuai kondisi awal tanggung jawab kerusakan umumnya di luar KAI, namun kami sebagai penyedia layanan terus berupaya agar meminimalisir kerusakan yang terjadi” (Wawancara dengan Kevin Chandra Syahputra pada Senin, 26 Mei 2025)

Berdasarkan hasil temuan saat peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, memang ditemukan beberapa titik peron di Stasiun Semarang Tawang yang belum dilengkapi dengan kanopi maupun pelindung atas. Hal ini menyebabkan barang-barang yang diletakkan di peron, terutama yang belum tertutup rapat maupun rentan pada air, berisiko basah serta rusak saat hujan deras turun. Selain itu ketinggian peron yang relatif rendah dibandingkan dengan lantai gerbong menjadi tantangan tersendiri saat bongkar muat dilakukan, khususnya untuk barang yang berukuran besar, berat, maupun rapuh sangat meningkatkan potensi kerusakan fisik saat penanganan demikian pada saat jumlah pengiriman melonjak serta waktu bongkar muat tersisa sedikit. Peneliti juga mengamati adanya prioritas yang diberikan pada jadwal kereta penumpang prioritas, yang terkadang berdampak pada penundaan maupun penyesuaian jadwal kereta barang.



Gambar 4.12 Peron Yang Tidak Tertutup Kanopi

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024



Gambar 4.13 Penataan Barang Pada Gerbong B (Bagasi)

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Kendala teknis yang telah diidentifikasi, mulai dari penataan barang yang tidak merata hingga masalah infrastruktur peron, memperlihatkan titik-titik kerentanan dalam sistem operasional logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Penataan barang yang terburu-buru akibat mepetnya waktu keberangkatan bukan hanya berpotensi menyebabkan penundaan operasional di tengah jalan, tetapi juga bisa memengaruhi keamanan serta stabilitas perjalanan kereta api. Hal ini menyoroti perlunya manajemen waktu yang lebih efektif pada tahap pemuatan serta

peningkatan *awareness* petugas bongkar muat barang pada pentingnya distribusi beban yang seimbang.

Di sisi lain, kurangnya fasilitas kanopi di beberapa area peron serta ketinggian peron yang rendah merupakan kendala infrastruktur fisik yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan serta keamanan barang. Kondisi ini membuat barang rentan pada kerusakan akibat cuaca maupun penanganan yang sulit. Meskipun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyatakan tidak bertanggung jawab atas pengemasan, penyediaan fasilitas yang memadai ialah bagian dari upaya meminimalkan risiko kerusakan barang selama berada di area stasiun. Terakhir, prioritas jadwal kereta penumpang atas kereta barang menggambarkan jika operasional layanan logistik barang masih sangat dipengaruhi oleh sistem transportasi kereta api secara keseluruhan, di mana prioritas penumpang bisa secara langsung mengurangi efektivitas waktu distribusi barang. Untuk mengatasi kendala-kendala teknis ini, diperlukan evaluasi prosedur standar, perbaikan infrastruktur, serta optimalisasi penjadwalan.

4.2.2.4 Kendala Iklim serta Cuaca

Kendala iklim serta cuaca merupakan salah satu faktor eksternal yang berdampak signifikan pada proses pengiriman barang, terutama di Stasiun Semarang Tawang. Meskipun moda kereta api relatif stabil serta bisa beroperasi dalam berbagai kondisi, namun cuaca ekstrem serta bencana alam tetap bisa menghambat kegiatan operasional logistik, terlebih di wilayah jalur serta stasiun yang terdampak. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3, dijelaskan jika kondisi cuaca yang tidak menentu bisa menghambat proses bongkar serta muat barang. Salah satu

tantangan yang kerap dihadapi ialah ketika jalur akses menuju stasiun mengalami genangan air akibat curah hujan yang tinggi serta terus menerus, sehingga menghambat kendaraan ekspedisi maupun mitra logistik dalam menurunkan maupun mengambil barang. Hal ini tentu berdampak pada efisiensi waktu serta keterlambatan proses distribusi barang, meskipun jadwal kereta tetap berjalan normal.

“Cuaca ekstrem bisa memengaruhi proses bongkar maupun maut, apalagi kalau jalur akses menuju stasiun tergenang. Gangguan jalur seperti longsor maupun bencana alam bisa membuat KA barang tertunda. Selain itu, kerusakan sosial maupun demo juga pernah berdampak ke proses distribusi mitra, walaupun keretanya sendiri tetap berjalan” (Wawancara dengan Jalu Bilawa Intan Gumelar pada Senin, 26 Mei 2025)

Selain faktor cuaca, bencana alam seperti longsor pada jalur rel juga bisa menyebabkan keterlambatan pengiriman karena kereta barang harus berhenti maupun dialihkan. Hal ini memengaruhi jadwal distribusi barang oleh mitra logistik terganggu karena kondisi sosial di daerah tujuan, seperti unjuk rasa maupun kerusakan yang menyebabkan akses distribusi menjadi tertutup maupun terbatas. Kendala iklim serta cuaca, khususnya genangan air akibat curah hujan tinggi yang memengaruhi aksesibilitas di Stasiun Semarang Tawang merupakan tantangan signifikan dalam operasional pengiriman barang. Meskipun operasional kereta api relatif tidak berdampak, ketergantungan pada moda transportasi jalan untuk *first-mile* serta *last-mile delivery* membuat keseluruhan proses distribusi rentan pada gangguan eksternal ini.

