

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PELAKSANAAN OPERASIONAL TERMINAL PETI KEMAS PT PELINDO IV MAKASSAR

M. Adham¹⁾ Abner Simanjuntak²⁾ Fabiola Luturmas³⁾ M. Afdal⁴⁾

¹⁾ Staf Pengajar Jurusan Kemaritiman

²⁾ Staf Pengajar Jurusan Kemaritiman

³⁾ Staf Pengajar Jurusan Kemaritiman

⁴⁾ Mahasiswa Jurusan Kemaritiman

E-mail : adham@polnes.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui upaya meningkatkan kinerja operasional. Upaya adalah usaha dari suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja para karyawan sehingga memberikan dampak positif dan menunjang kualitas kerja dari perusahaan itu sendiri. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dan informasi dikumpulkan melalui observasi yang terjadi di lapangan, hasil penelitian menyimpulkan upaya meningkatkan kinerja pelaksanaan prosedur pelayanan secara keseluruhan sudah menunjukkan kategori baik. Saran yang diberikan penulis agar dapat dipertimbangkan dalam rangka upaya meningkatkan kinerja operasional pada Terminal Peti Kemas PT Pelindo IV Makassar dalam perbaikan sistem perusahaan.

Kata Kunci : upaya, kinerja, pelaksanaan operasional, terminal petikemas.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelabuhan merupakan tempat untuk melaksanakan kegiatan pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain yang diangkut melalui jalur transportasi prosesnya berawal di pelabuhan muat dan berakhir di pelabuhan tujuan. Secara umum fungsi pelabuhan dapat di sebutkan sebagai tempat pertemuan (*interface*), pintu gerbang (*gate way*), dan tempat bertemunya berbagai bentuk moda transportasi. Kelancaran operasional pelabuhan merupakan salah satu faktor pendukung perkembangan suatu daerah yang secara langsung juga berdampak kepada perkembangannya perekonomian daerah/wilayah setempat, selain dari PT Pelindo yang merupakan pelaku bisnis utama (pelaku jasa kepelabuhanan) di pelabuhan dalam operasionalnya didukung oleh

perusahaan yang bergerak dibidang pelayaran maupun di bidang lainnya. Kegiatan bongkar muat di pelabuhan laut dapat dikatakan lebih sulit dan rumit bila dibandingkan dengan kegiatan bongkar muat di terminal angkutan darat. Sebagaimana diketahui bahwa kegiatan bongkar muat di pelabuhan laut harus melibatkan banyak pihak atau instansi terkait, terlebih bila komoditas (barang dagangan) barang ekspor atau import. Sebagai contoh untuk mengekspor barang di pelabuhan laut dalam wilayah Republik Indonesia keluar negeri, paling tidak akan melibatkan kurang lebih 11 (sebelas) instansi antara lain. Eksportir, Importir Perusahaan pelayaran, Asuransi, Deperindag, Bank, EMKL, PBM, Surveyor, Bea Cukai, Karantina, Instansi yang saling terkait dalam kegiatan ekspor import barang tersebut yang memegang peranan penting

dan tanggung jawab di perindustrian barang, dalam rangka mendukung terciptanya arus barang dalam perdagangan. Khususnya di Terminal Peti Kemas PT Pelindo IV Makassar, yang merupakan pintu gerbang utama di perekonomian di provinsi Sulawesi selatan, kegiatan bongkar muat merupakan salah satu peran yang dimainkan oleh Terminal Peti Kemas PT Pelindo IV Makassar. Sebagai perusahaan bongkar muat, Terminal Peti kemas PT Pelindo IV Makassar. Juga menjadi faktor penentu terciptanya arus barang. Perusahaan bongkar muat sebagai salah satu penyedia fasilitas-fasilitas bongkar muat sebagai pelaksana kegiatan bongkar muat, memerlukan manajemen yang matang serta adanya dukungan dan kerjasama yang baik dari semua pihak yang terkait agar kegiatan bongkar muat dapat tercapai.

Pada saat ini Terminal Peti Kemas PT Pelindo IV Makassar sudah padat dikunjungi kapal pelayaran dari berbagai negara tetangga dan pelosok daerah, sehingga pemakaian dermaga sudah cukup sangat tinggi. Pelayanan yang di berikan adalah pelayanan terhadap barang yaitu pelayanan bongkar muat barang meliputi *stevedoring*, *cargodoring*, *reiciving* dan *delivery*.

Penanganan bongkar muat barang juga harus sesuai dengan ketentuanketentuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya ketentuan-ketentuan diharapkan semua perusahaan bongkar muat dapat melaksanakan ketentuan tersebut agar tercipta kelancaran arus barang dan keharmonisan dalam bekerja. Tetapi dalam prakteknya penanganan bongkar muat selalu dilakukan dengan lancar dan benar. Perusahaan bongkar muat yang hanya mementingkan keuntungan saja kurang memperhatikan dan memikirkan dampak-dampak yang akan timbul bila penanganan bongkar muat dilakukan secara tidak aman dan tidak benar.

Divisi pada Terminal Petikemas PT Pelindo IV Makassar yang berperan dalam

proses bongkar muat adalah Divisi Operasional. Secara garis besar Divisi Operasional bergerak dalam 2 (dua) kategori pelayanan, yaitu pelayanan barang dan aneka usaha (PBAU) dan pelayanan kapal (PELKAP). Pelayanan barang dan aneka usaha (PBAU) meliputi jasa dermaga, jasa lapangan penumpukan, pelayanan alat dan pelayanan rupa-rupa usaha. Sedangkan pelayanan kapal (PELKAP) meliputi jasa labuh, jasa pandu, jasa tunda dan jasa tambat.

