

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Sariadi Wahana Jasa merupakan badan usaha swasta yang berbentuk Perseroan Terbatas dan telah menjalankan kegiatan operasionalnya sejak tahun 1984. Perusahaan ini didirikan oleh Kusbandono Rusli dengan visi untuk menyediakan layanan logistik yang terpercaya. Berkantor di Jalan Kalianak Barat Nomor 80-B, Surabaya, Jawa Timur, perusahaan ini telah beroperasi selama lebih dari empat dekade dan berhasil memposisikan diri sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri jasa pengiriman barang serta penyewaan fasilitas gudang, terutama yang menunjang kegiatan perdagangan ekspor dan impor di wilayah Surabaya.

Sebagai salah satu perintis usaha depo kontainer di area Kalianak, Surabaya, PT Sariadi Wahana Jasa turut berperan dalam terbentuknya Asosiasi Depo Kontainer Indonesia (ASDEKI). Kegiatan inti perusahaan adalah menyediakan fasilitas penyimpanan sementara untuk peti kemas, baik yang masih kosong (*empty container*) maupun yang sudah terisi muatan (*loaded container*), sebelum diteruskan ke lokasi tujuan akhir. Area penyimpanan kontainer yang dioperasikan dilengkapi dengan sistem pengaturan tata letak yang rapi serta pengawasan keamanan yang ketat guna menjamin kelancaran proses masuk dan keluarnya kontainer.

PT Sariadi Wahana Jasa juga menawarkan berbagai layanan penunjang yang terintegrasi. Layanan-layanan tersebut meliputi pembersihan peti kemas kosong (*cleaning*), perbaikan terhadap kerusakan ringan hingga menengah (*repairing*), serta kegiatan pemuatan dan pengosongan barang dari kontainer (*stuffing* dan *stripping*). Proses *stuffing* merupakan aktivitas mengisi barang ke dalam peti kemas, sementara *stripping* adalah kegiatan membongkar muatan kontainer dengan mengikuti standar prosedur yang berlaku. Perusahaan ini juga memiliki fasilitas pergudangan yang berfungsi untuk menyimpan barang sebelum maupun

sesudah proses distribusi. Pengelolaan stok barang di dalam gudang telah dilakukan secara teratur dan terorganisir.

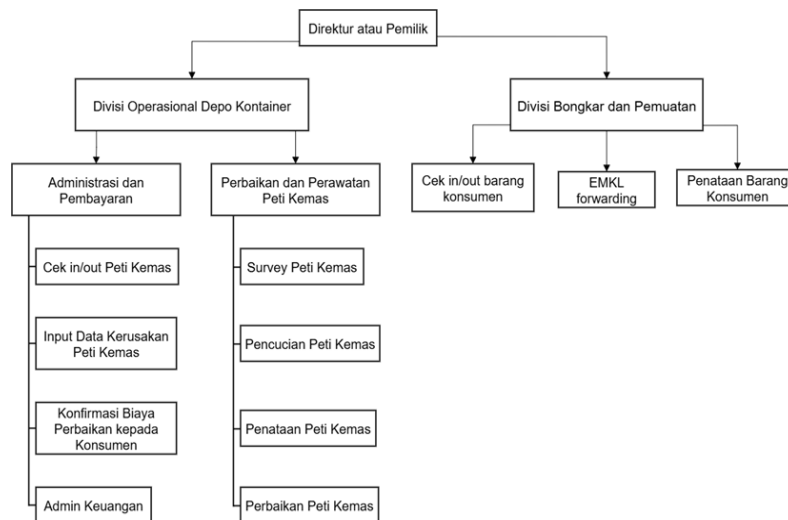
Dalam aspek transportasi, PT Sariadi Wahana Jasa mengoperasikan armada truk trailer kontainer milik sendiri yang melayani pengangkutan barang dari lokasi pabrik atau gudang ke pelabuhan, begitu pula sebaliknya. Kendaraan-kendaraan operasional ini dirawat secara berkala melalui fasilitas bengkel yang dimiliki perusahaan, sehingga menunjang kelancaran aktivitas logistik sehari-hari. Dengan berbagai fasilitas dan layanan yang tersedia, PT Sariadi Wahana Jasa menjadi salah satu perusahaan yang menawarkan sistem logistik yang baik, mulai dari penyimpanan kontainer, pengelolaan gudang, hingga distribusi barang. Semua aktivitas operasional dijalankan dengan mengutamakan ketepatan waktu pengiriman, efisiensi dalam pengeluaran biaya, serta jaminan keamanan barang, menjadikan perusahaan ini sebagai rekanan strategis bagi berbagai pelaku bisnis ekspor dan impor di wilayah Surabaya.

4.1.2 Struktur Organisasi

PT Sariadi Wahana Jasa menerapkan struktur organisasi yang cukup sederhana namun efektif untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Di puncak struktur organisasi terdapat Direktur atau Pemilik perusahaan yang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan, mulai dari pengambilan keputusan strategis hingga pengawasan operasional harian.

Struktur organisasi perusahaan terbagi menjadi dua divisi utama yang menangani kegiatan operasional inti. Divisi pertama adalah Divisi Operasional Depo Kontainer yang berfokus pada pengelolaan peti kemas. Divisi ini memiliki dua bagian, yaitu bagian Administrasi dan Pembayaran serta bagian Perbaikan dan Perawatan Peti Kemas. Bagian Administrasi dan Pembayaran menangani pencatatan keluar masuk peti kemas, input data kerusakan kontainer, konfirmasi biaya perbaikan kepada konsumen, dan administrasi keuangan. Sementara itu, bagian Perbaikan dan Perawatan Peti Kemas bertugas melakukan survei kondisi kontainer, pencucian, penataan di area depo, hingga perbaikan kontainer yang rusak.

Divisi kedua adalah Divisi Bongkar dan Pemuatan yang menangani kegiatan *stuffing* dan *stripping* barang serta layanan transportasi. Divisi ini terdiri dari tiga bagian. Pertama, bagian *Check In/Out* Barang Konsumen yang mencatat dan memverifikasi barang masuk atau keluar. Kedua, bagian EMKL *Forwarding* yang mengurus koordinasi pengiriman, dokumen ekspor-impor, dan transportasi kontainer. Ketiga, bagian Penataan Barang Konsumen yang mengatur penyimpanan barang di gudang atau kontainer agar barang-barang tersebut tersimpan dengan aman.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Sariadi Wahana Jasa Tahun 2020
 Sumber: Profil Perusahaan, 2020

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Sistem Operasional Pengelolaan Kontainer