Dampak utama dari kendala ini ialah penundaan dalam proses bongkar muat barang. Kendaraan mitra logistik kesulitan mencapai area stasiun, yang secara langsung memengaruhi jadwal penyerahan maupun pengambilan barang. Akibatnya,

meskipun kereta barang berangkat maupun tiba tepat waktu, rantai distribusi secara keseluruhan bisa terhambat pada tahap awal maupun tahap akhir, Hal ini memperlihatkan jika kelancaran layanan logistik tidak hanya bergantung pada efisiensi angkutan utama, tetapi juga pada ketersediaan serta kondisi infrastruktur pendukung serta koordinasi antar pihak dalam menghadapi kondisi tak terduga.



Gambar 4.13 Proses Bongkar Muat Barang Dalam Kondisi Hujan

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Dari pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di Stasiun Semarang Tawang, lokasi stasiun yang berada di dataran rendah serta dekat dengan pemukiman padat penduduk memang rentan pada genangan air maupun banjir rob saat curah hujan tinggi. Peneliti mengamati jika saat kondisi cuaca ekstrem, tidak hanya jalur akses menuju stasiun, tetapi juga area peron, rel, serta bahkan bagian dalam stasiun tergenang oleh banjir rob. Kondisi ini secara langsung mengganggu operasional bongkar muat barang, karena petugas serta kendaraan sulit bergerak, serta berpotensi merusak barang yang berada di area terbuka. Kesulitan akses oleh kendaraan logistik seperti truk maupun *pick-up* mitra menjadi semakin parah ketika seluruh area stasiun terdampak.

Kondisi ini secara kuat mendukung pernyataan informan A-3 mengenai tantangan yang dihadapi akibat faktor cuaca ekstrem.

4.2.2.5 Faktor Dominan Penyebab Kegagalan Bongkar dan Muat Barang

Proses bongkar serta muat merupakan tahapan krusial dalam pengiriman barang yang membutuhkan ketepatan waktu, koordinasi yang baik, serta kesiapan tenaga kerja. Namun, dalam praktiknya terdapat sejumlah faktor dominan maupun yang sering terjadi yang menyebabkan kegagalan maupun hambatan dalam pelaksanaan kegiatan bongkar serta muat barang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. Salah satu penyebab utama yang ditemukan ialah tidak seimbangnya antara volume barang serta jumlah tenaga kerja bongkar muat yang tersedia di lapangan, serta kurangnya koordinasi antar mitra logistik.

Berdasarkan wawancara dengan Informan A-1, dijelaskan jika permasalahan kerap muncul saat barang yang akan dibongkar mempunyai beban yang sangat berat maupun jumlah koli yang terlalu banyak, sementara tidak ada tenaga kerja tambahan yang disiapkan secara proporsional. Hal ini disampaikan oleh Informan A-1 :

“Pertama, barang yang dimuat, satu koli tapi volumenya sangat berat sekali. Itu mungkin tidak bisa diangkat dengan 4 orang, itu kadang yang sering menjadi kendala. Di sisi lain, ada barang yang jumlah kolinya banyak, barang yang hendak dinaikkan serta diturunkannya pun banyak tapi tenaga bongkar muatnya tidak disiapkan sedini mungkin, jadi akibatnya waktu yang ditentukan oleh operasional kereta ini harus berangkat jam berapa, tapi barang belum bisa naik maupun turun semuanya, itu yang sering terjadi seperti itu. Karena tidak ada koordinasi dari mitra dengan mitra yang lainnya antara daerah yang lainnya jika nanti barang yang akan turun di Stasiun Semarang Tawang itu sekian ton, tidak ada koordinasi. Jadi dari tenaga bongkar muat di sini tidak dipersiapkan seperti biasanya padahal barang yang turun melebihi dari tenaga bongkar muat itu sendiri.” (Wawancara dengan Agus Sujarwo pada Senin, 26 Mei 2025)