Selama penulis melaksanakan penelitian di Terminal Peti Kemas PT Pelindo IV Makassar, kegiatan pelayanan yang frekuensinya paling sering adalah kegiatan bongkar/muat dari atau ke kapal, dimana divisi operasional merupakan divisi yang paling berperan. Kegiatan bongkar/muat memerlukan pengelolaan atau pengaturan yang baik dan prosedur yang tepat karena kegiatan ini melibatkan sumber daya manusia dan berbagai alat. Dari satu sisi dituntut ketepatan waktu penyelesaian bongkar muat dan disisi yang lain perlu juga memperhatikan keselamatan barang maupun pihak-pihak yang bekerja.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktik Darat (PRADA) ada beberapa tantangan yaitu khususnya pada pelayanan bongkar/muat antara lain keluar masuknya peti kemas yang tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Barang yang keluar dan masuk pelabuhan tidak terindetifikasi dengan baik dalam hal tonase yang disebabkan Karena belum berfungsinya *gate* dengan baik. Arus lalu lintas keluar/masuk pelabuhan untuk melakukan kegiatan pengiriman barang (*delivery*) maupun penerimaan barang (*receiving*) terganggu oleh keberadaan tronton yang belum memiliki lahan parkir. Tempat penumpukan container (*container yard*) juga masih sangat terbatas dan dengan infrastruktur belum tertata sesuai dengan ISO.

Terdorong untuk dapat lebih memahami kegiatan bongkar/muat barang,

maka penulis memfokuskan penelitian pada peran divisi operasional Terminal Peti kemas PT Pelindo IV Makassar dalam meningkatkan kualitas kerja. Hasil penelitian dituangkan dalam bentuk karya tulis dengan judul: **“Upaya Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Operasional Terminal Petikemas PT Pelindo IV Makassar”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam tugas akhir ini adalah apa saja yang menghambat dalam pelayanan peti kemas di terminal petikemas PT Pelabuhan IV Makassar ?

Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu penulisan, maka penulis hanya membatasi permasalahan dalam ruang lingkup “Upaya Peningkatan Kinerja Pelaksanaan Operasional Terminal Peti Kemas PT Pelabuhan Indonesia IV Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Upaya

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:250) maka definisi dari pada kata “upaya” merupakan suatu kata yang mempunyai makna cara, daya, membangun, meningkatkan, mengusahakan, sistim dan sebagainya. Jika di kaitkan dengan pembahasan pada laporan ini maka dapat disimpulkan pengertian dari pada kata “upaya” adalah usaha dari suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja para karyawan sehingga memberikan dampak positif sehingga menunjang kualitas kerja dari pada

Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional “upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya.

Poerwadimaninta mengatakan bahwa upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Peter Salim dan Yeni (1942) Salim mengatakan upaya adalah “bagian yang dimainkan oleh guru atau

bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Berdasarkan pengertian diatas bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan.

Pengertian Meningkatkan

Kata “meningkatkan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:677) adalah kata kerja dengan arti antara lain:

1. Menaikan (derajat, taraf, dsb) mempertinggi, memperhebat (produksi, dsb).
2. Mengangkat diri, memengahkan diri.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam makna kata “meningkatkan” tersirat adanya unsur proses yang bertahap, dari tahap terendah, tahap menengah, dan tahap akhir atau tahap puncak.

Pengertian Kinerja

Kinerja perusahaan adalah hasil dari sebuah kegiatan manajemen pada sebuah perusahaan. Dari hasil kinerja tersebut dijadikan sebagai parameter tolak ukur dalam menilai sebuah keberhasilan dari manajemen perusahaan itu sendiri, kinerja perusahaan tak lain dikerahkan dari pengendalian perusahaan secara internal. Semakin banyak perusahaan kecil, besar bahkan menengah dan saling berkembang.

Beberapa perusahaan sangat intens memantau bagaimana perkembangan kinerja dari sebuah perusahaan juga pembagian tugas dan tanggung jawab, kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan dalam periode tertentu dan mengacu pada standar yang ditetapkan. Penilaian kinerja perusahaan dapat diukur dengan ukuran keuangan dan non keuangan. Ukuran kinerja non keuangan meliputi kepuasan customer, produktivitas dan cost effectiveness.

Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci,

implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.

Pengertian pelaksana menurut para ahli :

1. Menurut Westra adalah sebagai usaha-usaha dilakukan untuk melaksanakan rencana kebijaksanaan yang telah dirumuskan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan (2011:24).
2. Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo : pengertian pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan itu diturunkan dalam satu program dan proyek (2011:24).
3. Menurut Siagian S.P : pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai organisasi dengan efisien dan ekonomis (2011:24).
4. Lembaga Administrasi Negara RI merumuskan pengertian pelaksanaan adalah upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah direncanakan (2011:24).

Pengertian Operasional

Secara umum, pengertian operasional adalah konsep yang bersifat abstrak untuk memudahkan pengukuran suatu variabel. Atau operasional dapat diartikan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan penelitian. Definisi operasional menurut karakteristik yang diobservasi untuk didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan suatu perilaku atau gejala yang diamati, diuji dan ditentukan kebenarannya kepada orang lain.

