

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah PT Samudera Indonesia

Sejak awal berdirinya, Perusahaan telah berhasil mengembangkan keberadaannya di tingkat global melalui pengelolaan armada kapal yang merambah rute-rute di Eropa. Selain itu, Perusahaan juga telah menjadi agen bagi perusahaan pelayaran luar negeri seperti Hapag-Lloyd, Tokyo Senpaku Kaisha (TSK), dan Isthmian Steamship Company. Sepanjang perjalanan sejarahnya, Perusahaan terus berupaya mengembangkan usahanya dengan memanfaatkan peluang yang ada. Pandangan Bapak Soedarpo Sastrosatomo bahwa Indonesia akan sejahtera bila sektor distribusi dan komunikasi dikelola oleh bangsa Indonesia menjadi dasar pemikiran ini. Konsep ini kemudian diimplementasikan oleh Samudera Indonesia dengan menyediakan layanan pengangkutan barang melalui jalur darat, laut, maupun udara, termasuk fasilitas pergudangan dan bongkar muat dalam satu rantai pasok yang terintegrasi.

Samudera Indonesia telah tumbuh menjadi perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang melalui pengoperasian kapal, truk, pergudangan, depo peti kemas, dan pelabuhan dalam sistem logistik yang komprehensif dan terintegrasi. Dengan dukungan lebih dari 4.000 karyawan, perusahaan ini kini memiliki empat lini bisnis utama yang saling mendukung, yaitu Pelayaran, Keagenan, Logistik, dan Terminal. Selaras dengan nilai-nilai dasar yang ditetapkan oleh pendiri Samudera Indonesia, Bapak Soedarpo Sastrosatomo,

perusahaan ini berhasil mendirikan fondasi yang kokoh melalui pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan tangguh dalam menghadapi berbagai tantangan di industri logistik yang sangat kompetitif. Pada tahun 2016, semua aktivitas keagenan dalam grup bisnis Samudera Indonesia diubah menjadi PT Samudera Agencies Indonesia, yang salah satu cabangnya berada di Kota Semarang.

4.1.2. Visi dan Misi PT Samudera Indonesia

4.1.2.1. Visi PT Samudera Indonesia

“Menjadi Pilihan Utama, Unggul, dan Terdepan Dalam Bidang Keagenan Kapal di Indonesia.”

4.1.2.2. Misi PT Samudera Indonesia

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten sebagai aset utama perusahaan.
2. Samudera Agencies Indonesia sebagai brand keagenan yang kuat, memiliki daya saing dan integritas.
3. Memberikan rasa aman dan solusi yang sesuai bagi pelanggan serta menjaga bisnis terus berkembang dengan melakukan inovasi dan pengembangan teknologi secara berkelanjutan.

4.1.3. Nilai dan Komitmen PT Samudera Indonesia

Nilai

“Menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme”

Komitmen

“Kami memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku dan standar Tata Kelola Perusahaan dalam bentuk

transparansi, kemandirian dan akuntabilitas yang dipertahankan.”

4.1.4. Profil Perusahaan

PT Samudera Indonesia Tbk adalah sebuah perusahaan yang berbasis di Indonesia dan berfokus pada sektor pelayaran, pengangkutan, serta logistik. Perusahaan ini memiliki lima divisi utama: Samudera Shipping, Samudera Logistics, Samudera Services, Samudera Port, dan Samudera Properties. Dengan dukungan dari 4.000 karyawan dan lebih dari 40 perusahaan anak serta kantor, Samudera Indonesia menyediakan layanan berkualitas kepada klien di berbagai daerah di Indonesia dan Asia. PT Samudera Indonesia Semarang mengelola delapan divisi bisnis, di antaranya SHI (Satuan Harapan Indonesia), Silkargo Indonesia, SAI (Samudera Agency Indonesia), PT Yasa Wahana Tirta Samudera (YWTS), PT Samudera Perdana, PT Masaji Tatanan Kontainer Indonesia (MTKON), PT Tirang Jaya Samudera, dan PT Masaji Kargosentra Tama (MKT). Operasional perusahaan ini mencakup lokasi seperti Medan, Semarang, Surabaya, Padang, Palembang, dan Pekanbaru.



Gambar 4. 1 Logo PT Samudera Agencies Indonesia

Sumber: <https://samudera.id/>

Saat ini, PT Samudera Indonesia adalah salah satu perusahaan pengiriman yang menangani transportasi kargo berupa kontainer, penyimpanan dan perbaikan kontainer, pergudangan, serta aktivitas bongkar muat barang di seluruh Indonesia. Sebagai penyedia layanan pendukung, perusahaan ini menawarkan solusi yang menyeluruh bagi eksportir, importir, serta pemilik dan pengirim barang lainnya. Selain itu, Samudera Indonesia juga mewakili perusahaan pelayaran internasional, seperti Hapag-Lloyd, United Arab Shipping Company (UASC), dan Korea Marine

Transport Company (KMTC). Di samping peran tersebut, perusahaan ini juga berfungsi sebagai agen untuk beberapa perusahaan lainnya. Pengelolaan perusahaan pelayaran dilakukan secara sementara atau non-permanen oleh satu unit, yaitu departemen keagenan umum.



Gambar 4. 2 Logo Korean Marine Transport Company

Sumber: <https://www.ekmtc.com/>

KMTC merujuk pada Korean Marine Transportations Co. Ltd. Mulai berdiri pada tahun 1954 dan memiliki markas di Seoul, Korea Selatan. KMTC merupakan perusahaan pelayaran terkemuka di Korea Selatan. KMTC mulai beroperasi di Indonesia dan mengangkat PT Samudera Indonesia Tbk sebagai agen eksklusif KMTC di Indonesia.

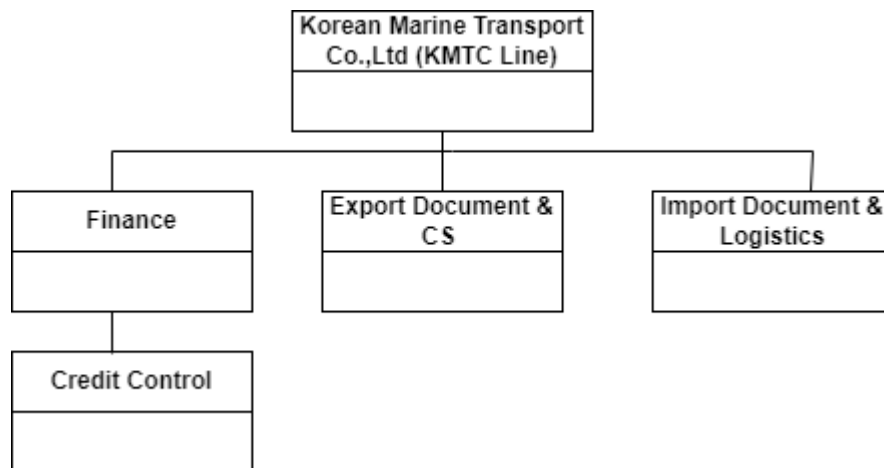
Korean Marine Transport Company (KMTC) merupakan sebuah perusahaan pelayaran internasional yang berasal dari Korea Selatan dengan fokus pada layanan ekspor dan impor di kawasan Asia. Perusahaan ini memiliki cabang di Indonesia melalui kolaborasi dengan agen lokal seperti PT Samudera Indonesia, Tbk. , yang berfungsi sebagai mitra dalam bidang logistik, yang mencakup keagenan kapal, penyimpanan barang, serta pengangkutan darat. Korean Marine Transport Company (KMTC) diakui karena layanan yang berkualitas dan citra merek yang kuat, yang memberikan dampak signifikan terhadap keputusan pelanggan di Semarang.