Pernyataan ini menggarisbawahi dua isu utama, yakni penanganan barang bervolume berat yang membutuhkan lebih banyak tenaga, serta ketidakcukupan tenaga kerja bongkar muat saat volume barang yang harus ditangani melebihi ekspektasi maupun kapasitas normal. Dari hasil temuan pengamatan langsung di lapangan, peneliti mengamati jika proses bongkar muat barang di Stasiun Semarang Tawang memang sangat bergantung pada tenaga manusia. Meskipun ada beberapa alat bantu seperti gerobak, tidak ada pemakaian alat berat lainnya seperti *forklift* untuk barang bervolume sangat besar, terutama di area peron yang sangat sempit. Peneliti juga sering melihat petugas bongkar muat bekerja dengan sangat cepat serta berkejaran dengan waktu keberangkatan kereta api, terutama saat ada lonjakan pengiriman barang. Terlihat adanya kurangnya koordinasi yang optimal dalam perencanaan jumlah tenaga bongkar muat untuk mengantisipasi volume barang yang tidak biasa. Ketika ada barang dengan koli yang sangat banyak maupun berat yang membutuhkan penanganan khusus, proses menjadi melambat serta seringkali terjadi penundaan.



Gambar 4.14 Kondisi Kekurangan Petugas Bongkar Muat

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024



Gambar 4.15 Area Peron yang Sempit

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Faktor dominan kegagalan bongkar serta muat barang di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IV Semarang berakar pada keterbatasan sumber daya serta koordinasi informasi. Pertama, permasalahan penanganan barang berat yang membutuhkan lebih dari tenaga manual memperlihatkan adanya gap antara jenis barang yang diangkut serta fasilitas penanganan yang tersedia. Ini bisa menjadi kendala signifikan yang memperlambat proses, meningkatkan risiko kerusakan barang, serta potensi cedera bagi petugas bongkar muat barang. Lalu, kendala ialah ketidakcukupan tenaga bongkar serta muat barang yang disiapkan secara *real-time* untuk menghadapi volume barang yang fluktuatif maupun tiba-tiba melonjak. Ini diperparah oleh kurangnya koordinasi informasi antara mitra pengirim maupun stasiun asal dengan Stasiun Semarang Tawang mengenai perkiraan volume barang yang akan tiba.

Ketika informasi mengenai volume maupun karakteristik barang yang akan dibongkar tidak tersampaikan dengan baik, tenaga yang disiapkan tidak sesuai dengan kebutuhan aktual di lapangan, menyebabkan penundaan yang tak terhindarkan. Waktu yang mepet untuk keberangkatan kereta juga memperburuk kondisi ini, memaksa

proses yang terburu-buru serta berpotensi tidak efisien. Dari hal ini diperlukan evaluasi ulang SOP terkait persiapan tenaga serta peralatan bongkar muat berdasarkan proyeksi volume barang yang akan datang.