Berikut ini pengertian operasional menurut para ahli:

1. Budi Pranata: Pengertian operasional adalah kuantitas atau jumlah yang tidak cocok (2015).
2. Husein Umar: Pengertian operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel maupun variabel-variabel yang dapat diukur (2015).
3. Nursalam: Pengertian operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut (2015).
4. Widjono Hs: Pengertian operasional adalah batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan (2015).
5. Asep Hermawan: Pengertian operasional adalah penjelasan bagaimana kita dapat mengukur variabel. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun atribut-atribut tertentu (2015).

Pengertian Terminal

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, bab 1 pasal 1 ayat 20, dituliskan bahwa definisi terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan tempat bongkar muat barang. Terminal dibagi berdasarkan komoditas yang dilayani.

Jenis-jenis terminal di pelabuhan antara lain:

1. Terminal peti kemas

Adalah tempat kegiatan bongkar muat khusus petikemas. Terminal petikemas didukung oleh peralatan bongkar muat yang lengkap.

Istilah yang berhubungan dengan peti kemas sebagai berikut:

- 1) *Twenty feet equivalent unit* (TEU)
Adalah standar ukuran peti kemas 20 feet dengan kapasitas isi antara 15-20 ton.
- 2) *Container yard*

- Tempat yang ditunjuk oleh pengangkut dan atau pejabat pemerintah untuk menyimpan peti kemas.
- 3) *Container freight station (CFS)*
Tempat dengan sarana pergudangan dimana pengepakan barang kedalam *container* (*stuffing*) dan pembongkaran barang dari *container* (*stripping*) dilakukan.
 - 4) *Less than container load (LCL)*
Suatu istilah yang lazim digunakan dalam pengangkutan *container* yang menyatakan bahwa muatan tidak sepenuhnya dimuat dengan *container*. Artinya dalam satu *container* berisi macam-macam barang (*eksportir/importir*) yang berlainan atau pemiliknya lebih dari 1 perusahaan atau lebih dari 1 orang. Dan yang bertanggung jawab dalam pengiriman barang adalah perusahaan pelayaran.
 - 5) *Full container load (FCL)*
Suatu istilah yang lazim digunakan dalam pengangkutan *container* yang menyatakan barang sepenuhnya diangkut secara *container*. Artinya dalam suatu *container* berisi muatan yang sepenuhnya dimiliki oleh pemilik (*eksportir/importir*), 1 perusahaan atau 1 orang saja.
 - 6) *Berth occupancy ratio (BOR)*
Adalah perbandingan antara jumlah waktu pemakaian tiap dermaga yang tersedia dengan jumlah waktu siap operasi selama satu periode (bulan/tahun) yang dinyatakan dalam persentase.
 - 7) *Dwelling time*
Adalah jumlah dari rata-rata ton m³ barang/peti kemas yang dtumpuk selama periode tertentu.
 - 8) *Berth through put (BTP)*
Adalah jumlah ton jenis barang/peti kemas yang dibongkar/muat pada tiap. tambatan.
 - 9) *Turn round time (TRT)*
Adalah waktu kapal berada di pelabuhan, yaitu jumlah jumlah jam selama kapal berada di pelabuhan.
 - 10) *Berthing time/service time*
Adalah waktu kapal di pelabuhan yang digunakan sejak kapal ikat tali ditambatkan sampai kapal lepas dari tambatan (termasuk kegiatan bongkar muat di rede maupun *bouy*).
 - 11) *Marshaling yard*
Adalah lapangan yang digunakan untuk menempatkan secara sementara peti kemas yang akan dimuat ke kapal.
2. Terminal barang curah (*bulk cargo terminal*)
Adalah terminal yang khusus untuk muatan lepas yang berupa hasil tambang seperti batu bara, biji besi, bauxite, dan hasil pertanian beras seperti gula, jagung, dan sebagainya. Adapun muatan cair seperti yang diangkut dalam kapal tangki seperti minyak bumi, minyak kelapa sawit, bahan kimia cair, dan sebagainya.
 3. Terminal konvensional
Terminal konvensional adalah tempat kegiatan bongkar muat barang general cargo dengan menggunakan crane kapal atau mobil crane
 4. Terminal penumpang
Adalah tempat kegiatan turun naik penumpang dimana disini dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu, kantor, kamar kecil, telepon umum dan tempat parkir.
- Pengertian Peti kemas**
Petikemas (*container*) adalah satu kemasan yang dirancang secara khusus dengan ukuran tertentu, dapat dipakai berulang kali, dipergunakan untuk menyimpan dan sekligus mengangkut muatan

yang ada didalamnya. Filosofi di balik petikemas adalah membungkus atau membawa muatan dalam peti-peti yang sama dan membuat beberapa moda transportasi dapat mengangkutnya sebagai satu kesatuan, baik moda itu berupa kapal laut, kereta api, truk, atau angkutan lainnya, dan membawanya secara cepat, aman, dan efisien atau bila mungkin, dari pintu ke pintu (*door to door*).