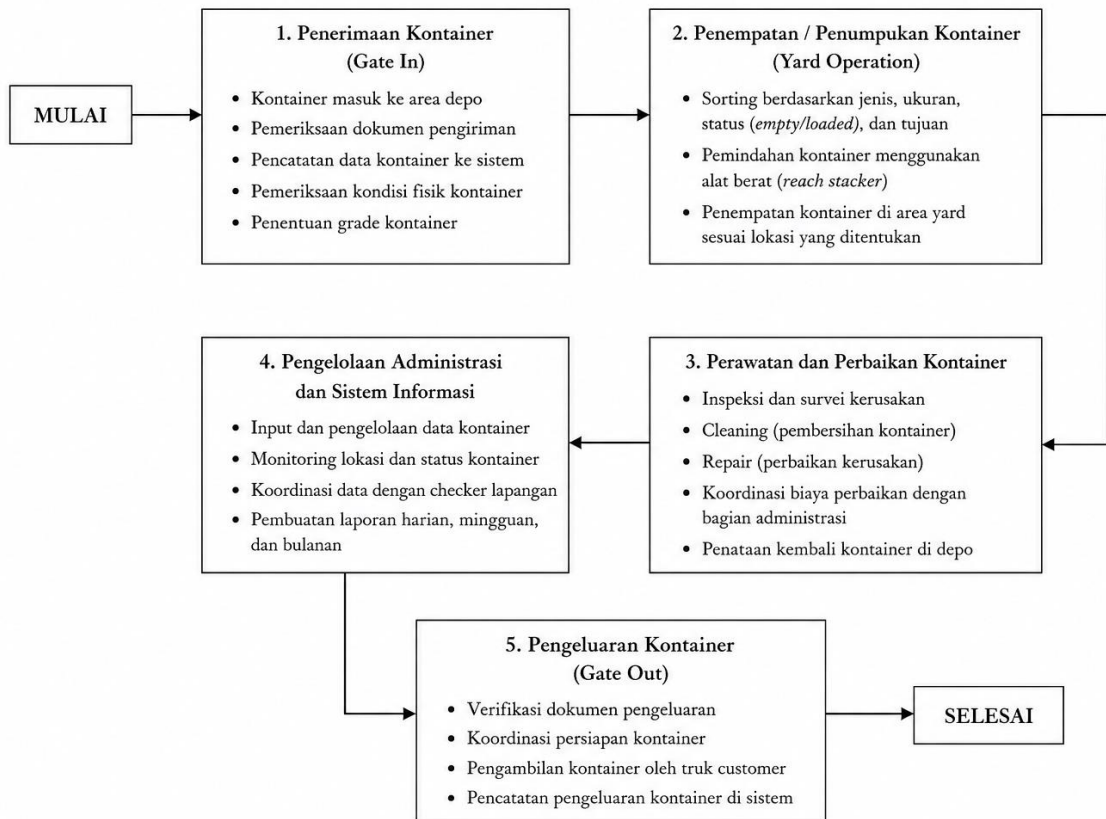
PT Sariadi Wahana Jasa mengoperasikan depo kontainer dengan luas area sekitar 4 hektare dan kapasitas tampung hingga 520 unit kontainer. Untuk mendukung aktivitas operasional harian, perusahaan mengoperasikan armada trailer milik sendiri sebanyak 3 unit serta menerapkan sistem kerja shift yang digilir setiap hari bagi karyawan lapangan. Tenaga kerja yang secara langsung menangani aktivitas di lapangan terdiri atas 2 orang operator alat berat, 2 orang checker kontainer, dan 1 orang kepala lapangan yang mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional harian.

Tabel 4. 1 Profil Operasional Depo PT Sariadi Wahana Jasa

Aspek	Kondisi
Luas area depo	± 4 hektare
Kapasitas depo	520 unit kontainer
Jumlah armada trailer	3 unit
Sistem kerja	Shift, digilir setiap hari
Komposisi SDM lapangan	2 operator alat berat, 2 checker kontainer, 1 kepala lapangan

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2025

Sistem operasional pengelolaan kontainer di PT Sariadi Wahana Jasa meliputi berbagai rangkaian proses, mulai dari penerimaan kontainer hingga pengeluarannya kembali. Sistem ini dijalankan oleh berbagai sumber daya manusia yang didukung oleh peralatan operasional, administrasi berbasis sistem komputer, serta pengawasan lapangan. Berikut ini diuraikan secara rinci alur operasional berdasarkan hasil temuan dan observasi, sekaligus dikaitkan dengan kerangka teoritis yang telah dibangun pada BAB II.



Gambar 4. 2 Alur Operasional Pengelolaan Kontainer

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Adapun secara lebih rinci, alur operasional depo PT Sariadi Wahana Jasa dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerimaan Kontainer (*Gate In*)

Tahapan pertama adalah penerimaan kontainer atau yang dikenal dengan istilah *gate in*. Pada tahap ini, kontainer yang datang dari pelabuhan, pihak pelayaran, maupun pengirim barang akan masuk ke area depo PT Sariadi Wahana Jasa. Proses penerimaan dilakukan melalui serangkaian langkah sebagai berikut:

1. Kontainer masuk ke area depo melalui pintu masuk yang telah ditentukan.
2. Petugas lapangan melakukan pemeriksaan dokumen pengiriman untuk memastikan kesesuaian data kontainer dengan dokumen yang dibawa oleh pihak pengirim.
3. Pencatatan data kontainer ke dalam sistem administrasi, meliputi nomor kontainer, ukuran, jenis, dan status kontainer (kosong atau bermuatan).
4. Pemeriksaan kondisi fisik kontainer dilakukan oleh checker untuk mengidentifikasi kerusakan, grade, dan kondisi umum kontainer sebelum ditempatkan di area penumpukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada bulan Mei-Juli 2025 di area *gate in* PT Sariadi Wahana Jasa, proses penerimaan kontainer diawali dengan pemeriksaan dokumen oleh petugas administrasi sebelum data kontainer dicatat ke dalam sistem perusahaan. Setelah proses administrasi selesai, kontainer menjalani pemeriksaan fisik oleh petugas checker untuk memastikan kondisi dan kesesuaian data kontainer. Selama kegiatan observasi, peneliti mengamati bahwa kelancaran proses *gate in* sangat dipengaruhi oleh kecepatan proses pencatatan data dan koordinasi antara petugas administrasi dengan checker. Pada kondisi tertentu, proses penerimaan kontainer memerlukan waktu lebih lama ketika terjadi kendala pada sistem komputer atau ketika ditemukan ketidaksesuaian data yang

memerlukan verifikasi, sehingga kendaraan pengangkut kontainer harus menunggu sebelum dapat melanjutkan proses masuk ke area depo.

Hasil observasi juga mencatat data kuantitatif terkait volume dan durasi pelayanan gate in. Rata-rata kontainer yang masuk ke depo tercatat sekitar 18 unit per hari, meskipun frekuensinya tergolong jarang terjadi secara stabil, dengan total volume bongkaran kapal mencapai kurang lebih 320 unit per bulan. Durasi rata-rata satu siklus proses gate in berkisar antara 15 hingga 19 menit per kontainer, terhitung sejak kendaraan pengangkut tiba di pintu masuk hingga kontainer selesai dicatat dan diperiksa kondisi fisiknya.

Durasi tersebut relatif dipengaruhi oleh dua titik krusial yang telah diidentifikasi peneliti, yaitu kecepatan pencatatan data pada sistem administrasi dan koordinasi antara petugas administrasi dengan checker lapangan. Dalam kerangka Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC) yang dikemukakan oleh Dakhi (2016), tahap gate in mencerminkan fungsi actuating yang menuntut koordinasi antarpetugas berjalan secara sinkron agar tidak menimbulkan waktu tunggu berlebih. Song (2021) juga menegaskan bahwa efisiensi gerbang keluar-masuk kontainer merupakan titik awal yang menentukan kelancaran keseluruhan rantai operasional depo, karena keterlambatan pada tahap ini akan merambat ke seluruh proses berikutnya. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Augustinus dkk. (2025) di PT Terminal Petikemas Surabaya yang menunjukkan bahwa hambatan pada sistem informasi dan koordinasi lapangan turut berkontribusi terhadap perlambatan proses bongkar muat petikemas.

Setelah seluruh proses pemeriksaan selesai, kontainer dipindahkan menuju area penumpukan menggunakan reach stacker. Berdasarkan hasil observasi, PT Sariadi Wahana Jasa memiliki tiga unit reach stacker yang digunakan untuk mendukung aktivitas pemindahan dan penataan kontainer. Kontainer kemudian ditumpuk hingga lima tier sesuai dengan kapasitas dan pengaturan area yard yang telah ditetapkan perusahaan. Pada periode observasi, jumlah kontainer yang berada di area depo berkisar antara 100

hingga 200 unit kontainer yang berasal dari berbagai perusahaan pengguna jasa depo.