4.3 Output Penelitian Terapan

Sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap “Implementasi Proses Pengiriman Barang Angkutan Retail Pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang”, ditemukan bahwa diperlukan adanya pedoman baku untuk memastikan setiap tahapan operasional berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Proses pengiriman barang yang melibatkan banyak pihak serta bergantung pada ketepatan waktu, keamanan, dan efisiensi kerja memerlukan prosedur operasional yang terstruktur, jelas, dan mudah dipahami oleh seluruh petugas yang terlibat. Oleh karena itu, sebagai bentuk kontribusi terapan dari penelitian ini, peneliti merumuskan sebuah dokumen Standard Operating Procedure (SOP) sebagai acuan dalam pelaksanaan pengiriman barang angkutan retail di lingkungan kerja Unit Angkutan Barang Daerah Operasi IV Semarang. SOP ini disusun berdasarkan hasil observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait, serta analisis kendala yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung. Dengan adanya SOP ini, diharapkan pelaksanaan pengiriman barang dapat dilakukan secara konsisten, efisien, dan akuntabel, serta mampu meminimalkan risiko keterlambatan, kerusakan, atau kesalahan prosedural dalam pengelolaan logistik.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	
PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG ANGKUTAN RETAIL	Kode dok. :
	Tgl Terbit :
	Tgl Efektif :
A. Tujuan Menetapkan standar operasional dalam proses pengiriman barang <i>retail</i> untuk memastikan ketepatan waktu, keselamatan barang, efisiensi distribusi, serta peningkatan layanan di lingkungan Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang. B. Ruang Lingkup SOP ini berlaku bagi seluruh kegiatan pengiriman barang angkutan retail yang melalui proses penerimaan, penimbangan, pencatatan, pemuatan ke kereta, pengangkutan, pembongkaran, dan penyerahan barang kepada pihak ekspedisi/penerima. C. Daftar Istilah 1. <i>Checker</i> adalah pekerja yang memiliki tugas untuk melakukan pemeriksaan dari berbagai barang/multikomoditi/petikemas sebelum dan sesudah pengiriman. 2. DDA (Dokumen Dasar Angkutan) berisi data DDA yang telah ditandatangani atau disepakati bersama, keputusan angkutan sementara, dan keputusan perjanjian. 3. <i>Manifest</i> adalah dokumen yang berisi proses pengajuan pengangkutan barang dari customer untuk diangkut menggunakan kereta api sesuai dengan dokumen dasar angkutan yang telah disepakati. 4. SA (Surat Angkutan) adalah dokumen pelaksanaan perjanjian angkutan antara pengirim dan perusahaan, surat pengantar angkutan, dan bukti penyerahan barang yang diangkut. 5. BAM (Berita Acara Muat) adalah dokumen yang merekam aktivitas proses pencatatan pengiriman barang pada saat pemuatan berlangsung di stasiun pengirim. 6. BKD (Berita Kedatangan) adalah dokumen yang merekam aktivitas proses penerimaan barang di mana checker atau petugas angkutan barang akan menyampaikan kepada penerima bahwa barang sudah sampai stasiun tujuan dan siap untuk dilakukan pembongkaran. 7. BAB (Berita Acara Bongkar) adalah dokumen yang merekam segala aktivitas pembongkaran yang telah dilakukan di jalur bongkar.	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	
PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG ANGKUTAN RETAIL	Kode dok. :
	Tgl Terbit :
	Tgl Efektif :
D. Penanggung Jawab KUPT Terminal SMC : Bertanggung jawab pada pengawasan, pengendalian operasional dan fasilitas pengiriman barang angkutan retail di area Stasiun Semarang Tawang. Petugas <i>Checker</i> Retail : Bertanggung jawab pada pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian operasional dan fasilitas pengiriman barang di Stasiun Semarang Tawang serta bertanggung jawab pada urusan administrasi keberangkatan dan kedatangan barang (BKD, BAB, SA, BAM). Ekspedisi : Ekspedisi sebagai mitra serta pemilik barang bertanggung jawab pada seluruh rangkaian kegiatan pengiriman barang retail. E. TATA TERTIB 1. Wajib memakai seragam, tanda pengenalan, sepatu, dan celana panjang. 2. Wajib menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) seperti rompi dan dilarang menggunakan sandal saat melakukan kegiatan pengiriman barang dan bongkar muat barang di area Stasiun Semarang Tawang. 3. Dilarang merokok dan meminum minuman keras di area Stasiun Semarang Tawang. 4. Dilarang memasukkan barang tanpa Surat Angkutan (SA) atau dokumen sah dari Unit Angkutan Barang. 5. Wajib mengikuti alur keluar masuk barang sesuai ketentuan. 6. Wajib membubuhkan tanda tangan, nama jelas, dan stempel ekspedisi pada surat pengajuan dan Surat Angkutan (SA) selaku pengiriman barang dan bertanggung jawab atas barang yang akan diangkut. 7. Wajib bersama menjaga etika kepada seluruh pekerja dan penumpang yang ada di area Stasiun Semarang Tawang. 8. Dilarang menggunakan celana <i>training</i> atau robek saat beraktivitas kerja, serta bongkar muat barang di area Stasiun Semarang Tawang.	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	
PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG ANGKUTAN RETAIL	Kode dok. :
	Tgl Terbit :
	Tgl Efektif :
F. PROSEDUR 1. Ekspedisi mengajukan permohonan pengiriman barang melalui surat pengajuan berisi tujuan, jumlah, dan volume barang kepada checker Unit Angkutan Barang. 2. <i>Checker</i> menentukan tingkat urgensi pengiriman barang. 3. Barang ditimbang ulang untuk memastikan volume sesuai. 4. <i>Checker</i> memverifikasi kesesuaian barang dengan data pada surat pengajuan. 5. Dokumen angkutan (SA dan manifest) disusun melalui sistem RCS dan disesuaikan dengan data lintas daerah operasi. 6. Barang yang memenuhi syarat dan dilengkapi dokumen dimuat ke dalam kereta sesuai rute pengiriman. 7. DDA diserahkan kepada petugas pengawal untuk digunakan sebagai surat jalan selama perjalanan. 8. Barang ditata dalam gerbong secara seimbang untuk menjaga stabilitas selama angkutan. 9. Kereta diberangkatkan sesuai jadwal menuju stasiun tujuan. 10. Setelah muatan selesai, checker menerbitkan Berita Acara Muat (BAM) sebagai bukti resmi proses pemuatan. G. Tindakan Darurat dan Kendala Operasional 1. Lakukan koordinasi dengan PPKA (Pengatur Perjalanan Kereta Api) jika mengalami keterlambatan kedatangan kereta dan ubah jadwal bongkar. 2. Buat berita acara/laporan dan foto dokumentasi bila terjadi barang rusak/hilang pada saat pengiriman, lapor kepada penanggung jawab. 3. Amankan barang di peron dengan terpal (ekspedisi), atau tambahkan kanopi pada peron/area bongkar muat barang (PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang).	