Agar pengoperasian petikemas dapat berjalan dengan baik, maka semua pihak yang terlibat harus menyetujui agar ukuran-ukuran dari petikemas harus sama dan sejenis serta mudah diangkut. Badan International Standart Organisation (ISO) telah menetapkan ukuran-ukuran dari petikemas sebagai berikut:

1. Container 20' Dry Freight (20 ft)

UkuranLuar :

20' (p) x 8' (l) x 8'6" (t)

atau

6.058 x 2.438 x 2.591 m

Ukurandalam:

5.919 x 2.340 x 2.380 m

Kapasitas :

Cubic capacity : 33 Cbm

Pay Load : 22.1 ton

2. Container 40' Dry Freight (40 ft)

UkuranLuar :

40' (p) x 8' (l) x 8'6" (t)

atau

12.192 x 2.438 x 2.591 m

Ukurandalam:

12.045 x 2.309 x 2.379 m

Kapasitas :

Cubic capacity : 67,3 Cbm

Pay Load: 27,396 ton

3. Container 40' High Cube Dry

UkuranLuar :

40' (p) x 8' (l) x 9'6" (t)

atau

12.192 x 2.438 x 2.926 m

Ukurandalam:

12.056 x 2.347 x 2.684 m

Kapasitas :

Cubic capacity : 76 Cbm

Pay Load : 29.6 ton

Ukuran muatan dalam pembongkaran/pemuatan kapal petikemas dinyatakan dalam TEU (*twenty foot equivalent unit*). Oleh karena ukuran standar dari petikeas dimulai dari panjang 20 feet, maka satu petikemas 20' dinyatakan sebagai 1 TEU dan petikemas 40' dinyatakan sebagai 2 TEU atau sering dinyatakan sebagai FEU (*fourty foot equivalent unit*).

Meskipun ukuran petikemas dari luar adalah seragam atau sama, namun petikemas dikeluarkan dalam berbagai variasi sesuai kegunaannya. Variasi tersebut dapat dilihat berdasarkan bentuk, ukuran, barang yang dimuat, dan cara pengisi muatan kedalamnya. Ada petikemas yang berbentuk kotak, tabung ataupun *flat*. Ada yang berukuran besar dan kecil. Ada yang memuat barang padat, cair, ataupun curah ada yang dapat diisi dari depan, dari samping, atau dari atas. Juga ada yang khusus dilengkapi pendingin untuk muatan beku.

Jenis petikemas dibagi dalam enam kelompok berdasarkan jenisnya, yaitu:

1. *Generalcargo*

General cargo container adalah petikemas yang dipakai untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*).

2. *Thermal*

Thermal container adalah peti kemas yang dilengkapi dengan pengatur suhu untuk muatan tertentu.

3. *Tank Container*

Tank container adalah tangki yang ditempatkan dalam kerangka peti kemas yang dipergunakan untuk muatan cair (*bulk liquid*) maupun gas (*bulk gas*).

4. *Dry bulk*

Dry bulk container adalah *general purpose container* yang digunakan untuk khusus untuk mengangkut muatan curah (*bulk cargo*). Untuk memasukkan atau mengeluarkan muatan tidak melalui pintu depan seperti biasanya, tetapi melalui lubang dibagian atas untuk memasukkan

- muatan dan lubang atau pintu dibagian bawah untuk mengeluarkan muatan (*gravity discarge*).
5. Platform
Platform container adalah peti kemas yang terdiri dari lantai dasar.
 6. *Special*
Special container adalah peti kemas yang khusus dibuat untuk muatan tertentu, seperti, peti kemas untuk muatan ternak (*cattle container*) atau muatan kendaraan (*car container*).

Pengertian Pelabuhan

Menurut peraturan pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 tentang kepelabuhanan, yang dimaksud pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Definisi Konseptual

1. Menurut Peter Salim, upaya adalah usaha perusahaan atau tugas utama perusahaan yang harus dilaksanakan, dari pengertian tersebut upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan.
2. Menurut Anwar Prabu, kinerja adalah pencapaian hasil kerja oleh perusahaan, dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan pencapaian hasil yang dicapai perusahaan.
3. Menurut Siagian S.P, pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau

- bekerja sehingga tercapai organisasi dengan efisien dan ekonomis
4. Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, lapangan penumpukan adalah adalah kawasan yang digunakan untuk mengumpulkan peti kemas dari satu atau lebih, pelabuhan atau terminal peti kemas lainnya untuk selanjutnya diangkut menuju ke tempat tujuan serta untuk kegiatan jasa lainnya.
 5. Pengertian terminal peti kemas adalah tempat kegiatan bongkar muat khusus peti kemas dan didukung oleh peralatan bongkar muat yang lengkap.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu konsep yang lebih lanjut dengan kata-kata yang dapat diamati mencakup dengan adanya variabel sebagai alat ukur yang diteliti. Variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dan sesuai dengan judul yang penulis bahas, maka dapat dirumuskan definisi operasional laporan dari variabel-variabel yang diamati di Terminal Petikemas PT Pelabuhan IV Makassar yang didasari sesuai dengan prosedur yang ada. Berikut ini beberapa bagian yang terdapat pada definisi operasional, yaitu :

1. Upaya adalah usaha perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang ada di kawasan Terminal Peti Kemas PT Pelabuhan IV Makassar dalam rangka mencapai suatu tujuan secara efisien dan efektif.
2. Kinerja adalah pencapaian hasil kerja oleh perusahaan, dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan pencapaian hasil yang dicapai perusahaan.

3. Pelaksanaan adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci.
4. Lapangan penumpukan adalah kawasan Terminal Peti kemas PT Pelabuhan IV Makassar yang digunakan untuk mengumpulkan peti kemas dari satu atau lebih, pelabuhan atau terminal peti kemas lainnya untuk selanjutnya diangkut menuju ke tempat tujuan serta untuk kegiatan jasa lainnya.
5. Terminal peti kemas adalah tempat kegiatan bongkar muat peti kemas dan di dukung alat-alat yang lengkap.