Salah satu lokasi aktivitas mereka berada di Semarang melalui PT Samudera Indonesia yang mengurus keagenan dan operasional perusahaan. Tujuan utama dari layanan mereka adalah untuk menjamin kelancaran logistik dan

pengiriman barang internasional di area tersebut.

4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi dari Sub Divisi KMTC, *General, Agency & Local Section* sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Korean Marine Transport Company 2025

Sumber: Dokumen Korean Marine Transport

4.1.6. Layanan Jasa di PT Samudera Agencies Indonesia

Dalam kegiatannya PT Samudera Agencies Indonesia memiliki 2 bisnis utama, yaitu: COC (*Carrier Owned Container*) dan SOC (*Shipper Owned Container*), yang dibawahhi oleh Departemen *Sales dan Marketing*.

4.1.6.1.COC (*Carrier Owned Container*)

COC adalah suatu jenis kontainer yang disediakan oleh penyedia layanan pengiriman. Di sini, PT Samudera Agencies Indonesia menjadi agen untuk pelayanan pelayaran SSL (*Samudera Shipping line*) yang berafiliasi dengan Samudera Indonesia, serta KMTC (*Korea Marine Transport Co. Ltd*) dari Korea Selatan, dan Hapag-Lloyd yang berasal dari Jerman. Tiga jenis kontainer ini disewakan kepada pemilik usaha seperti perusahaan manufaktur dan *freight forwarder* yang lebih memilih mengirim barang tanpa menggunakan kontainer mereka sendiri, baik karena tidak memilikinya maupun tidak memiliki stok

kontainer di depo peti kemas. Dalam konteks ini, PT Samudera Agencies Indonesia bertanggung jawab untuk mengatur pengiriman barang serta merawat kontainer tersebut. Dengan kata lain, COC hanya fokus pada penyewaan kontainer atau peti kemas kepada pelanggan. Berikut Service COC yang disediakan oleh PT Samudera Agencies Indonesia:

Table 4 1 Layanan COC PT Samudera Agencies Indonesia

No	Jenis	Keterangan
1.	Target Pasar	Target pasar PT Samudera <i>Agencies</i> Indonesia adalah perusahaan pabrikan atau manufaktur, perusahaan <i>freight forwarder</i> , dan perusahaan <i>trading</i> .
2.	Negara Tujuan Ekspor & Impor	Negara Ekspor: 1. Singapore: Singapore 2. Thailand: Bangkok, Song klaa, Laem Chabang, Lat Krabang 3. Malaysia: Port Klang, Penang, Kuantan, Pasir Gudang 4. Pakistan: Karachi Port 5. Bangladesh: Chittagong (Chattogram), Dhaka 6. Myanmar: Yangon 7. Vietnam: Ho Chi Min, Hai Pong, Danang 8. Kamboja: Sihanounville 9. China: Shanghai 10. India: Nhavaseva, Mundra, Kolkata, Kaputali, Cenai 11. Sri Lanka: Colombo Negara impor: Semua negara yang diperbolehkan negara dan syarat-syarat untuk ke Indonesia.
3	Pembayaran	1. <i>Freight Prepaid</i> :dibayarkan di <i>port of loading</i> atau pelabuhan asal. 2. <i>Freight Collect</i> : dibayarkan di port of destination atau pelabuhan tujuan.

Sumber: Dokumen PT Samudera Agencies Indonesia, 2025

Dalam pelaksanaan kegiatan COC, ada variasi kargo yang diizinkan berdasarkan jenis komoditas di PT Samudera Agencies Indonesia, antara lain:

1. Kargo Umum, yaitu kargo standar yang menggunakan kontainer kering.
2. Kargo Berbahaya (DG), kargo yang juga menggunakan kontainer kering tetapi termasuk dalam kategori yang berbeda.
3. Kargo Pendingin, kargo yang dapat mengatur suhu, biasanya digunakan untuk barang-barang yang cepat rusak seperti ikan, sayuran, makanan beku, buah, udang beku, dan sejenisnya.

4.1.6.2. SOC (Shipped Owned Container)

SOC adalah suatu bentuk usaha di mana klien memiliki kontainer yang akan digunakan untuk mengirimkan barang. Klien akan menyewa ruang di kapal milik PT Samudera Agencies Indonesia karena Samudera Indonesia Group memiliki kapal tipe feeder vessel untuk mendistribusikan kontainer. Klien akan membawa kontainer yang telah diisi barang mereka ke pelabuhan untuk dipindahkan ke kapal. Dalam situasi ini, klien bertanggung jawab atas proses pengiriman barang serta pemeliharaan kontainer. Berikut adalah Layanan SOC di PT Samudera Agencies Indonesia:

Table 4 2 Layanan SOC PT Samudera Agencies Indonesia

No	Jenis	Keterangan
1.	Layanan	Menjual <i>space</i> di dalam kapal untuk muatan
2.	Target Pasar	MLO (<i>Main Line Operator</i>) atau biasa disebut pemilik <i>container</i> , seperti Evergreen, MAERSK, KMTCC, Hapag-Lloyd, KYOWA, COSCO, MSC, SSL, Wan Hai, ONE, dsb
3	Pembayaran	Pembayaran tidak dilakukan di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang, tetapi dilakukan di PT Samudera Indonesia pusat di Jakarta maupun di Singapore.
4	Negara Ekspor	Only Singapore
5	Sistem Booking	1. <i>Dead Freight</i> , klien membeli sejumlah slot TEUS dalam jumlah tertentu, dan berkewajiban

No	Jenis	Keterangan
		untuk mengisi slot tersebut, namun jika tidak terpenuhi, tidak dikenakan denda apapun. Sistem booking <i>dead freight</i> ini biayanya lebih murah dibandingkan booking slot satuan. Contohnya, Evergreen booking slot kapal sebanyak 50 TEUS dan berkewajiban memenuhi slot tersebut, tetapi hanya terpenuhi sebanyak 42 TEUS. Slot yang tidak terpenuhi, tetap tidak dikenakan denda apapun, tetapi slot yang tidak terpenuhi menjadi kerugian Evergreen. Evergreen akan tetap membayar sebanyak 50 TEUS 2. <i>Slot Exchange</i>, biayanya lebih mahal dibandingkan dengan <i>dead freight</i>, karena slot dibeli dengan barter muatan dengan MLO yang lain

Sumber: Dokumen PT Samudera Agencies Indonesia, 2025

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti menggali dan membahas permasalahan mengenai Strategi Perusahaan *Shipping line* Dalam Menghadapi *Shipping delay Export* pada Korean Marine Transport Company (KMTC) di PT Samudera Agencies Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti membagi permasalahan menjadi 2 rumusan, yang pertama yaitu faktor penyebab *shipping delay* pada Korean Marine Transport Company. Kemudian yang kedua yaitu strategi perusahaan *shipping line* dalam menghadapi *shipping delay export* di Korean Marine Transport Company.