Gambar 4. 3 Proses Gate In (Penerimaan Kontainer)
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

2. Penempatan/Penumpukan Kontainer (*Yard Operation*)

Setelah proses *gate in* selesai, kontainer dipindahkan ke area penumpukan (*yard*) yang telah ditetapkan. Pengaturan penempatan dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Jenis dan ukuran kontainer (20 feet atau 40 feet).
2. Status kontainer: kosong (*empty*) atau bermuatan (*loaded*).
3. Tujuan kontainer: ekspor atau impor.
4. Jadwal pengiriman atau pengambilan oleh customer.

Pemindahan kontainer ke posisi yang tepat dilakukan oleh operator alat berat, terutama menggunakan *reach stacker*. Pengaturan posisi kontainer di *yard* sangat penting untuk memastikan efisiensi pengambilan kontainer pada saat dibutuhkan. Namun, keterbatasan kapasitas *yard* dan jumlah alat berat menjadi salah satu hambatan yang sering menyebabkan terjadinya penumpukan dan antrian kontainer pada saat volume kerja sedang tinggi.

Setelah kontainer selesai menjalani proses *gate in* dan pemeriksaan fisik, petugas lapangan memberikan informasi lokasi penempatan kepada

operator reach stacker. Operator kemudian memindahkan kontainer dari area pemeriksaan menuju blok penumpukan yang telah ditentukan.

Pada saat observasi berlangsung, area yard terlihat dipenuhi oleh kontainer dari berbagai perusahaan pelayaran yang bekerja sama dengan PT Sariadi Wahana Jasa. Kontainer yang berasal dari pemilik yang sama umumnya ditempatkan pada area yang berdekatan untuk memudahkan proses pencarian dan pengeluaran kembali, sementara pemisahan lokasi penumpukan juga dilakukan berdasarkan ukuran kontainer, yaitu 20 feet dan 40 feet. Ketiga unit reach stacker yang dimiliki perusahaan tidak hanya digunakan untuk menempatkan kontainer yang baru masuk, tetapi juga untuk memindahkan kontainer yang posisinya menghalangi proses pengeluaran kontainer lain, sehingga pergerakan alat berat berlangsung hampir sepanjang jam operasional depo.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, kontainer ditumpuk hingga lima tier untuk memaksimalkan penggunaan area yard. Dengan jumlah kontainer yang berkisar antara 100 hingga 200 unit, operator harus memperhatikan posisi setiap kontainer agar tidak menyulitkan proses pengambilan kembali. Apabila kontainer yang akan dikeluarkan berada pada bagian bawah tumpukan, operator perlu terlebih dahulu memindahkan beberapa kontainer yang berada di atasnya sebelum kontainer tersebut dapat diambil, yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih panjang dibandingkan apabila kontainer berada pada posisi yang mudah dijangkau.

Kondisi ini menggambarkan keterbatasan kapasitas operasional yang berkaitan erat dengan jumlah dan kondisi alat berat yang tersedia, sebagaimana akan diuraikan lebih lanjut pada subbab faktor infrastruktur dan aset. Dalam perspektif efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter (2014), efektivitas tidak hanya diukur dari tercapainya tujuan, tetapi juga dari efisiensi proses untuk mencapainya (*doing the right things*). Penumpukan kontainer hingga lima tingkat, meskipun memaksimalkan pemanfaatan lahan yard, pada praktiknya justru memperpanjang waktu pengambilan kontainer yang berada di posisi bawah karena harus melalui proses pemindahan kontainer lain terlebih dahulu.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Afrianto dan Shintia (2025) yang menemukan bahwa kondisi alat bongkar muat yang tidak optimal secara langsung menekan tingkat pemanfaatan lapangan penumpukan, sebagaimana juga tercermin pada keterlambatan penyelesaian loading dan unloading di PT Sariadi Wahana Jasa.



Gambar 4. 4 Proses Penumpukan Kontainer
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

3. Perawatan dan Perbaikan Kontainer

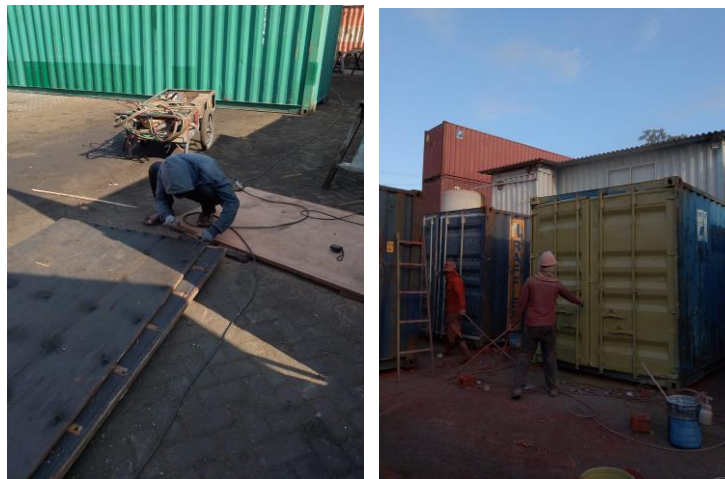
Kegiatan perawatan dan perbaikan kontainer dilakukan oleh bagian Perbaikan dan Perawatan Peti Kemas. Bagian ini bertugas memastikan kondisi kontainer layak pakai sebelum diserahkan kepada customer. Tahapan kegiatan pada bagian ini meliputi:

1. Pemeriksaan kerusakan kontainer secara menyeluruh, baik terhadap kontainer yang baru masuk maupun kontainer yang akan dikeluarkan.
2. Pembersihan kontainer (*cleaning*), terutama untuk kontainer kosong yang akan digunakan kembali.
3. Repair atau perbaikan dilakukan apabila ditemukan kerusakan pada struktur kontainer, baik kerusakan ringan maupun menengah, sesuai dengan kapasitas yang dimiliki perusahaan.
4. Penataan kembali kontainer di area depo setelah selesai diperbaiki dan dibersihkan.

Berdasarkan hasil observasi, PT Sariadi Wahana Jasa memiliki total tiga unit reach stacker dengan usia pakai yang bervariasi, yaitu dua unit yang telah berusia sekitar 35 tahun dan satu unit yang relatif baru dengan usia sekitar 5 tahun.

Jadwal perawatan (maintenance) rutin ditetapkan satu kali dalam sebulan, sementara rata-rata jumlah kontainer yang menjalani proses perbaikan berkisar 5 unit per hari. Peneliti juga mengidentifikasi bahwa frekuensi kerusakan reach stacker dipengaruhi oleh dua hal utama, yaitu beban kerja harian akibat intensitas operasi bongkar muat, serta kebiasaan operator dalam mengoperasikan alat (human error).