Perincian Data yang diperlukan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, adapun yang dapat diperlukan untuk mempermudah dalam penyusunan laproan adalah sebagai berikut :

1. Standar operasional pelayanan (SOP)
2. Peraturan direksi PT Pelindo IV Makassar

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam Tugas Akhir berdasarkan dari faktafakta dan dari apa yang dialami oleh penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan, kemudian dari data-data dan fakta-fakta yang ada tersebut menjadi bahan penyusunan ini.

Teknik pengumpulan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi Lapangan
Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan pada kegiatan objek sebenarnya sehingga dapat dicatat serta dikumpulkan data yang sekiranya diperlukan dan wawancara, yaitu pengumpulan data dengan wawancara langsung pada pihak perusahaan dan pengguna jasa.
2. Studi Pustaka
Pengumpulan data dan informasi dari buku-buku kepustakaan dengan

mengembangkan pengalaman yang didapat dengan sumber bacaan teori penunjang.

3. Media Sosial

Metode pengumpulan data yang didapat dari internet, dengan mengembangkan pengamatan yang didapat dari sumber-sumber bacaan. Dan tetapi media sosial hanya untuk sebagai alat pendukung saja, tidak untuk sepenuhnya digunakan dalam penulisan laporan.

Jangkauan Penelitian

Dengan melakukan penelitian tersebut adapun topik yang di angkat dalam tugas akhir ini agar memiliki batasan karena penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam peningkatan kinerja, sehingga tugas akhir ini hanya membahas mengenai upaya meningkatkan kinerja pelaksanaan operasional pada Terminal Peti Kemas PT. Pelabuhan Indonesia IV Makassar.

Alat Analisis

Alat analisis yang penulis gunakan pada tugas akhir ini tertulis dalam dalam prosedur *Cargo Manifest*, Lembar Persetujuan Bongkar, *Job Slip* tentang tata cara pelaksanaan pengangkutan barang dan jasa di Terminal Peti Kemas PT. Pelabuhan Indonesia IV Makassar, maka penulis dalam rangka menguraikan dan menganalisis data yang di peroleh selama praktek ialah data yang di peroleh selama praktek ialah pelaksanaan operasional pada Terminal Peti Kemas PT. Pelabuhan Indonesia IV Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil yang dikemukakan penulis pada Latar Belakang tentang Upaya Peningkatan Kinerja Pelaksanaan Operasional Di Terminal Petikemas PT Pelindo IV

Makassar. Maka dalam bab ini hasil dan pembahasan akan dibahas mengenai Upaya Peningkatan kinerja Operasional dan apa yang menghambat dalam pelayanan petikemas, apa yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja, seperti yang telah dirumuskan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 63 Tahun 2010 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Otoritas Pelabuhan mempunyai kewajiban untuk memelihara kelancaran dan ketertiban pelayanan kapal, barang dan penumpang, serta menetapkan kinerja pelayanan operasional.

Bahwa standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengoperasian di pelabuhan, kelancaran dan ketertiban pelayanan serta sebagai dasar pertimbangan untuk perhitungan tarif jasa pelabuhan. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud diatas maka perlu menetapkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Mengingat peraturan antara lain :

1. Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070) .
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang kepelabuhan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 tentang kenavigasian (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5093).
4. Peraturan Pemerintah Tentang Nomor 20 Tahun 2010 tentang angkutan di perairan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5108), sebagaimana

telah diubah dengan peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208).

5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2010 tentang perlindungan Lingkungan Maritim (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5109).
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang pembentukan dan organisasi Kementrian Negara sebagaimana telah diubah dengan peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2011.
7. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2009 tentang Unit Kerja Presiden bidang pengawasan dan pengendalian pembangunan.
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 60 Tahun 2010 tentang organisasi dan kerja kementrian perhubungan
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang kedudukan, tugas, dan fungsi Kementrian Negara serta susunan oraganisasi, tugas dan fungsi Eselon I Kementrian Negara Sebagaimana telah diubah dengan peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010.
10. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 54 Tahun 2002 tentang penyelenggara pelabuhan.

Permohonan yang diajukan perusahaan pelayaran PPKB (Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang) untuk lokasi tambat kapal di Terminal Petikemas PT Pelindo IV Makassar

Rencana penambatan kapal petikemas

1. Proses ke datangan kapal yaitu perusahaan pelayaran mengajukan PPKB untuk pelayanan alokasi tambatan kapal dan bongkar muat

petikemas ke loket P2JP (Petugas Pelayanan Jasa Pelabuhan) Terminal Petikemas Makassar paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal tiba untuk penetapan perhitungan uper pelayanan kapal dan bongkar muat petikemas dengan melampirkan dokumen sebagai berikut :

- 1) *Manifest*
 - 2) *Bay Plan Discharge*
 - 3) *Container Vessel Identification Advice* (CVIA)
 - 4) *Dangerous Cargo List*
 - 5) Izin bongkar muat barang berbahaya dari syahbandar
 - 6) *Special Container List*
 - 7) *Import Summary List*
 - 8) *Export Summary List*
 - 9) *Ship Particular* (untuk kapal-kapal yang baru berkunjung).
2. Perusahaan pelayaran membayar uper pelayanan kapal dan bongkar muat petikemas pada bank atau kasir Terminal Petikemas Makassar untuk selanjutnya dilakukan rapat penetapan tambatan kapal melalui P2JP (Petugas Pelayanan Jasa Pelabuhan).
 3. Perusahaan pelayaran menerima hasil PPKB (Permohonan Pelayanan Kapal Dan Barang) untuk mendapatkan pelayanan fisik alokasi tambatan kapal dan bongkar muat petikemas.
 4. Devisi atau Dinas Operasi melakukan pelayanan fisik bongkar muat petikemas.