4.2.1. Faktor Penyebab *Shipping delay* pada Korean Marine Transport Company

Shipping delay terjadi karena terjadi kesalahan atau kendala dalam proses ekspor, karena faktor terjadinya delay ekspor disebabkan oleh hal yang tak terduga atau karena salah satu pihak. Dalam beberapa kasus *shipping delay* terdapat banyak kerugian yang didapatkan kepada pihak yang bersangkutan. Dari kejadian

delay ini maka terdapat beberapa hal yang harus diselesaikan salah satunya yaitu mencari kedatangan dan keberangkatan kapal yang terdekat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti laksanakan terkait penyebab *delay* ekspor yang akan dijelaskan pada kutipan wawancara dibawah ini yang dikatakan langsung dari informan A 1. Berikut pernyataannya:

“Jadi untuk penyebab *shipping delay* yang terjadi di KMTC ini dikarenakan beberapa faktor penyebabnya, yang pertama biasanya kita nyebutnya *bad weather* nah kalo dilaut itu kan anginnya lebih besar apabila dilanjutkan operasionalnya ditakutkan akan terjadi celaka dari barang atau container dan petugas yang berada dilapangan, lalu yang kedua ini karena *port congestion* karena pelabuhan di semarang itu kecil dan kapasitas kapal hanya 3 jadi kemungkinan besar terjadinya antri kapal dan kapal bisa berhari-hari berada di tengah laut untuk menunggu waktu sandar.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari informan A 1 juga di dukung oleh pernyataan informan A

2 . Berikut pernyataannya:

“Akibat dari adanya *bad weather* itu nantinya *draft* kapal atau *draft* pelabuhan itu bisa surut berlebih dan pasang berlebih yang mengakibatkan kapal susah bersandar selain itu dari *bad weather* tersebut akan menyebabkan rob yang membuat operasional susah bekerja atau terhenti untuk sementara waktu. Kapasitas TPKS juga sangat terbatas padahal perkembangan ekspor impor sedang melesat sehingga terjadinya *congestion*. Kalau karena mesin terkendala itu jarang terjadi karena pasti pada saat kapal datang dan akan berangkat akan selalu dicek.” (Wawancara, 9 Mei 2025).

Selanjutnya pernyataan dari informan A 1 didukung oleh pernyataan A 3.

Berikut pernyataannya:

“Dalam kasus ini *delay* disebabkan karena *bad weather, port congestion*. Sehingga operasional kapal jadi terhambat mengakibatkan seluruh rangkaian terhadap dari situ biasanya kita menyebutnya dengan *domino effec* untuk penundaan disebabkan *bad weather* itu kurang lebih 6 sampai 2 hari atau 48 jam.pada saat itu akan terhambat juga yang menyebabkan kita mengirimkan semacam *delay notification* kepada *customer*, *delay notification* tersebut digunakan untuk memberi tahu perkiraan kapal akan datang setelah kejadian tersebut.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Dapat dilihat dari wawancara dengan 3 informan diatas, maka terdapat 2 faktor utama bahwa *shipping delay* ekspor yang terjadi di KMTC yaitu disebabkan:

a. Faktor Alam

Faktor alam yang menyebabkan *shipping delay* yaitu terjadinya angin kencang atau badai, hujan dan rob sehingga *shipping line* akan menyebutkan dengan adanya potensi *bad weather*. *Bad Weather* ini dapat terjadi karena dari letak geografis pelabuhan tersebut, pelabuhan tanjung emas berbatasan langsung dengan laut jawa yang dimana bagian dari samudera hindia, karena pengaruh musim yaitu biasanya sekitar bulan November sampai Juni kemudian terdapat fenomena cuaca seperti *el nino* dan *la nina* yang dapat memicu terjadinya *bad wether*. Kondisi cuaca di Indonesia cenderung tidak menentu karena terjadinya perubahan atmosfer. Umumnya hujan besar dengan intensitas yang tinggi sering terjadi pada November hingga Juni dan puncaknya pada Desember sampai Januari. Sedangkan badai, angin kencang dan rob (banjir pasang air laut) angin kencang dapat dipicu dengan adanya angin muson dan saat terjadinya gangguan cuaca ekstrem sehingga terjadinya peristiwa tersebut.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa penundaan yang disebabkan oleh faktor alam memang sering terjadi sehingga menyebabkan terjadinya perubahan jadwal ataupun rute kapal tersebut. Perubahan cuaca juga terjadi secara tiba-tiba sehingga *vessel operator* diharuskan untuk mempercepat menyebarkan informasi terkait cuaca kepada pihak terkait.

Hasil observasi sejalan dengan penelitian terdahulu Jana (2022), yang

menyebutkan bahwa faktor alam dan cuaca buruk dapat menyebabkan gangguan pada pengiriman laut, khususnya cuaca yang buruk menjadi penyebab utama ketidakpastian yang berdampak pada pengoperasian pengiriman laut. Cuaca ekstrem seperti hujan badai, ombak tinggi, angin kencang, dan kabut tebal dapat menyebabkan penundaan perjalanan keberangkatan atau kedatangan kapal, keterlambatan di pelabuhan, bahkan perubahan rute secara tiba-tiba. Fenomena alam ini sulit untuk diprediksi dan seringkali muncul tanpa peringatan, sehingga menyulitkan operator pelayaran dalam merancang jadwal yang efisien dan handal. Perubahan cuaca yang tidak konsisten juga mempengaruhi kecepatan pelayaran dan waktu tunggu di pelabuhan, sehingga berimbas pada pengeluaran operasional serta keandalan layanan.

b. Port Congestion

Port congestion atau kepadatan pelabuhan merupakan situasi saat kapal tiba di pelabuhan kemudian saat akan melakukan sandar di pelabuhan namun, aktivitas sebelumnya belum selesai dalam proses *stevedoorring* atau menyelesaikan bongkar muat di pelabuhan hal tersebut mengakibatkan kurangnya ruang bagi kapal yang seharusnya sandar pada jam tersebut menjadi terhambat sehingga kapal akan membutuhkan waktu lebih lama kemudian kapal juga menunggu antrian untuk sandar di laut selama 2-7 hari. Penundaan ini menyebabkan waktu kedatangan kapal menjadi lebih lambat, sehingga pengiriman barang ekspor juga mengalami penundaan.