Data observasi tersebut memperkuat sekaligus memperjelas temuan wawancara pada subbab faktor infrastruktur aset, mengenai keluhan informan terhadap frekuensi kerusakan reach stacker. Usia dua unit reach stacker yang telah mencapai sekitar 35 tahun menjelaskan mengapa unit-unit tersebut rentan mengalami gangguan, terutama pada komponen hidrolik. Menariknya, meskipun perusahaan telah menetapkan jadwal maintenance rutin satu kali per bulan, jadwal tersebut nyatanya belum sepenuhnya mampu mencegah kerusakan yang bersifat mendadak, sebagaimana dikeluhkan oleh operator reach stacker yang menyatakan bahwa perawatan cenderung baru dilakukan setelah alat mengalami kerusakan. Kesenjangan antara jadwal formal dan praktik aktual di lapangan ini sejalan dengan pandangan Slack, Chambers, dan Johnston (2010) yang menegaskan bahwa pemeliharaan merupakan upaya organisasi untuk mencegah kegagalan melalui perawatan preventif terhadap fasilitas fisik, bukan sekadar tindakan reaktif setelah kerusakan terjadi. Selain itu, kontribusi faktor human error pada frekuensi kerusakan menunjukkan bahwa permasalahan alat berat di PT Sariadi Wahana Jasa tidak semata-mata bersifat teknis, melainkan juga berkaitan dengan aspek kompetensi dan kedisiplinan operator, sebagaimana akan dibahas lebih lanjut pada faktor sumber daya manusia.



Gambar 4. 5 Proses Perawatan dan Perbaikan Kontainer
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

4. Pendataan Administrasi Kontainer

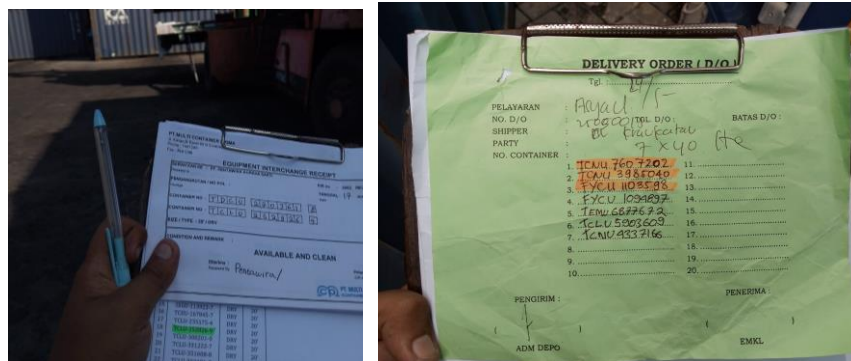
Pengelolaan data dan administrasi kontainer menjadi hal yang krusial dalam operasional PT Sariadi Wahana Jasa. Seluruh aktivitas keluar masuk kontainer dicatat dan dikelola oleh staf administrasi melalui sistem yang dimiliki perusahaan. Tugas-tugas utama dalam bagian ini meliputi:

1. Input data kontainer meliputi nomor kontainer, status, ukuran, kondisi, dan tanggal masuk atau keluar.
2. Monitoring lokasi kontainer di area depo berdasarkan data yang diinput oleh checker lapangan.
3. Koordinasi dengan petugas lapangan apabila terdapat ketidaksesuaian antara data di sistem dengan kondisi aktual di lapangan.
4. Pembuatan laporan operasional harian, mingguan, dan bulanan yang digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja dan pelaporan kepada pimpinan.

Dalam menjalankan tugasnya, staf administrasi menangani berbagai dokumen operasional seperti Delivery Order (DO), Invoice, Job Order, Container Equipment Interchange Receipt (CEIR), dan Equipment Interchange Receipt (EIR).

Proses administrasi diawali dengan pemeriksaan dokumen yang dibawa oleh customer atau pihak pengangkut, dilanjutkan dengan input data kontainer ke dalam sistem yang meliputi nomor kontainer, ukuran, status, kondisi, serta tanggal masuk dan keluar. Data tersebut menjadi dasar dalam penentuan lokasi penempatan kontainer di area depo dan pengawasan pergerakan kontainer selama berada di area penyimpanan. Selain melakukan input data, staf administrasi juga berkoordinasi dengan petugas checker dan petugas lapangan untuk memastikan kesesuaian antara data yang tercatat di sistem dengan kondisi aktual kontainer di lapangan. Data yang telah terkumpul selanjutnya digunakan untuk menyusun laporan operasional harian, mingguan, dan bulanan yang menjadi dasar evaluasi kinerja operasional serta bahan pelaporan kepada manajemen perusahaan.

Persoalan pada tahap pendataan administrasi ini akan diuraikan lebih mendalam pada subbab faktor sistem dan teknologi, mengingat sebagian besar kendala yang muncul pada tahap ini bersumber dari keterbatasan sistem inventaris kontainer yang digunakan perusahaan.



Gambar 4. 6 Data Administratif Kontainer

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

5. Pengeluaran Kontainer (*Gate Out*)

Tahap akhir dari alur operasional adalah pengeluaran kontainer atau *gate out*. Pada tahap ini, kontainer yang telah selesai diproses dan siap diserahkan kepada customer akan dikeluarkan dari area depo. Proses *gate out* dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Verifikasi dokumen oleh staf administrasi untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen pengeluaran kontainer.
2. Koordinasi dengan bagian lapangan untuk mempersiapkan kontainer agar dapat diambil oleh truk yang datang.
3. Pengambilan kontainer oleh truk trailer customer dilakukan setelah izin pengeluaran diterbitkan oleh bagian administrasi.
4. Pencatatan pengeluaran kontainer dari depo ke dalam sistem sebagai bukti resmi bahwa kontainer telah keluar dari area PT Sariadi Wahana Jasa.

Hasil observasi mencatat rata-rata kontainer yang keluar dari depo berkisar 30 unit per hari, dengan total volume bulanan sekitar 300 unit. Durasi rata-rata proses *gate out* tercatat lebih singkat dibandingkan proses *gate in*, yaitu berkisar antara 10 hingga 13 menit per kontainer.

Perbedaan durasi antara proses *gate in* (15-19 menit) dan *gate out* (10-13 menit) mengindikasikan bahwa proses verifikasi dan pemeriksaan pada saat kontainer masuk memerlukan tahapan yang lebih kompleks dibandingkan pada saat kontainer keluar, karena *gate in* melibatkan pemeriksaan fisik dan pencatatan kondisi awal kontainer secara menyeluruh, sementara *gate out* lebih berfokus pada verifikasi dokumen dan koordinasi pengambilan oleh pihak customer. Dalam konteks indikator kinerja (KPI) yang dikemukakan oleh Parmenter (2015), kecepatan dan akurasi proses pada setiap titik layanan merupakan komponen penting untuk menilai efektivitas pengelolaan kontainer secara keseluruhan; semakin cepat dan akurat proses *gate in* maupun *gate out* dapat dilaksanakan, semakin tinggi pula tingkat efektivitas layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa depo



Gambar 4. 7 Proses Pengeluaran Kontainer
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, Depo petikemas memiliki kerja sama dengan beberapa perusahaan pelayaran internasional maupun nasional yang berperan dalam aktivitas distribusi dan pengiriman kontainer. Perusahaan-perusahaan tersebut tidak seluruhnya merupakan anak perusahaan Depo, melainkan mitra kerja yang mendukung operasional depo dalam kegiatan logistik dan transportasi kontainer. Adapun perusahaan-perusahaan yang bekerjasama dengan depo berdasarkan hasil observasi lapangan penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Daftar Perusahaan Mitra Kerja Depo PT Sariadi Wahana Jasa

No	Perusahaan	Negara/Keterangan
1	Freeport	Indonesia
2	Asyad	Arab Saudi
3	Vega	Singapore
4	Vasco	Singapore
5	Oceanus	Singapore
6	KMTC Line	Korea Selatan
7	Heung-A Line	Korea Selatan
8	Sinokor	Korea Selatan
9	JMT	Kalimantan, Indonesia
10	Triton	Leasing container Indonesia-Singapore

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2025

Tak hanya itu, di samping perusahaan di atas yang menjadi mitra kerja, terdapat beberapa perusahaan yang bekerja sama di area Depo PT Sariadi Wahana Jasa. Namun demikian, perusahaan-perusahaan tersebut merupakan pihak eksternal yang bekerja sama dalam kegiatan operasional, bukan bagian dari struktur anak perusahaan depo.