Pelayanan Pembongkaran Petikemas

1. Berdasarkan hasil penetapan PPKB yang dilampiri manifest bongkar, dokumen pendukung lainnya dan lokasi tambatan. Dinas perencanaan membuat *Yard Planning* sebagai dasar untuk melakukan kegiatan pembongkaran peti kemas.
2. Dinas perencanaan menyampaikan rencana pelayanan bongkar kepada dinas operasi yang meliputi :
 - 1) *Yard Planning*.

- 2) Daftar Petikemas status FCL dan LCL.
 - 3) Daftar petikemas import.
 - 4) Daftar petikemas barang berbahaya (Dangerous Cargo).
 - 5) Daftar petikemas OH, OW, dan OL.
 - 6) Daftar petikemas Reefer.
3. Berdasarkan daftar perencanaan pelayanan bongkar yang diterima dari Dinas Perencanaan. Dinas Operasi mempersiapkan kebutuhan sebagai berikut :
 - 1) Tenaga Operasi sesuai kebutuhan.
 - 2) Jumlah alat yang dibutuhkan.
 - 3) Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM).
 4. Selanjutnya Dinas Operasi melakukan pelayanan fisik bongkar petikemas yang dituangkan dalam :
 - 1) Time Sheet.
 - 2) Tally Sheet bongkar petikemas.
 - 3) Equipment Interchange Receipt (EIR).
 5. Berdasarkan bukti pelayanan fisik bongkar petikemas Dinas Operasi dan perusahaan pelayaran menandatangani dokumen bongkar petikemas sebagai berikut :
 - 1) Bentuk 2B.
 - 2) *Time Sheet*.
 - 3) Tally bongkar petikemas.
 - 4) Selanjutnya bukti tersebut diteruskan ke Dinas Perencanaan untuk proses penerbitan perhitungan bentuk 3B dan 4B pada Dinas Keuangan.
 6. Dinas Keuangan menerbitkan Nota Bentuk 4B dan diteruskan kepada perusahaan pelayaran untuk menyelesaikan pembayaran melalui kasir atau bank. Selanjutnya perusahaan pelayaran mendapatkan pelayanan bongkar *container*.

Pelayanan pemuatan petikemas

1. Berdasarkan daftar rencana muat petikemas yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada Dinas Perencanaan, Dinas operasi melakukan konfirmasi kepada Dinas perencanaan terkait rencana pemuatan petikemas yang meliputi :
 - 1) *Yard planning*.
 - 2) Daftar petikemas status FCL dan LCL.
 - 3) Daftar petikemas ekspor.
 - 4) Daftar petikemas barang berbahaya (Dangerous cargo).
 - 5) Daftar petikemas OH, OW dan OL.
 - 6) Daftar petikemas Reefer.
2. Berdasarkan daftar perencanaan pelayanan muat diterima dari Dinas Perencanaan. Dinas Operasi mempersiapkan kebutuhan sebagai berikut :
 - 1) Tenaga Operasi sesuai kebutuhan.
 - 2) Jumlah alat yang dibutuhkan.
 - 3) Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM).
3. Selanjutnya Dinas Operasi melakukan pelayanan fisik bongkar petikemas yang dituangkan dalam :
 - 1) *Time Sheet*.
 - 2) *Tally Sheet* bongkar petikemas.
 - 3) *Equipment Interchange Receipt* (EIR).
4. Berdasarkan bukti pelayanan fisik bongkar petikemas Dinas Operasi dan perusahaan pelayaran menandatangani dokumen bongkar petikemas sebagai berikut :
 - 1) Bentuk 2B.
 - 2) *Time Sheet*.
 - 3) *Tally* bongkar petikemas.
 - 4) Selanjutnya bukti tersebut diteruskan ke Dinas Perencanaan untuk proses penerbitan perhitungan bentuk 3B dan 4B pada Dinas Keuangan.

5. Dinas Keuangan menerbitkan Nota Bentuk 4B dan diteruskan kepada perusahaan pelayaran untuk menyelesaikan pembayaran melalui kasir atau bank yang ditunjuk.
6. Kemudian Mencetak *Job Slip*

Pelayanan Delivery

1. Perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) mengajukan permohonan *Delivery (Lift On)* petikemas bentuk 1B Melalui loket P2JP (Petugas Pelayanan Jasa Pelabuhan) Terminal Petikemas Makassar PT. Pelindo IV Makassar. Dengan melampirkan *Copy DO (Delivery Order)* perusahaan pelayaran.
2. Berdasarkan permohonan *Delivery* loket P2JP (Petugas Pelayanan Jasa Pelabuhan) melakukan registrasi dan verifikasi dokumen sebagai dasar untuk menerbitkan proses nota tunai bentuk 4B.
3. perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) menerima nota tunai bentuk 4B selanjutnya melakukan pembayaran melalui kasir atau Bank.
4. Perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) menyerahkan bukti pembayaran pelunasan ke loket P2JP (Petugas Pelayanan Jasa Pelabuhan) sebagai dasar penerbitan *Job Slip Delivery*.
5. Perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) menerima *Job Slip* dari loket P2JP Petugas (Pelayanan Jasa Pelabuhan) untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas operasional untuk mendapatkan pelayanan fisik.
6. Perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) menandatangani bukti pelayanan *Delivery* peti kemas dengan melampirkan *Job Slip* dan apabila terdapat penumpukan susulan perusahaan EMKL wajib menyelesaikan pembayaran penumpukan susulan melalui loket P2JP (Petugas Pelayanan Jasa Pelabuhan) .