Pelabuhan Tanjung Mas Semarang memiliki kapasitas sandar yang kecil berukuran sekitar 17.000 hektare dengan kapasitas sandar kapal cargo

hanya 3 kapal sehingga terjadi penundaan untuk sandarnya kapal. Menurut observasi yang telah peneliti lakukan bahwa pihak TPKS tiap bulannya pasti membuka agenda untuk memberi masukan dari beberapa *shipping line* yang ada di Semarang akan tetapi masukan atau kritik tersebut kurang didengar oleh pihak TPKS sehingga banyak yang mengeluhkan akan hal tersebut. *Port congestion* tersebut terjadi kurang lebih 2 sampai 3 hari bahkan lebih sehingga sangat merugikan baik di pihak *shipping line* maupun pihak *customer*.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu milik Ramadhan et al.(2024), dalam penelitian tersebut membahas terkait faktor apa saja yang menyebabkan terjadi keterlambatan. Dalam penelitian tersebut *port congestion* atau kepadatan pelabuhan juga menjadi faktor utama terjadinya *delay* keberangkatan kapal yang menyebabkan antrian kapal panjang sehingga proses bongkar muat menjadi terjeda dan lambat hal ini tidak hanya berdampak pada efisiensi pelabuhan, tetapi juga menambah biaya operasional bagi perusahaan pelayaran, termasuk pengeluaran ekstra untuk bahan bakar, penalti keterlambatan. Pengirim dan penerima barang juga merasakan konsekuensi, seperti keterlambatan dalam penerimaan, penurunan kualitas barang, hingga hilangnya kesempatan di pasar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa penyebab terjadinya *shipping delay* pada Korean Marine Transport Company yaitu karena faktor alam dan *Port congestion*. Permasalahan *shipping delay* juga memiliki dampak yang merugikan perusahaan, maka peneliti melakukan identifikasi mengenai dampak apa saja yang merugikan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dampak dari terjadinya *shipping delay*, akan dijelaskan pada

informan A 1 kutipan wawancara di bawah ini:

“ Untuk dampaknya banyak banget, kalo dampak dari eksternal nya itu menyebabkan citra pelabuhan semarang itu buruk karena *delay* dan karena ini pasti dilihat secara internasional jadi pihak luar memandang *port* semarang itu buruk. Pastinya KMTC terkena kerugiannya karena sandarnya kapal ada biaya jadi kalau *delay* pasti itu kan parkir lebih dari 1 hari jadi akan ada *extra cost*, dari sisi lain juga *connecting vessel schedule* nya juga mundur dari jadwal semula sehingga ada potensi *claim* dari *customer*. Terdapat dokumen yang diubah sehingga semua dokumen harus menyesuaikan kapal berangkat. Pihak kmtc juga tetep ada update dari sistem terkait dokumen nya, revisi akan terjadi jika terkadung issued.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari informan A 1 di dukung oleh pernyataan dari A 2 yaitu sebagai berikut:

“Juga menyebabkan *domino effect* sehingga terjadi *port congestion* atau *shipping delay*, lalu komplain dari *customer*, *extra cost* nya yang muncul terkait biaya *storage* dan biaya relokasi, dan *trust issue customer* kepada pelayaran (KMTC) dan TPKS. Apabila terjadi *delay* dan di skip lalu *customer* tidak mendapatkan *schedule* kapal maka *customer* juga dapat beralih ke pelayaran saingan” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Selanjutnya pernyataan dari informan A 3 terkait dampak yang didapatkan dari *shipping delay* yaitu:

“karena di dunia pelayaran itu setiap detik nya pakai *charge*, jadi kalau kapal *delay* yang pasti akan terkena *port charge* selain itu produktivitas TPKS kurang baik jadi berpengaruh kena *port charge*. ” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan A 1, A 2, dan A 3 maka dapat disimpulkan bahwa dampak yang didapatkan pada perusahaan cukup signifikan terhadap reputasi dan operasional. Dampak yang dirasakan oleh Korean Marine Transport Company mencakup aspek finansial, operasional, dan kepercayaan pelanggan terhadap Korean Marine Transport Company.

Dampak dari sisi finansial yaitu terjadi penambahan biaya operasional

mencakup *extra charge* untuk biaya sandar, *storage fee*, relokasi muatan, dan perubahan jadwal *connecting vessel* menimbulkan *claim* dari *customer*. *Shipping delay* mengharuskan perusahaan melakukan penyesuaian dokumen ekspor seperti revisi jadwal pada sistem dan dokumen yang diperlukan untuk ekspor. Sementara dari sisi pelanggan akan memunculkan *trust issue* terhadap Korean Marine Transport Company dan pihak Terminal Petikemas Semarang, keterlambatan yang berulang dapat menimbulkan customer beralih ke pihak pesaing. Selain itu Pelabuhan Tanjung Mas juga mendapatkan citra yang kurang baik. Maka dari itu dampak dari *shipping delay* ini menimbulkan efek negatif, apabila tidak diperbaiki akan menjadi kerugian yang besar bagi *shipping line* karena customer akan selalu mencari agen yang dapat meminimalisir kejadian tersebut sehingga pihak *shipping line* perlu mengevaluasi dan menggunakan strategi yang tepat dalam menghadapi masalah penundaan.

4.2.2. Strategi Perusahaan Dalam Menghadapi *Shipping delay*

Untuk menangani sebuah masalah, dibutuhkan strategi yang tepat. Strategi ini harus dibuat dengan hati-hati agar tidak menimbulkan masalah baru. Dalam proses penyusunan strategi, evaluasi dan pengawasan harus dilakukan. Pada tahap ini, pengawasan dilakukan terhadap setiap kegiatan perusahaan untuk memastikan bahwa pelaksanaannya sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan. KMTC mempunyai strategi yang diharapkan memperbaiki atau dapat membantu tujuan yang akan dicapai kedepannya sehingga citra perusahaan dapat terjaga dengan baik.

Oleh karena itu, peneliti melaksanakan wawancara terkait strategi apa saja yang digunakan oleh KMTC Semarang dalam menghadapi *shipping delay*. Berikut

informasi yang peneliti dapatkan dari informan A 1 sebagai berikut:

“Menyampaikan ke customer ada potensi *delay* sehingga *customer* dapat lebih *prepare* untuk menyampaikan hal yang sama (*delay*) ke *consignee* atau mengecek apakah cargo tersebut termasuk *urgent* atau *reguler shipment*, agar dapat menghindari potensi klaim atas *delay cargo freight*. apabila ada kapal yang lebih cepat maka dapat diarahkan ke kapal tersebut karena KMTC juga ada target maksimal keterlambatan dalam 1 tahun yaitu 10 kali, untuk pemindahan kapal tidak akan ada tambahan biaya jika tidak terpaut waktu dalam minggu yang sama dan harga itu masi berlaku.biasanya dari pihak *vessel operator* akan *switch* jadwal kapal, jadi akan melewatkan 1 *port* agar *schedule* dapat kembali normal.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Selanjutnya yaitu pernyataan terkait strategi dalam menghadapi *shipping delay* yang di sampaikan oleh informan A 2. Sebagai berikut:

“Kita juga *berkoordinasi* sama *vessel operator* dan TPKS terkait waktu kedatangan kapal yang terkendala karena *delay*, setelah itu KMTC dapat membuat dan mengirimkan *delay notice* kepada *customer*.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Jawaban tersebut sesuai dengan jawaban yang diucapkan oleh informan A

3. Sesuai dengan kutipan wawancara dibawah ini:

“Pastinya kita harus sering-sering komunikasi sama pihak TPKS kita juga minta ke mereka agar produktivitas nya dapat dipercepat karena logikanya semakin cepat bongkar muat *tersebut* semakin cepat juga kapal berangkat. memaksimalkan speed kapal akan tetapi itu juga ada efek sampingnya yaitu akan menimbulkan *cost* yang berbeda karena bbm pasti lebih boros. cek *vessel* atau *omit vessel* biasanya ini dilakukan apabila memang sedang terjadi *port congestion* yang sangat fatal maka pihak TPKS akan melakukan *omit vessel*.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan dari hasil observasi yang peneliti dapatkan dari informan A1, A2, dan A3 maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang KMTC lakukan untuk menghadapi *shipping delay* yaitu:

1. Berkoordinasi dengan Pihak TPKS.

Salah satu pendekatan utama yang digunakan oleh perusahaan untuk

mengatasi kemungkinan terjadinya keterlambatan pengiriman, dalam kegiatan ekspor melalui pelabuhan, adalah dengan menjalin hubungan yang baik dengan TPKS (Terminal Petikemas Semarang). TPKS merupakan pihak yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola operasional terminal petikemas mempunyai peran yang sangat penting dalam memantau jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal. Untuk itu, pentingnya komunikasi yang baik dan koordinasi yang terencana antara perusahaan pengiriman, maka Korean Marine Transport Company (KMTC) yang beroperasi di PT Samudera Agencies Indonesia, dengan TPKS, menjadi langkah strategis untuk menangani risiko keterlambatan kedatangan kapal.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa koordinasi ini dilaksanakan sebagai strategi dalam menghadapi *shipping delay*, koordinasi masih dilakukan secara praktis melalui aplikasi *whatsapp* untuk pertukaran informasi, apabila terjadi delay maka pihak TPKS atau pihak pelabuhan akan mengirimkan pemberitahuan kepada KMTC melalui *whatsapp*. Setelah mendapatkan konfirmasi mengenai penundaan, KMTC segera menyusun *delay notification* sebagai informasi yang akan dikirimkan kepada pihak terkait.

Pemberitahuan terkait potensi kapal *delay* akan di informasikan 1 atau 3 hari sebelum kapal sampai untuk bersandar di pelabuhan, akan tetapi hal ini tergantung dari sistem komunikasi kedua belah pihak ataupun pihak yang terlibat. Semakin cepat koordinasi yang dilakukan maka semakin cepat juga KMTC dalam mengambil langkah-langkah untuk mengurangi dampak terlambat, seperti menginformasikan ke pelanggan atau melakukan

penyesuaian jadwal kapal kembali.

Pihak TPKS melakukan perubahan jadwal melalui web sehingga dapat melihat kapan jadwal kapal tersebut akan sandar, namun ketika hal tersebut tidak terdapat konfirmasi dari pihak pelabuhan bahwa telah terjadinya perubahan maka akan menyebabkan kehilangan informasi, sehingga pihak TPKS akan melakukan konfirmasi kepada *shipping line* bahwa terdapat perubahan jadwal. Pada situs web TPKS juga tidak dilengkapi dengan fitur notifikasi sehingga apabila pihak *shipping line* tidak rutin melakukan pengecekan maka akan terjadi miskomunikasi sehingga berdampak terhadap informasi yang akan diberikan kepada pihak *freight forwarder* dan *shipper*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Nikghadam (2021), pada penelitian tersebut salah satu faktor penting dalam mengurangi *shipping delay* di pelabuhan yaitu peningkatan sistem dan kualitas informasi yang disediakan antara semua pihak yang terlibat dalam operasional pelabuhan. *information sharing* antara pihak pelabuhan dan *shipping line* sangatlah penting dalam mengatasi *shipping delay*. Pada hasil penelitian yang ditemukan, bahwa Korean Marine Transport Company selalu berkomunikasi kepada pihak TPKS dan selalu berkoordinasi apabila terdapat kapal yang akan terjadi potensi penundaan karena *port congestion* hal tersebut dapat meminimalkan terjadinya miskomunikasi antar kedua belah pihak.

2. Memberikan Informasi Kepada *Customer*.

Memberikan informasi kepada *customer* secara *real time* dapat membantu pihak *shipping line* dan *customer* untuk dapat mempercepat

perubahan dokumen dan perpindahan kapal. Pihak *shipping line* akan membagikan informasi terkait *shipping delay* melalui email KMTC yang dinamakan *delay notification*.

Apabila TPKS telah memberikan pemberitahuan resmi mengenai keterlambatan (*delay*) jadwal datang atau pergi kapal, maka pihak *shipping line* (KMTC) akan merespons pemberitahuan tersebut dengan menyusun serta mengeluarkan dokumen resmi yang dikenal sebagai *delay notification*. *Delay notification* merupakan surat pemberitahuan resmi yang dikeluarkan oleh KMTC untuk menginformasikan bahwa kapal yang telah dijadwalkan terjadi *delay*. Isi dari *delay notification* tersebut berupa penyebab utama terjadinya penundaan, estimasi waktu terlambat, dan informasi kapal pengganti. Dengan diterbitkannya *delay notification*, KMTC bertanggung jawab dalam pelayanan yang profesional, di mana setiap perubahan dalam operasional yang mempengaruhi pelanggan akan dikomunikasikan kepada *customer*.

Akan tetapi berdasarkan observasi yang telah terlaksana bahwa hal tersebut kurang efektif karena pihak *shipping line* harus menginfokan kembali secara berkala melalui email dan melalui *whatsapp*, selain itu untuk pengiriman *delay notification* biasanya terlambat tidak langsung dilaksanakan karena pihak *shipping line* yang tidak rutin dalam melakukan pengecekan terkait jadwal kapal dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman *delay notification*, sehingga apabila terdapat beberapa *cargo urgent* atau pergantian dokumen *customer* harus melaksanakan dengan cepat agar segera diurus.



Marine Center Bldg, 15th fl. #118, 2-ka,
NamdakMun-ro, Chung-ku, Seoul, Korea.

Schedule Change Information

To: MV APL PUSAN / V-0AUCQN

Date: May 16, 2025

Dear Sirs,

RE: MV APL PUSAN / V-0AUCQN (ID00971510)

which is intended to be shipped on MV APL PUSAN / V-0AUCQN (ID00971510)

was to be changed as follows,

- 1. DELAY DUE TO CONGESTION AT LAST PORT**
- 2. OMISSIONS OF SEVERAL VESSELS (PORT KLANG - JEBEL ALI) DUE TO CONGESTION**
- 3. LIMITED SPACE ON VESSEL SSF GALENE V.02518W DUE TO OVERBOOKED CARGO FROM PREVIOUS PORT**

* Intended Vessel	: APL PUSAN (JAPU) 0AUCQN	SSF GALENE (JSFG) 02518W
* Intended Loading ETD	: SRG 2025.05.12	PKW 2025.05.17
* Intended Discharging ETA	: PKW 2025.05.15	JEA 2025.05.27
* Changed Vessel	: APL PUSAN (JAPU) 0AUCQN	RDO FAVOUR (JRFV) 02521W
* Changed Loading ETD	: SRG 2025.05.13	PKW 2025.06.04
* Changed Discharging ETA	: PKW 2025.05.17	JEA 2025.06.15

We are sorry for any inconvenience this change might cause you and hope that this short notice still is sufficient to allow you to reschedule your cargo.

Please feel free to contact us, should any other issues arise.

Yours faithfully,

No Signature Required

Liner Business Division
Korea Marine Transport Co., Ltd.