Tabel 4. 3 Perusahaan yang Beroperasi di Area Depo Sariadi

No	Perusahaan
1	PT Mitra Abadi Rahardja
2	PT Multi Container Prima
3	PT Anugrah Cipta Prima

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2025

4.2.2 Faktor-faktor yang Menentukan Efektivitas Kontainer

Bagian ini menyajikan temuan-temuan yang diperoleh melalui wawancara dengan delapan informan yang terlibat langsung dalam operasional PT Sariadi Wahana Jasa, Perak, Surabaya. Proses wawancara dilaksanakan pada bulan April 2026 di lokasi perusahaan, dengan informan yang dilibatkan mencakup jajaran kepala divisi, staf, hingga pekerja lapangan. Seluruh data yang disajikan pada subbab ini merupakan hasil penyederhanaan dari transkrip wawancara yang telah dikumpulkan dan diverifikasi melalui teknik triangulasi sumber, serta dianalisis secara mendalam dengan mengaitkannya pada hasil observasi, dokumentasi, kerangka teoritis pada BAB II, dan penelitian terdahulu yang relevan. Temuan dikelompokkan ke dalam tiga kategori besar, yaitu faktor infrastruktur dan aset, faktor sumber daya manusia, serta faktor sistem dan teknologi.

4.2.2.1 Faktor Infrastruktur dan Aset

Faktor infrastruktur dan aset merupakan faktor pertama yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Faktor ini mencakup kondisi alat berat,

ketersediaan stok kontainer, dan kelengkapan fasilitas pendukung di area depo. Berdasarkan hasil wawancara, faktor infrastruktur dan aset memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kelancaran operasional pengelolaan kontainer.

a. Kondisi dan Ketersediaan Alat Berat

Hasil wawancara dengan para informan secara konsisten menunjukkan bahwa kondisi alat berat, khususnya reach stacker, merupakan permasalahan utama dalam operasional depo. PT Sariadi Wahana Jasa hanya memiliki tiga unit reach stacker yang sudah berusia cukup tua, sehingga frekuensi kerusakan terjadi dengan intensitas yang cukup tinggi.

"Jumlahnya terbatas. Forklift kami ada, tapi tidak banyak. Reach stacker juga begitu. Yang jadi masalah, alat-alat ini usianya sudah tidak muda, jadi kerusakannya lebih sering dari yang seharusnya."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

Hal ini dikonfirmasi oleh Kepala Divisi Bongkar Muat yang menegaskan bahwa keterbatasan jumlah alat berat menjadi titik kritis dalam operasional:

"Reach stacker cuma hanya ada 3, dan itu menjadi titik kritis. Waktu alat itu down, dampaknya langsung terasa ke seluruh operasional. Kontainer tidak bisa dipindah, antrian trailer menumpuk, dan jadinya kami tidak punya banyak pilihan selain menunggu perbaikan selesai."

(Kepala Divisi Bongkar Muat, wawancara, 27 April 2026)

Dari perspektif operator yang langsung menggunakan alat berat setiap hari, kondisi reach stacker digambarkan sebagai berikut:

"Jujur sudah tidak terlalu bagus. Alat sering bermasalah, terutama bagian hidroliknya. Biasanya harus dipanaskan dulu mas baru normal. Tidak tentu mas, ya kadang aman, kadang seminggu bisa rusak dua sampai tiga kali. Pernah juga nunggu hampir dua jam karena teknisinya belum"

datang. Perawatannya juga menurut saya kurang rutin. Kadang diservis kalau sudah rusak saja, bukan dicek sebelum rusak."

(Operator Reach Stacker, wawancara, 27 April 2026)

Pernyataan ketiga informan tersebut menunjukkan konsistensi temuan di lapangan bahwa kondisi alat berat merupakan sebuah hambatan dalam pengelolaan kontainer. Kondisi alat berat yang tidak optimal dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pemindahan kontainer ketika terjadi kerusakan atau gangguan operasional, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dan dapat memengaruhi kelancaran aktivitas bongkar muat di depo.

Dalam perspektif efektivitas organisasi yang dirumuskan oleh Siagian (2008 dalam Takahepis dkk., 2021), ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu indikator utama yang menentukan apakah sebuah organisasi dapat beroperasi secara efektif. Permasalahan alat berat merupakan temuan yang dampaknya paling luas dan paling langsung dirasakan oleh seluruh elemen operasional perusahaan, sebagaimana telah diperkuat oleh data observasi pada subbab sistem operasional pengelolaan kontainer mengenai usia reach stacker (dua unit berusia sekitar 35 tahun dan satu unit berusia sekitar 5 tahun) serta pola perawatannya yang masih bersifat reaktif. Slack, Chambers, dan Johnston (2010) menegaskan bahwa pemeliharaan adalah cara organisasi mencegah kegagalan dengan merawat fasilitas fisiknya, sebuah prinsip yang belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten di PT Sariadi Wahana Jasa, di mana pendekatan perawatan yang bersifat pasif dan hanya dilakukan setelah alat benar-benar rusak justru memperparah frekuensi kerusakan dan memperpanjang waktu pemulihan. Temuan ini turut diperkuat oleh hasil penelitian Afrianto dan Shintia (2025) tentang efektivitas storage depo, yang menemukan bahwa kondisi alat bongkar muat yang tidak optimal secara langsung menekan tingkat pemanfaatan lapangan penumpukan.

b. Ketersediaan dan Kualitas Stok Kontainer

Permasalahan infrastruktur tidak hanya pada alat berat, tetapi juga pada ketersediaan dan kualitas stok kontainer itu sendiri. Berdasarkan keterangan para informan, mayoritas kontainer yang tersedia di depo berada pada grade B, sedangkan ketersediaan kontainer grade A sangat terbatas.

"Kalau jujur, jumlahnya memang belum ideal. Kami punya kontainer sendiri, tapi tidak terlalu banyak. Jadi kalau permintaan sedang naik, kadang kami harus cari dari luar. Cukup sering terjadi, terutama menjelang akhir bulan atau saat musim pengiriman ramai."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

"Mayoritas grade B. Ada yang masih bagus, ada juga yang sudah penyok atau mulai karatan tapi masih dipakai. Kalau grade A jarang ada di stok sendiri. Biasanya harus lapor dulu ke atasan dan koordinasi dengan pihak lain, tidak bisa langsung dipenuhi."

(Checker Kontainer, wawancara, 27 April 2026)

Ketersediaan kontainer grade A yang terbatas menjadi salah satu kendala dalam pemenuhan permintaan pelanggan. Dalam kondisi tertentu, perusahaan perlu melakukan koordinasi dengan pihak eksternal untuk memenuhi kebutuhan kontainer yang tidak tersedia di depo. Persoalan ini diperburuk oleh ketidakmampuan perusahaan menyediakan kontainer grade A dari stok internal, sehingga pemenuhan permintaan grade A mengharuskan kerja sama dengan pihak eksternal melalui proses yang panjang. Isdanarko, Rohmah, dan Huda (2024) dalam kajian manajemen empty container menunjukkan bahwa ketersediaan kontainer yang sesuai kualifikasi merupakan faktor penting dalam pengelolaan depo, karena secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlangsungan kontrak jangka panjang. Kondisi ini menegaskan bahwa keterbatasan stok bukan sekadar persoalan kuantitas, melainkan juga menyangkut kesesuaian kualitas kontainer dengan kebutuhan pelanggan.

c. Kondisi Fasilitas Area Depo

Fasilitas pendukung di area depo, khususnya penerangan dan rambu-rambu keselamatan, juga ditemukan dalam kondisi yang belum memadai. Beberapa titik area depo masih memiliki penerangan yang kurang terang, terutama di sudut-sudut tertentu, sementara rambu-rambu peraturan dan penanda jalur kendaraan dinilai masih sangat minim.