Pelayanan penerimaan (*Receiving*)

1. Perusahaan EMKL Menyampaikan permintaan pemasukan barang melalui CFS atau petikemas (Bentuk PPKB) ke loket P2JP dengan melampirkan :
 - 1) Copy RO (Release Order) dari perusahaan pelayaran.
 - 2) Copy PEB dari Bea Cukai untuk petikemas status ekspor.
2. Berdasarkan permintaan pemasukan barang (PPKB) loket P2JP melakukan registrasi dan verifikasi dokumen sebagai berikut :
 - 1) Jasa dermaga
 - 2) Jasa penumpukan barang yang dihitung sejak barang tersebut ditumpuk di lapangan penumpukan sampai di masukkan ke dalam peti kemas.
 - 3) Jasa alat (Jika menggunakan alat mekanik).
3. Perusahaan EMKL melakukan pembayaran Uper melalui kasir atau Bank yang ditunjuk.
4. Perusahaan EMKL menyerahkan bukti pelunasan Uper kepada petugas loket P2JP sebagai dasar penerbitan surat jalan barang.
5. Definisi Operasi melakukan pelayanan fisik penerimaan barang berdasarkan surat jalan barang dilampiri bukti pelunasan Uper dan dokumen lainnya (RO, PEB).
6. Definisi Operasi membuat bukti realisasi pelayanan fisik bentuk 2B yang meliputi :
 - 1) Jasa dermaga.
 - 2) Jasa penumpukan.
 - 3) Jasa *Receiving* barang.
 - 4) Jasa alat (Jika menggunakan alat mekanik).
7. Perencanaan menerbitkan bentuk 3B yang selanjutnya diberikan ke Dinas Keuangan untuk menerbitkan nota tagihan bentuk 4B.
8. Perusahaan EMKL melaksanakan pembayaran nota tagihan yang berbentuk 4B.

Pelayanan *stripping* petikemas

1. Perusahaan EMKL mengajukan permohonan *stripping* petikemas melalui loket P2JP dengan melampirkan dokumen sebagai berikut :
 - 1) Copy Do (*Delivery Order*) dari perusahaan pelayaran.
 - 2) Copy SPPB dari Bea Cukai untuk petikemas status import.
 - 3) Copy bukti pembayaran atau pelunasan.
2. Berdasarkan permohonan *stripping* petikemas loket P2JP melakukan registrasi dan verifikasi sebagai dasar untuk menerbitkan nota tunai yang berbentuk 4B.
3. Perusahaan EMKL menerima nota tunai bentuk 4B. Selanjutnya melakukan pembayaran tunai melalui kasir atau Bank yang ditunjuk.
4. Perusahaan EMKL menyerahkan bukti pembayaran pelunasan ke loket P2JP sebagai dasar penerbitan *Job Slip Stripping* petikemas.
5. Perusahaan EMKL menerima *Job Slip Stripping* petikemas dari loket P2JP untuk mendapatkan pelayanan fisik.
6. Perusahaan EMKL menandatangani bukti pelayanan *Stripping* petikemas dengan melampirkan *Job Slip Stripping*.

Pelayanan *Stuffing* Petikemas

1. Perusahaan EMKL mengajukan permohonan *stuffing* peti kemas melalui loket P2JP dengan melampirkan dokumen sebagai berikut :
 - 1) Copy DO (*Delivery order*) dari perusahaan pelayaran.
 - 2) Copy SPPB dari Bea Cukai untuk petikemas status impor.
2. Berdasarkan permohonan *stuffing* peti kemas loket P2JP melakukan registrasi dan verifikasi sebagai dasar untuk menerbitkan nota tunai bentuk 4B.

3. Perusahaan EMKL menerima nota tunai bentuk 4B. Selanjutnya melakukan pembayaran tunai melalui kasir atau Bank yang ditunjuk.
4. Perusahaan EMKL menyerahkan bukti pembayaran pelunasan ke loket P2JP sebagai dasar penerbitan *Job Slip Stripping* petikemas.
5. Perusahaan EMKL menerima *Job Slip Stripping* petikemas dari loket P2JP untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas operasional untuk mendapatkan pelayanan fisik.
6. Perusahaan EMKL menandatangani bukti pelayanan *Stripping* petikemas dengan melampirkan *Job Slip Stripping* petikemas terdapat penumpukan susulan maka EMKL wajib melakukan pelunasan melalui loket P2JP.

PEMBAHASAN

Faktor Yang Menghambat Dalam Pelayanan Petikemas Di Terminal Petikemas PT. Pelabuhan Indonesia IV Makassar

Ada beberapa faktor yang teridentifikasi sebagai penghambat dalam pelaksanaan pelayanan petikemas di di Terminal Petikemas PT. Pelindo IV Makassar yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

1. Faktor Internal

1. Belum berfungsinya *gate* secara optimal bukan karena rusak, melainkan kondisi *gate* yang masih baru. Dan belum terkoneksi dengan baik ke jaringan komputer.
2. Kurangnya lahan parkir kendaraan/tronton yang akan melakukan kegiatan *receiving* maupun *delivery* keadaan ini tentu saja sangat mengganggu barang dan kendaraan.
3. Tempat penumpukan *container* CY (*Container Yard*) yang terbatas di akibatkan karena adanya *container* yang di tumpuk di lapangan terlalu lama. Hal ini

diakibatkan karena keterbatasan gudang pemilik barang sehingga mereka lebih memilih untuk ditumpuk dilapangan ketimbang barangnya rusak. Hal ini tentu saja sangat mengganggu dan mengurangi daya tampung lapangan penumpukan.