Gambar 4. 4 Delay Notification

Sumber: Korean Marine Transport Company, 2025

Berdasarkan gambar 4.3 bahwa dari dokumen tersebut berisikan informasi mengenai penyebab utama terjadinya penundaan, pada dokumen tersebut akan melakukan perjalanan dengan tujuan akhir pelabuhan Jebel Ali dan melakukan transit di Pelabuhan Portklang West (Malaysia) terjadinya penundaan karena kemacetan di pelabuhan akhir. Terjadinya *omit vessel* disebabkan oleh *port congestion*, dan ruang muatan terbatas pada kapal SSF GALENE yang mengalami *overbooked* sehingga pihak Korean Marine

Transport Company membuat perubahan kepada beberapa jadwal dan penggunaan kapal. Awal kapal yang digunakan yaitu MV APL PUSAN (JAPU) dijadwalkan berangkat dari Pelabuhan Tanjung Mas Semarang (SRG) 12 Mei 2025 dan tiba di Pelabuhan Port Klang West (PKW) pada 15 Mei 2025 lalu kapal yang digunakan untuk menuju Pelabuhan Jebel Ali (JEA) dijadwalkan tiba tanggal 27 Mei 2025. Namun mengalami perubahan karena kondisi operasional pelabuhan yang tidak memungkinkan untuk dilaksanakan secara tepat waktu sehingga mengalami pembaruan jadwal kapal yang digunakan berangkat dari Semarang dijadwalkan berangkat 1 hari lebih lambat yaitu pada tanggal 13 Mei 2025 dan perkiraan tiba di Port Klang West pada 17 Mei 2025 (2 hari lebih lambat) lalu perubahan yang sangat signifikan terlihat pengiriman menuju Jebel Ali terjadi penundaan selama 19 hari yang awal direncanakan tiba pada tanggal 27 Mei 2025 berubah menjadi 15 Juni 2025.

Perubahan mengindikasikan bahwa penundaan yang telah terjadi tidak hanya mempengaruhi 1 pelabuhan, tetapi dapat berdampak pada lokasi pengiriman lainnya sebagai akibat dari *domino effect* yang disebabkan karena *port congestion* dan keterbatasan kapasitas muatan kapal. Penundaan ini menjadi salah satu keterlambatan pengiriman yang langsung berdampak pada jadwal logistik dan menimbulkan konsekuensi lebih buruk dari operasional ataupun *finansial*

3. Memindahkan *Cargo* ke Jadwal Kapal Terdekat.

Strategi ini seringkali dilakukan apabila *cargo* yang digunakan merupakan *cargo urgent* dan diharuskan segera tiba di pelabuhan tujuan. Pada

strategi ini, pihak KMTC akan berdiskusi dengan *freight forwarding* sehingga diharapkan pihak *freight forwarding* akan menyampaikan kepada *shipper* apakah memang *cargo* tersebut sangat *urgent*. Apabila dari hasil diskusi ditemukan bahwa *cargo* tersebut *urgent* maka KMTC akan memindahkan muatan tersebut untuk bergabung bersama kapal yang lebih cepat dan berpotensi tidak terkena penundaan.

Untuk pemindahan *cargo* tersebut tidak memerlukan biaya tambahan apabila kapal tersebut masih di minggu yang sama, untuk harga masih berlaku dan belum adanya perubahan. Biasanya pihak KMTC akan menggunakan *feeder* dari Samudera Indonesia sebagai *vessel* cadangan, nantinya *cargo* tersebut akan diangkut ke *feeder* tersebut ke pelabuhan di Port Klang West sehingga nantinya terdapat *vessel* yang akan membawa *cargo* tersebut ke negara tujuan.

Pengecekan *cargo* ini juga masih menggunakan cara yang sederhana dan belum menggunakan sistem yang terintegrasi. Langkah awal yang dilakukan untuk pengecekan *cargo* yaitu

- 1) Identifikasi *cargo*: Setelah mengirimkan *delay notification* pihak *freight forwarding* akan meminta kepada KMTC bahwa *cargo* dengan perlakuan khusus harus memiliki prioritas lebih untuk dilakukan penanganan biasanya muatan tersebut merupakan *cargo urgent* yang memang perlu datang sesuai waktu di awal.
- 2) Pemeriksaan fisik dan administrasi: Pemeriksaan administrasi dan fisik dilakukan oleh pihak *shipping line* dan petugas pelabuhan, proses pemeriksaan ini meliputi pengecekan nomor kontainer, *seal* untuk

memastikan tidak ada pelanggaran keamanan, serta kelengkapan dokumen seperti *bill of lading*, *packing list*, dan *delivery order*.

- 3) Berkoordinasi dengan operator pelabuhan: Untuk mendapatkan persetujuan pemindahan muatan, apabila telah disetujui maka dilakukan pemindahan *cargo* secepat mungkin agar tidak mengganggu alur operasional pelabuhan . Pelabuhan Tanjung Mas telah menyediakan slot dan peralatan untuk mempermudah proses pemindahan muatan salah satunya yaitu *crane*.
- 4) Mengirimkan pemberitahuan kepada pelanggan: Mengirim informasi terkini terkait kargo, termasuk rincian kapal pengganti, jadwal keberangkatan yang baru, dan perkiraan waktu tiba (ETA) di pelabuhan yang dituju.

Terdapat perbedaan penelitian terdahulu milik Nikghadam et al. (2021), bahwa strategi pemindahan *cargo* ke kapal lain (*rerouting* atau *transshipment*) sebagai langkah menghadapi keterlambatan pengiriman sangat erat kaitannya dengan mutu dan efisiensi koordinasi serta pertukaran informasi antara pelabuhan dan perusahaan pelayaran. Penelitian terdahulu menggunakan sistem *port community system* (PCS) sebagai langkah untuk mempermudah komunikasi antar pihak pelabuhan dan pihak *shipping line* agar lebih efektif. Perbedaan tersebut berada pada cara pertukaran informasi yang dilakukan telah menggunakan sistem terintegrasi sedangkan pada Korean Marine Transport Company masih menggunakan cara yang sederhana yaitu dengan melakukan pengecekan pada setiap muatan, memerlukan pemeriksaan fisik kembali hal tersebut dapat menambah waktu untuk

melakukan pemindahan.

4. *Omit Vessel*

Omit vessel merupakan istilah yang digunakan untuk mengembalikan jadwal kapal tersebut agar kembali normal dengan cara *vessel operator* akan memberikan perintah kepada kapten kapal agar tidak berhenti di pelabuhan yang seharusnya dikunjungi dengan kata lain kapal akan dihilangkan dari jadwal yang telah direncanakan. Cara ini biasanya dilakukan apabila memang terjadi cuaca ekstrim sehingga terjadi *port congestion* yang melebihi waktu atau belum dapat dipastikan terjadi sampai kapan, *omit vessel* ini dilakukan agar dapat menghindari keterlambatan yang lebih besar.

Sebelum melaksanakan *omit vessel* pihak pelabuhan akan mengkoordinasikan kembali dengan pihak KMTC bahwa kapal yang seharusnya sandar di Pelabuhan Tanjung Mas akan dilakukan *omit* untuk mengurangi beban *port congestion* agar tidak terlalu lama sehingga dikhawatirkan melebihi waktu perkiraan. Apabila pihak KMTC telah menyetujui permintaan yang diajukan oleh pihak pelabuhan maka *omit* akan segera dilakukan.