"Lampu di beberapa titik masih kurang terang, terutama di sudut-sudut tertentu. Rambu peraturannya juga tidak banyak. Near-miss pernah ada. Belum pernah ya sampai kecelakaan serius, tapi potensinya ada."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

"Ada area yang terang, tapi ada juga yang lampunya kurang. Kalau periksa kontainer di tempat yang gelap jadi susah lihat detail kerusakannya. Tanda jalur kendaraan juga banyak yang sudah pudar. Padahal alat berat di sini sering lewat, jadi sebenarnya perlu penanda yang lebih jelas."

(Checker Kontainer, wawancara, 27 April 2026)

"SOP ada, tertulis. Tapi implementasinya memang belum maksimal. Salah satu faktor yang sering saya lihat, rambu-rambu di area depo memang masih kurang."

(Kepala Divisi Bongkar Muat, wawancara, 27 April 2026)

Keterbatasan fasilitas yang tersedia dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan kegiatan operasional. Selain itu, kondisi tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang menghambat penerapan SOP secara optimal dalam aktivitas kerja sehari-hari. Dalam kerangka POAC yang dikemukakan oleh Dakhi (2016), fungsi controlling mencakup pengawasan terhadap kondisi fisik area kerja, termasuk penerangan dan rambu-rambu keselamatan. Fungsi ini tidak dapat berjalan optimal apabila tidak didukung oleh infrastruktur yang memadai. Rambu-rambu merupakan media controlling yang paling dasar namun krusial karena berfungsi sebagai pengingat prosedur bagi seluruh karyawan tanpa harus mengandalkan pengawasan aktif dari atasan setiap saat. Dengan demikian, minimnya penerangan dan rambu di area depo bukan

hanya persoalan kenyamanan kerja, melainkan juga hambatan langsung terhadap penerapan SOP secara konsisten, yang berpotensi menimbulkan risiko kecelakaan kerja.

4.2.2.2 Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia (SDM) mencakup tiga dimensi utama yang teridentifikasi dari hasil wawancara, yaitu kecukupan jumlah SDM, disiplin dan motivasi kerja, serta kompensasi. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan secara bersama-sama menentukan kapasitas SDM perusahaan dalam menjalankan operasional pengelolaan kontainer.

a. Kecukupan Jumlah Sumber Daya Manusia

Seluruh informan dari posisi pimpinan dan staf lapangan secara konsisten menyatakan bahwa jumlah karyawan lapangan yang ada saat ini belum mencukupi kebutuhan operasional, terutama pada periode volume pekerjaan yang tinggi.

"Kurang. Itu terus terang saja. Ketika volume naik, karyawan yang ada tidak bisa menanggung semuanya sekaligus. Akhirnya antrian kontainer numpuk dan itu memperlambat semuanya."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

"Cukup sering, terutama saat ramai ya. Idealnya kami butuh lebih banyak personel lapangan, tapi penambahan karyawan ada pertimbangan biayanya. Sementara kita coba atasi dengan pembagian tugas yang lebih fleksibel, tapi ada batasnya."

(Kepala Divisi Bongkar Muat, wawancara, 27 April 2026)

"Kalau dari yang saya alami, kadang satu orang harus pegang beberapa pekerjaan sekaligus. Truk biasanya antri dari pagi. Kami kerja terus bongkar muat terus supaya cepat selesai, tapi karena orang dan alat terbatas ya tetap antri, soalnya satu-satu prosesnya."

(Staf Bongkar Muat, wawancara, 27 April 2026)

Ketidalcukupan jumlah SDM lapangan berdampak pada penumpukan antrian kontainer dan perpanjangan waktu tunggu customer. Selain itu, beban kerja yang melebihi kapasitas individual berpotensi menurunkan kualitas hasil kerja dan meningkatkan risiko kesalahan dalam proses operasional.

Data observasi lapangan mengonfirmasi keterbatasan tersebut secara kuantitatif. Tenaga kerja yang secara langsung menangani operasional harian hanya berjumlah lima orang, terdiri atas dua orang operator alat berat, dua orang checker kontainer, dan satu orang kepala lapangan, dengan sistem kerja yang digilir setiap hari melalui shift. Kekurangan tenaga kerja paling dirasakan pada posisi operator alat berat, yang jumlahnya dinilai belum sebanding dengan volume dan intensitas aktivitas bongkar muat, terutama ketika salah satu dari tiga unit reach stacker mengalami kerusakan dan operator yang tersisa harus menangani beban kerja tambahan.

Rusmiyanto dan Dessixson (2022) dalam penelitiannya di Pelabuhan Tanjung Emas menemukan bahwa jumlah tenaga kerja yang tidak memadai merupakan salah satu faktor utama yang menghambat produktivitas bongkar muat peti kemas, temuan yang bersesuaian dengan kondisi di PT Sariadi Wahana Jasa. Persoalan kekurangan SDM lapangan juga tidak berdiri sendiri, melainkan berinteraksi langsung dengan keterbatasan alat berat yang telah diuraikan pada subbab faktor infrastruktur dan aset: ketika alat rusak, karyawan yang jumlahnya sudah terbatas harus menghadapi pekerjaan yang terhenti tanpa dapat berbuat banyak, sementara ketika alat tersedia namun karyawan kurang, kapasitas alat pun tidak dapat dimanfaatkan secara penuh. Dinamika saling memperkuat antara dua keterbatasan ini oleh Gibson dkk. (2012) disebut sebagai kegagalan sinergi di tingkat kelompok dan organisasi.

b. Disiplin dan Motivasi Kerja

Dalam hal disiplin kerja, para informan mengakui bahwa tidak semua karyawan lapangan menunjukkan tingkat disiplin yang konsisten.

Terdapat kecenderungan di mana motivasi kerja sebagian karyawan sangat bergantung pada kehadiran rekan kerja pasangan mereka, sehingga ketika salah satu tidak hadir, produktivitas yang lain ikut menurun.

"Ada beberapa. Bukan mayoritas, tapi ada yang kalau partnernya tidak masuk, kerjanya jadi setengah-setengah. Jadinya mereka terlalu bergantung satu sama lain sampai kalau salah satu tidak ada, yang satunya malah tidak optimal. Itu yang sering bikin pusing."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

"Tidak semua. Ada yang rajin tapi ada juga yang biasa-biasa saja. Kalau partnernya tidak masuk jadi kurang semangat kerjanya. Akhirnya kerjaan yang lain ikut kena juga. Mungkin karena tidak ada perbedaan yang jelas antara yang rajin dan yang biasa saja. Jadi sebagian orang merasa kerja segitu sudah cukup."

(Staf Bongkar Muat, wawancara, 27 April 2026)

"Ada yang rajin, ada juga yang kalau partnernya tidak masuk jadi kerjanya santai. Kadang saya juga kena tambahan kerja karena itu."

(Operator Reach Stacker, wawancara, 27 April 2026)

Pola ini mengindikasikan tidak adanya sistem penghargaan dan penegakan disiplin yang cukup kuat untuk membedakan karyawan yang berprestasi dari yang tidak, sehingga tidak ada insentif yang mendorong karyawan untuk konsisten mempertahankan produktivitas tinggi.