4. Terjadi kegiatan secara paralel yaitu kegiatan bongkar muat dan kegiatan *Receiving-Delivery*, ditambah adanya kegiatan angsur petikemas. Kondisi di atas, mengakibatkan sering terjadinya keterlambatan pelayanan dikarenakan harus ada kegiatan yang diprioritaskan, kondisi ini membutuhkan dukungan tambahan peralatan lapangan.

2. Faktor Eksternal

1. Kurangnya kesadaran pengguna jasa dalam kelengkapan dokumen (*Job Slip*), dilapangan sering dijumpai truk pengangkut yang belum memegang *Job Slip* tapi sudah mengantri dilapangan dengan alasan sedang diantarkan menuju truk pengangkut oleh EMKL pengurus. Inilah yang menjadi lamanya pelayanan kegiatan *delivery* di lapangan.
2. Pada saat pemuatan pengguna jasa biasanya terlambat memasukkan (*Receiving*) *container* sementara perusahaan pelayaran telah menerbitkan CLL (*Container Loading List*) sehingga proses muat terganggu oleh *Container* yang baru datang. Hal ini menyebabkan *Container* tersebut gagal muat dan harus menunggu kapal berikutnya.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Operasional di Terminal Petikemas PT Pelabuhan Indonesia IV Makassar

1. Hal yang perlu dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah :
 - 1) Untuk mengatasi masalah belum beroperasinya *gate* secara maksimal, perlu adanya teknisi *gate* untuk memasang semua peralatan dengan benar. Hal ini penting bahwa semua peralatan ditangani oleh ahlinya agar ketika dioperasikan oleh operator tidak mengalami kendala.
 - 2) Untuk mengatasi hal tersebut pihak Terminal Peti kemas PT. Pelindo IV Makassar perlu pengadaan lapangan parkir baru untuk kendaraan dan tronton. Agar pelayanan *delivery* maupun *receiving* tidak terganggu oleh keberadaan tronton yang belum memiliki lahan parkir.
 - 3) Terminal Peti kemas PT. Pelindo IV Makassar perlu pengadaan lahan baru untuk dijadikan tempat penumpukan, sedangkan di area pelabuhan hanya untuk kegiatan bongkar muat saja.
 - 4) Dengan adanya penambahan alat maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan khusus peti kemas. Sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas bongkar muat maupun pelayanan *Receiving dan Delivery*.
2. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah :
 - 1) Perlu diadakan koordinasi terhadap pengguna jasa agar truk pengangkut yang memasuki area lapangan untuk melakukan kegiatan *delivery* peti kemas maka seluruh kriteria dalam ketentuan pengambilan peti kemas dilapangan harus dipenuhi agar dapat segera dilayani ketika truk pengangkut sudah berada di lapangan.

- 2) 1 x 24 jam sebelum kapal tiba *shipper* harus memasukkan *container* kedalam lapangan penumpukan sebelum diterbitkan CCL. Dengan begitu tidak akan ada muatan yang tidak terdaftar dalam CLL.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengambil kesimpulan :

1. Pelayanan petikemas di Terminal Petikemas PT. Pelindo IV Makassar secara keseluruhan sudah menunjukkan kategori baik, namun realisasi pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan.
2. Faktor internal : Tempat penumpukan petikemas yang terbatas diakibatkan karena adanya *container* yang ditumpuk dilapangan terlalu lama. Hal ini diakibatkan karena keterbatasan gudang pemilik barang sehingga mereka lebih memilih barangnya untuk ditumpuk dilapangan ketimbang barangnya rusak. Hal ini tentu saja mengganggu dan mengurangi daya tampung lapangan penumpukan.
3. Faktor eksternal : Pada saat pemuatan pengguna jasa biasanya terlambat memasukkan (*Receiving*) *container* sementara perusahaan pelayaran telah menerbitkan CLL (Container Loading List) sehingga proses muat terganggu.

Saran

1. Dalam meningkatkan proses *Receiving* dan *Delivery* harus memperbaiki sistem dalam perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan efisiensi kerja.
2. Terminal Petikemas PT. Pelindo IV Makassar memperbaiki atau menambah apa saja kekurangan di

dalam proses bongkar muat ataupun *Receiving* dan *Delivery*.

DAFTAR RUJUKAN

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. Tahun 2008 Tentang Pelayanan Kapal
- Capt.R.P.Suyono Shipping: *Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: 2005.
- Capt.R.P.Suyono Shipping: *Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: 2005.
- Capt.R.P.Suyono Shipping: *Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Lau*. Jakarta: 2005.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:250) tentang pengertian dan definisi upaya Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:667) tentang pengertian meningkatkan
- <http://www.seputarpengetahuan.co.id/pengertian-kinerja/> Diakses pada hari kamis 05 Mei 2019
- <http://www.pengertianpakar.com/pengertian-pelaksanaan/> Diakses pada hari minggu 08 Mei 2019
- <http://www.kasku.co.id/pengertian-operasional/> Diakses pada hari selasa 10 Mei 2019