Bersumber dari hasil observasi Strategi tersebut sejalan dengan hasil penelitian Nikghadam et al. (2021), penelitian tersebut menyatakan bahwa walaupun strategi *omit vessel* dapat mengurangi efek keterlambatan di satu pelabuhan, keputusan ini harus dilengkapi dengan analisis risiko serta evaluasi dampak terhadap pengiriman secara keseluruhan. Dalam implementasinya, perusahaan pelayaran harus memastikan bahwa pelabuhan pengganti menerima barang yang dipindahkan dan berkoordinasi dengan

semua pihak untuk meminimalkan dampak buruk.

Berdasarkan observasi yang peneliti laksanakan, pada bulan Juni 2024 terjadi *omit vessel* MV JNKD seharusnya dijadwalkan sandar di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang, namun terjadi *port congestion* yang dikhawatirkan akan menambah beban operasional sehingga waktu tunggu kapal bertambah maka pihak KMTC berkoordinasi bersama pihak pelabuhan terkait kekhawatiran yang mengakibatkan mengganggu jadwal kapal berikutnya maka diputuskan untuk mengambil langkah strategi *omit vessel* JNKD. Kemudian KMTC mengalihkan muatan yang diprioritaskan agar dipindahkan ke *feeder* Samudera Indonesia dalam jadwal kapal di minggu yang sama, strategi tersebut digunakan agar tidak terjadi kerugian yang lebih besar.

5. Mempercepat Proses Bongkar Muat

Ketika terjadi *shipping delay* karena *port congestion*, umumnya pihak *shipping line* meminta agar proses bongkar muat dipercepat guna mengurangi dampak keterlambatan dan menjaga ketepatan jadwal kapal berikutnya. Hal tersebut disebabkan karena kemacetan pelabuhan dapat membuat kapal harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan tempat berlabuh, sehingga waktu untuk proses bongkar muat menjadi sangat terbatas. Dengan mempercepat proses bongkar muat, pihak pengiriman berharap kapal bisa segera meninggalkan pelabuhan dan melanjutkan perjalanan ke pelabuhan berikutnya sesuai rencana.

Mempercepat proses bongkar muat juga berperan dalam mengurangi biaya tambahan yang mungkin muncul akibat keterlambatan, seperti biaya berlabuh, biaya sewa kapal tambahan, dan denda yang terkait dengan

keterlambatan pengiriman. Strategi ini juga bermanfaat bagi pelanggan, sebab pihak yang bersangkutan dapat menerima barang lebih cepat dan mencegah gangguan dalam rantai pasokan. Secara umum, mempercepat proses bongkar muat merupakan solusi yang praktis dan saling menguntungkan baik bagi penyedia layanan pengiriman maupun pelanggan saat menghadapi kemacetan pelabuhan.

Berdasarkan strategi yang telah di sebutkan pastinya KMTC memiliki startegi lanjutan agar nantinya dapat meminimalisir sehingga volume dari delay dapat turun. Tujuan dari strategi ini untuk memastikan jika keterlambatan pengiriman terjadi lagi di masa depan, dampaknya tidak akan seburuk atau separah yang terjadi di tahun-tahun lalu, baik dari sisi jumlah pengiriman yang terkena dampak maupun lama keterlambatan yang dialami.

Strategi permintaan proses bongkar muat dilaksanakan dengan cepat juga pernah terjadi di KMTC pada kasus kedatangan kapal MV APL Pusan. Saat itu, Pelabuhan Tanjung Mas Semarang mengalami aktivitas ekspor yang melonjak sangat tinggi sehingga terjadinya kepadatan terminal petikemas dan keterbatasan ruang untuk bersandar kapal. Menanggapi hal tersebut KMTC berkoordinasi secara intensif bersama pihak Terminal Petikemas Semarang, KMTC mengajukan agar pelabuhan dapat mengutamakan proses bongkar muat kapal APL Pusan dilaksanakan sistem *overtime shift* langkah tersebut diharapkan dapat menjaga realibilitas jadwal kapal, mencegah penumpukan dan agar kapal dapat tetap berlayar mengikuti jadwal yang ditetapkan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan kepada informan, yaitu mengulik terkait tindakan dari kelanjutan perusahaan dalam meminimalisir

shipping delay akan dijelaskan pada kutipan wawancara bersama informan A 1 dibawah ini:

“Jadi untuk meminimalisir kelanjutan delay nya itu kita pastinya koordinasi sama pihak TPKS atau pelabuhan atau pelindo mengenai isu delay tersebut, jika faktor nya terkait kinerja plabuhannya kita ngobrol ke pihak pelabuhan minta untuk mungkin di lembur supaya antriannya berkurang agar proses bongkar muat bisa dipercepat sehingga antriannya tidak makin panjang. Kita juga ngobrol nya bareng beberapa pihak agar delay nya tidak berkelanjutan. Kalau untuk target delay nya per tahun kita berharap *zero delay* karena delay juga suatu hal yang tidak diinginkan siapapun tapi terkadang karena beberapa faktor.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Selanjutnya pernyataan informan A1 didukung pernyataan informan A2:

“Kalo dari KMTC itu meminimalisir nya dengan cara *forecasting* yaitu mengecek ketersediaan cargo agar dapat disesuaikan karena kalo ada customer yang ternyata meminta barangnya sudah harus sampai pada tanggal tertentu dipelabuhan tujuan maka otomatis akan kita tolak karena kita ga tau realisasi di pelabuhan tujuannya actual nya sampai tanggal berapa, lalu evaluasi juga ke TPKS karena setiap sebulan sekali pasti TPKS ada evaluasi nanti setiap pelayaran bakal ngajuin one by one pertanyaannya.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Dari pernyataan kedua infroman tersebut A1 dan A2 kemudian informan A3 menambahkan pendapatnya terkait kelanjutan perusahaan dalam meminimalisir *shipping delay*:

“Meningkatkan koordinasi, baik di dalam tim maupun dengan pihak pelabuhan. Dengan cara ini, jika ada masalah keterlambatan dapat segera mengambil tindakan. Kami juga memanfaatkan data historis *delay* kapal untuk analisis, sehingga bisa mengenali pola dan mencari solusi sejak awal. Contohnya, jika suatu pelabuhan sering mengalami kepadatan, pasti diusahakan mencari alternatif pelabuhan lain yang lebih lancar. Evaluasi juga kami lakukan secara rutin, setidaknya sekali dalam seminggu, untuk memeriksa ketepatan waktu kapal dan proses bongkar muat. Kami berharap dapat mencapai kondisi tanpa keterlambatan, meskipun kami sadar bahwa di lapangan terkadang sulit karena banyak faktor di luar kendali kami, seperti cuaca atau sistem pelabuhan. Namun setidaknya, jika ada keterlambatan, skalanya kecil dan dapat ditangani dengan cepat.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Dapat dilihat dari hasil pernyataan ketiga informan, bahwa cara perusahaan dalam menangani kelanjutan perusahaan dalam menangani *shipping delay* yaitu dengan dilakukan peningkatan koordinasi yang aktif, baik dengan pihak di dalam maupun luar seperti pelabuhan, TPKS, dan Pelindo, untuk mempercepat penanganan jika ada kemungkinan keterlambatan. Salah satu tindakan nyata yang diambil adalah meminta percepatan dalam proses bongkar muat, bahkan dengan menerapkan sistem lembur, agar penumpukan antrian kapal dapat terhindarkan. Selain itu, perusahaan juga menggunakan pendekatan pada rencana dan informasi, seperti memperkirakan ketersediaan muatan serta penolakan untuk mengangkut barang yang tidak sejalan dengan jadwal pengiriman.