Pelaksanaan SOP di lapangan yang tidak konsisten merupakan temuan yang memiliki akar permasalahan ganda, yaitu tidak adanya pengingat yang memadai di lingkungan kerja, serta rendahnya reinforcement dari sistem manajemen. Robbins dan Coulter (2014) menegaskan bahwa efektivitas bukan hanya soal mencapai tujuan, tetapi juga tentang doing the right things, yakni menjalankan proses yang tepat secara konsisten. Ketika SOP tidak dijalankan secara merata, perusahaan berisiko menghasilkan output yang tidak konsisten dan berpotensi

menciptakan insiden yang seharusnya dapat dicegah. Dalam perspektif manajemen, kondisi ini mencerminkan lemahnya fungsi controlling dalam kerangka POAC (Dakhi, 2016), di mana pengawasan terhadap kepatuhan prosedur tidak berjalan efektif karena tidak ditunjang oleh instrumen pengingat yang memadai.

c. Kompensasi dan Kesesuaiannya dengan Beban Kerja

Aspek kompensasi menjadi faktor yang kerap kali disampaikan oleh para informan dari berbagai posisi sebagai salah satu akar dari rendahnya motivasi kerja. Sebagian besar informan menyatakan bahwa gaji yang diterima belum sepadan dengan beban dan risiko pekerjaan yang harus ditanggung.

"Menurut saya iya. Gaji yang diterima karyawan lapangan itu kalau dibandingkan dengan beban kerjanya, rasanya kurang sepadan. Wajar kalau motivasi mereka tidak selalu di puncak."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

"Kurang sesuai sama beban kerjanya. Kerja alat berat begitu kan risikonya besar ya mas, apalagi kalau alat sering rusak. Kalau gajinya lebih baik pasti semangat kerja juga beda."

(Operator Reach Stacker, wawancara, 27 April 2026)

"Masih kurang sesuai. Soalnya kerja administrasi juga lumayan banyak tekanannya, apalagi kalau sistem lagi error. Ya tetap kerja profesional, cuma kadang capek juga kalau masalah sistemnya tidak selesai-selesai."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

"Karyawan lapangan itu beban kerjanya tidak ringan, terutama saat ramai. Kalau kompensasinya tidak kompetitif dan sesuai dengan beban kerja, ya bisa-bisa risiko turnover meningkat."

(Kepala Divisi Bongkar Muat, wawancara, 27 April 2026)

Temuan ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian kompensasi dirasakan oleh berbagai kelompok jabatan, baik staf lapangan maupun staf administrasi. Kondisi tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi motivasi kerja karyawan dan berpotensi berdampak pada kinerja serta efektivitas operasional perusahaan. Kondisi SDM perusahaan secara lebih rinci disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 4 Kondisi Sumber Daya Manusia PT Sariadi Wahana Jasa

Aspek SDM	Kondisi	Status
Jumlah SDM lapangan	Tidak mencukupi saat volume tinggi	Tinggi
Disiplin kerja	Tidak konsisten, tergantung rekan	Sedang
Motivasi kerja	Dipengaruhi kompensasi yang dirasakan kurang sepadan	Sedang
Kompensasi	Belum kompetitif dibanding beban kerja	Perlu perhatian
Tingkat turnover	Berpotensi meningkat akibat kompensasi	Perlu diantisipasi

Sumber: Data primer hasil wawancara, diolah peneliti (2026)

Kompensasi yang tidak sepadan dengan beban kerja merupakan temuan yang berimplikasi luas terhadap motivasi dan produktivitas karyawan. Genawi dkk. (2025) dalam penelitiannya tentang kinerja operasional pergudangan menemukan bahwa motivasi karyawan yang tinggi terbukti mampu menekan tingkat kesalahan kerja sekaligus meningkatkan kinerja operasional secara menyeluruh, sedangkan motivasi yang rendah akibat kompensasi yang tidak sesuai justru mendorong karyawan untuk tidak memberikan upaya terbaiknya. Pada PT Sariadi Wahana Jasa, kondisi ini tercermin dari kecenderungan sebagian karyawan menurunkan produktivitas ketika rekan kerja pasangannya tidak hadir.

4.2.2.3 Faktor Sistem dan Teknologi

Faktor ketiga yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah kondisi sistem dan teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan administrasi dan pengelolaan data kontainer. Berdasarkan hasil wawancara, sistem yang digunakan saat ini masih memiliki banyak keterbatasan yang secara langsung memperlambat proses administrasi dan berpotensi menimbulkan kesalahan data.

a. Keterbatasan Sistem Inventaris Kontainer

Sistem inventaris kontainer yang digunakan oleh PT Sariadi Wahana Jasa saat ini berbasis komputer. Sistem ini mengalami berbagai masalah teknis yang dirasakan langsung oleh pengguna di lapangan, mulai dari loading yang lambat, fitur edit yang sering error, hingga terjadinya data ganda yang membutuhkan pengecekan manual.

"Biasanya pas lagi dipakai itu sistemnya lemot. Kadang data yang sudah diinput belum langsung muncul, atau malah dobel. Jadinya harus cek lagi manual supaya tidak salah. Pernah juga sistemnya hang terus harus diulang dari awal. Lumayan sering, ada saja kendalanya apalagi kalau jam sibuk."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

"Sudah menggunakan sistem tertentu, tapi ada banyak, ya beberapa yang tidak cocok lah. Biasanya kalau mengelola keluar masuk kontainer, harga kadang tidak keluar. Terus edit kontainer juga tidak ada, ada pun dipakai selalu error."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

"Lambat ya. Itu yang paling sering dikeluhkan. Staff admin sering lapor kalau input data itu bisa makan waktu lama hanya karena sistemnya loading terus. Kalau lagi rame, makin parah. Kayaknya pernah ada usulan perbaikan, katanya sedang dipertimbangkan, tapi sampai sekarang juga belum ada perubahan."

(Kepala Divisi Operasional, wawancara, 27 April 2026)

Ketiga pernyataan di atas menggambarkan permasalahan sistem yang konsisten dirasakan oleh seluruh pengguna, mulai dari staf administrasi hingga kepala divisi operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan administrasi (teknologi) merupakan hambatan yang sudah berlangsung lama dan belum mendapatkan penanganan yang memadai.

Permasalahan sistem komputer yang lambat ini merupakan salah satu dari dua kendala operasional terbesar yang telah teridentifikasi melalui observasi pada subbab sistem operasional pengelolaan kontainer, dan

memiliki efek berganda terhadap operasional perusahaan. Secara langsung, sistem yang lambat memperlambat proses input data check-in dan check-out kontainer yang merupakan pintu masuk dari seluruh alur administrasi logistik. Secara tidak langsung, keterlambatan ini berdampak pada antrean pelanggan, kualitas pelayanan yang dihasilkan, serta koordinasi antara bagian administrasi dan lapangan. Notteboom, Pallis, dan Rodrigue (2022) memaparkan bahwa digitalisasi dalam sistem transportasi mencakup penerapan teknologi berbasis data yang akurat dan real-time, yang memungkinkan perusahaan memantau kondisi kontainer secara langsung. Kondisi di PT Sariadi Wahana Jasa berada pada titik yang berlawanan dari ideal tersebut, karena sistem yang digunakan tidak hanya gagal memberikan akses data secara cepat, tetapi juga berpotensi menghasilkan data yang tidak akurat akibat error dan input data ganda.

b. Kebutuhan Fitur Sistem yang Belum Terpenuhi

Berdasarkan wawancara dengan pengguna sistem, terdapat sejumlah kebutuhan fitur yang saat ini belum dapat dipenuhi oleh sistem yang ada. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi fitur edit data yang berfungsi dengan baik, sistem pencegahan data ganda, kemampuan pelaporan yang lebih mudah diakses, serta fleksibilitas akses dari berbagai perangkat.