4.3. Output Penelitian

Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait strategi *shipping line* dalam menghadapi *shipping delay export* di Korean Marine Transport Company di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang, Peneliti menyarankan kebijakan baru yang bisa diimplementasikan dalam mengoptimalkan terkait kendala *port congestion* dan faktor alam atau setidaknya mengurangi kasus tersebut.

Peneliti menggunakan *action plan* sebagai *output* dari hasil penelitian karena *action plan* tersebut memberikan alur kerja yang sistematis dan terstruktur dalam menangani *shipping delay* sehingga dengan adanya *action plan* Korean Marine Transport Company mempunyai langkah tepat untuk dapat mengidentifikasi dan menangani potensi keterlambatan lebih awal. Pada *action plan* tersebut terdapat beberapa tahapan yang di temukan berdasarkan kendala yang terjadi. Berikut adalah output yang di rekomendasikan oleh peneliti untuk

Korean Marine Transport Company (KMTC):

Tabel 4. 1 Action Plan Output Penelitian

Tahap Strategi	Action Plan	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan	Timeline
Deteksi Awal	Memantau kondisi cuaca, status pelabuhan, dan ketersediaan kapal melalui komunikasi intens dengan TPKS.	KMTC dan TPKS	Informasi penundaan diperoleh 1-3 hari sebelum kejadian	Mingguan atau sesuai situasi
Komunikasi Internal	Menyusun dan mengirimkan <i>delay notification</i> kepada pihak <i>shipper</i> atau <i>freight forwarding</i> . Menginformasikan potensi delay melalui email/WhatsApp	KMTC	Notifikasi dikirim sebelum jadwal keberangkatan	Sesegera mungkin
Penyesuaian Jadwal	Koordinasi dengan <i>freight forwarder</i> dan <i>shipper</i> untuk memindahkan cargo ke jadwal kapal alternatif. Memastikan jadwal kapal pengganti tersedia.	KMTC dan <i>Freight forwarder</i>	Pengalihan muatan dilakukan dengan biaya minimum dan dalam minggu yang sama	Sesuai situasi
Pengambilan Keputusan	Menyetujui <i>omit vessel</i> jika port congestion ekstrem Memastikan analisis risiko dan dampak ke pengiriman	KMTC dan Pihak TPKS	Pengambilan keputusan cepat untuk menormalkan jadwal kapal	Situasional

Tahap Strategi	Action Plan	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan	Timeline
	secara keseluruhan.			
Evaluasi & Perbaikan	Evaluasi rutin mingguan/bulanan terhadap efektivitas strategi yang dijalankan. Pemanfaatan data historis untuk prediksi pola delay dan perbaikan.	Tim Manajemen Operasional KMTC	Peningkatan ketepatan jadwal, pengurangan antrian, kepuasan pelanggan	Bulanan
Penguatan Sistem	Meningkatkan koordinasi dengan TPKS dan stakeholder. Mengembangkan sistem digitalisasi dan memperkuat PCS (<i>Port Community System</i>).	KMTC, TPKS, dan IT Support	Implementasi sistem informasi terintegrasi	Jangka menengah-panjang

Sumber: Data penelitian diolah, 2025

Keterangan:

1. Deteksi Awal

Korean Marine Transport Company bersama Terminal Petikemas Semarang melakukan pemantauan pelabuhan termasuk informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal, serta data cuaca yang dapat berdampak pada jadwal. Tujuan ini adalah untuk mendeteksi lebih awal kemungkinan keterlambatan agar perusahaan bisa segera mengambil tindakan pencegahan. Dengan adanya deteksi awal yang tepat, perusahaan dapat meminimalkan efek negatif keterlambatan terhadap operasi dan memastikan kelancaran arus

operasional barang. Untuk laporan deteksi dapat dilakukan setiap Minggu nya pada hari Senin atau menyesuaikan karena kapal yang digunakan KMTC selalu tiba pada hari Rabu dan Jumat maka pihak TPKS dapat mengirimkan laporan terkait kondisi pelabuhan lebih awal atau secara berkala.

2. Komunikasi Internal

Komunikasi internal untuk menjamin bahwa informasi tentang kemungkinan *delay* dapat segera disampaikan kepada semua pihak yang terlibat, baik di dalam perusahaan maupun kepada *shipper*. Dengan komunikasi yang cepat dan jelas, perusahaan bisa mengatur harapan pelanggan dan mengurangi kemungkinan keluhan. Hal ini akan memperkuat kepercayaan dan menjaga citra perusahaan sebagai penyedia layanan yang profesional. *Delay notification* dapat dikirim secepatnya kepada *freight forwarding* agar dapat disampaikan dan diskusikan kepada pihak *shipper*.

3. Penyesuaian Jadwal

Perusahaan melakukan koordinasi untuk memindahkan barang ke jadwal kapal yang lain atau menyesuaikan rencana keberangkatan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengurangi keterlambatan pengiriman dan mencegah biaya tambahan. Keuntungan dari tindakan ini yaitu terbentuknya sistem operasional yang lincah dan mampu beradaptasi dengan perubahan kondisi di pelabuhan.

4. Pengambilan Keputusan

Pemilihan langkah-langkah strategis seperti memilih untuk menghilangkan kapal atau mengubah rute pengiriman jika terjadi delay di pelabuhan yang tidak bisa dihindari karena padatnya aktivitas pelabuhan.

Tujuan dari tahap ini adalah untuk meminimalkan kerugian yang lebih besar akibat *port congestion* yang berkepanjangan, serta menjaga kelancaran proses pengiriman secara keseluruhan. Pengambilan keputusan yang cepat dan akurat akan memperkuat daya tahan operasional perusahaan.

5. Evaluasi dan Perbaikan

Dilaksanakan agar dapat mengetahui seberapa efektif strategi yang sudah diterapkan, dengan cara menganalisis data dan tanggapan dari semua pihak yang terlibat. Tujuan dari langkah ini adalah untuk mengidentifikasi kekurangan dalam cara menangani *shipping delay* dan merencanakan perbaikan yang dibutuhkan. Keuntungannya adalah adanya peningkatan yang berkelanjutan dalam operasional perusahaan.

6. Penguatan Sistem

Pembangunan sistem juga diperlukan agar dapat mempermudah komunikasi dan pelaporan kegiatan secara *real time* karena perusahaan Korean Marine Transport Company belum terdapat sistem terkait pelaporan *shipping delay* jadi semua pelaporan masih melalui *aplikasi* whatsapp. Urgensi pembangunan sistem digital dan penguatan kerjasama di antara berbagai pihak, termasuk penerapan Sistem Komunitas Pelabuhan (PCS). Tujuan dari langkah ini adalah untuk meningkatkan infrastruktur komunikasi sehingga informasi dapat dibagikan secara langsung dan tepat. Penguatan sistem tersebut diharapkan akan meningkatkan efektivitas, mengurangi ketergantungan terhadap komunikasi melalui whatsapp, serta mendukung proses transformasi digital di Korean Marine Transport Company.