"Fitur edit data penting sih, sama data harus langsung update. Soalnya kadang ada nomor kontainer yang sama masuk dua kali atau ada salah input, jadi kalau bisa langsung diedit itu lebih enak. Menurut saya sistem berbasis website akan lebih membantu karena lebih fleksibel, jadi tidak harus buka di komputer kantor terus."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

"Lebih lengkap, terus habis itu, kesalahan kecil itu seharusnya tidak ada. Sangat penting untuk bisa tambah, edit, hapus kontainer secara realtime, soalnya mengurangi kedobelan. Kalau sistem bisa memastikan data selalu update, tidak ada data yang ganda atau hilang, dan pengguna bisa melihat laporan kapan saja, itu indikator keberhasilan yang saya harapkan."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

"Sistem hapus kontainer penting, jadi kalau misalnya kesalahan dalam memasukkan kontainer di program, kontainernya bisa dihapus. Datanya berupa Excel semua saat ini. Laporan bulanan sih lebih tepatnya dibutuhkan, misalnya buat cocokkan kontainer stok akhir bulan."

(Staf Lapangan, wawancara, 27 April 2026)

Kebutuhan fitur yang disampaikan para informan menggambarkan kesenjangan yang signifikan antara kemampuan sistem yang ada saat ini dengan kebutuhan operasional yang sesungguhnya. Kondisi lengkap sistem teknologi yang digunakan PT Sariadi Wahana Jasa disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 5 Kondisi Sistem Teknologi Informasi PT Sariadi Wahana Jasa

Komponen Sistem	Kondisi Saat Ini	Permasalahan
Sistem inventaris kontainer	Ada, berbasis komputer	Loading lambat, error, data ganda
Format laporan	Excel manual	Tidak real-time, rawan salah input
Akses sistem	Hanya di komputer kantor	Tidak fleksibel, tidak mobile
Fitur edit data	Ada tapi sering error	Harus cek manual berulang
Notifikasi otomatis	Tidak ada	Informasi tidak real-time
Sistem pelaporan	Manual, laporan bulanan & tahunan	Lambat, tidak efisien

Sumber: Data primer hasil wawancara, diolah peneliti (2026)

Dari perspektif KPI yang dirumuskan oleh Parmenter (2015), akurasi dan kecepatan pengolahan data merupakan komponen penting untuk mencapai indikator kinerja yang menilai efektivitas pengelolaan kontainer. Ketika sistem informasi tidak mampu mendukung proses tersebut, seluruh indikator kinerja lainnya turut terganggu. Situasi ini mencerminkan kegagalan pada fungsi planning dalam kerangka POAC (Dakhi, 2016), di mana keputusan untuk memperbaiki atau mengganti sistem yang tidak memadai seharusnya menjadi prioritas yang tidak dapat ditunda, mengingat dampaknya yang langsung terhadap kualitas layanan kepada pelanggan.

c. Dampak Keterbatasan Sistem terhadap Operasional

Keterbatasan sistem tidak hanya memperlambat proses administrasi, tetapi juga menciptakan risiko ketidakakuratan data yang dapat berdampak pada keseluruhan rantai operasional. Ketika data di sistem tidak sinkron dengan kondisi aktual di lapangan, proses verifikasi harus dilakukan secara manual dan berulang, yang mengonsumsi waktu dan tenaga secara tidak efisien.

"Sebenarnya koordinasi baik. Cuma kadang datanya belum sinkron di sistem, jadi bisa beda antara yang di admin sama di lapangan."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

"Iya soalnya dibuat laporan perbulan, pembukuan, sama akhir tahun. Jadi data lama harus gampang dicari. Yakin seratus persen kalau sistem yang lebih baik bisa meningkatkan efisiensi operasional."

(Staf Administrasi, wawancara, 27 April 2026)

Ketidaksinkronan data antara bagian administrasi dan lapangan juga berpotensi menyebabkan kesalahan dalam proses gate in dan gate out, yang dapat berujung pada sengketa dengan customer terkait kondisi atau posisi kontainer. Ketika usulan perbaikan yang disampaikan karyawan tidak ditindaklanjuti, kondisi ini juga memperburuk motivasi kerja, karena karyawan merasa upaya mereka untuk memberikan masukan perbaikan tidak didengar oleh manajemen.

a. Keterkaitan Antarfaktor dan Implikasinya terhadap Efektivitas Pengelolaan Kontainer

Analisis terhadap ketiga dimensi permasalahan di atas, yakni infrastruktur dan aset, sumber daya manusia, serta sistem dan teknologi, memperlihatkan bahwa efektivitas pengelolaan kontainer di PT Sariadi Wahana Jasa menghadapi hambatan yang saling berkaitan. Tidak ada satu masalah yang berdiri sendiri; masing-masing persoalan memperparah dampak dari persoalan lainnya dalam sebuah rantai sebab-akibat yang sulit diputus. Keterbatasan alat berat yang sering rusak memperparah dampak

dari kekurangan tenaga kerja lapangan, karena karyawan yang sudah terbatas tidak dapat berbuat apa-apa ketika alat berhenti beroperasi. Kekurangan karyawan lapangan memperlambat pelayanan, yang kemudian diperburuk oleh sistem komputer yang lambat dalam memproses administrasi. Sistem yang tidak berjalan optimal menciptakan miskomunikasi antara bagian administrasi dan lapangan, yang semakin mempersulit koordinasi di saat volume pekerjaan sedang tinggi. Sementara itu, kurangnya rambu dan penerangan membuat SOP sulit ditegakkan, yang berujung pada praktik kerja yang tidak konsisten dan berpotensi menimbulkan insiden.

Kondisi ini sejalan dengan pandangan Gibson dkk. (2012) bahwa efektivitas organisasi pada tingkat tertinggi dicapai melalui kemampuan menggabungkan kinerja individu dan kelompok dengan sinergi yang baik, didukung oleh penggunaan sumber daya yang tepat dan tata kelola yang berkelanjutan. Ketika sumber daya, baik berupa aset fisik, tenaga kerja, maupun teknologi tidak dalam kondisi optimal, efektivitas organisasi menjadi sulit untuk dicapai meskipun masing-masing elemen sudah berupaya bekerja dengan baik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Augustinus dkk. (2025) di PT Terminal Petikemas Surabaya menemukan bahwa kekurangan peralatan, tenaga kerja yang tidak memadai, dan kurangnya sistem informasi terintegrasi merupakan hambatan utama efektivitas operasional di terminal kontainer. Temuan tersebut sesuai dengan kondisi yang ditemukan di PT Sariadi Wahana Jasa, meskipun dalam skala perusahaan yang berbeda, sehingga menunjukkan bahwa permasalahan serupa bersifat lintas skala dalam industri logistik dan depo kontainer di Indonesia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menghambat efektivitas pengelolaan kontainer di PT Sariadi Wahana Jasa bersifat saling memengaruhi. Perbaikan yang dilakukan secara parsial, misalnya hanya menambah jumlah karyawan tanpa memperbaiki sistem komputer, atau hanya memperbaiki alat berat tanpa mengevaluasi sistem

kompensasi, tidak akan menghasilkan peningkatan efektivitas yang signifikan. Dibutuhkan pendekatan yang lebih menyeluruh dan terkoordinasi, yang mencakup penguatan infrastruktur aset, pembenahan sistem sumber daya manusia, serta modernisasi sistem informasi pada administrasi perusahaan, agar efektivitas pengelolaan kontainer dapat meningkat secara berkelanjutan dan berdampak pada kualitas layanan kepada pelanggan.

