

LAMPIRAN I
TRANSKIP WAWANCARA

A. DAFTAR RESPONDEN

1. Responden I : Bapak Rizki Ave selaku *Supervisor Shift* Terminal Peti Kemas Semarang
2. Responden II : Ibu Dewinta Muslikha Hidayati, selaku *Ass. Perencanaan Operasi Kapal* Terminal Peti Kemas Semarang

B. DAFTAR PERTANYAAN

1. Pertanyaan untuk responden I:
 - a. Bagaimana pelaksanaan penataan *container* ekspor pada *container yard* di Terminal Peti Kemas Semarang?
 - b. Bagaimana dampak yang ditimbulkan dari terhambatnya penataan *container* di *container yard*?
 - c. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi dampak yang ditimbulkan dari terhambatnya penataan *container* di *container yard*?
2. Pertanyaan untuk responden II:
 - a. Apakah ada kendala dari konsumen atau pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang terhadap terhambatnya kegiatan *receiving* tersebut?
 - b. Adakah solusi untuk mengatasi keluhan dari pengguna jasa tersebut?

C. HASIL WAWANCARA

1. Responden I:

Nama : Rizki Ave

Jabatan : *Supervisor Shift*

Tempat : Kantor *yard planner* Terminal Peti Kemas Semarang

Tanggal : 24 Mei 2018

Hasil wawancara sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan penataan *container* ekspor pada *container yard* di Terminal Peti Kemas Semarang?

Jawab:

“Sejauh ini pelaksanaan kegiatan bongkar muat yang dilaksanakan pada Terminal Peti Kemas Semarang dapat berjalan dengan lancar baik itu kegiatan *receiving* dan *delivery*. *Receiving* merupakan kegiatan penerimaan *container* untuk di ekspor yang nantinya akan dimuat ke atas kapal atau akan disusun pada *container yard*, sedangkan *delivery* merupakan pengambilan *container* impor yang kemudian dibawa keluar daerah Terminal untuk diantarkan kepada *consignee*. Namun, kegiatan *receiving* atau penataan *container* ekspor sering terkendala terutama pada hari kamis dan jumat terjadi kemacetan dan antrian panjang truk pengangkut *container* ekspor maupun truk yang akan melakukan kegiatan *delivery*. Kemacetan ini terjadi karena area *interchange* yang digunakan untuk tempat antrian truk tersebut sebagian kecil areanya

digunakan untuk kegiatan *behandle* oleh petugas *Customs* sehingga mengalami kemacetan. Serta disebabkan oleh para pengguna jasa yang sengaja memasukan *container* tersebut mendekati waktu *closing time* dan secara bersamaan sedang terjadi kegiatan *delivery*.”

- b. Bagaimana dampak yang ditimbulkan dari terhambatnya penataan *container* di *container yard*?

Jawab:

“Terjadinya kemacetan atau *crowded* tersebut sangat berdampak pada perusahaan kami sendiri dan juga berdampak pada perusahaan mitra kerja kami yaitu para pengguna jasa kami. *Crowded* tersebut merupakan dampak dari adanya kegiatan *behandle* jika pada waktu tertentu kegiatan *Customs* sangat padat sehingga memakan area *interchange*, sehingga area *interchange* menjadi sempit dan secara bersamaan truk yang akan melakukan kegiatan *receiving* dan *delivery* juga sedang padat. Maka terjadilah kemacetan tersebut, dan kemudian karena akses jalan menuju area *container yard* hanya terdapat satu jalur yakni kegiatan *receiving* dan *delivery* menjadi satu, terjadi pula kemacetan atau *crowded* sepanjang jalan menuju *container yard*.”

- c. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi dampak yang ditimbulkan dari terhambatnya penataan *container* di *container yard*?

Jawab:

“Setelah dilakukan koordinasi dengan seluruh petugas dibagian *yard planner*, kami mempunyai beberapa solusi atau upaya untuk mengatasi dampak yang ditimbulkan dari terhambatnya penataan *container* ekspor tersebut. Pertama, dengan menambahkan beberapa monitor lagi untuk antrian truk pada bagian belakang dikarenakan terkadang *driver* truk tersebut sering tidak memperhatikan nomor antrian mereka, yang seharusnya mereka sudah jalan justru masih berhenti karena nomor antrian mereka yang tidak terlihat di layar monitor bagian depan. Kemudian, upaya yang selanjutnya yakni dengan memberi instruksi agar *driver* atau *operator head truck* berkomunikasi dengan petugas *yard planner* karena seperti yang saya sebutkan tadi, terkadang *driver* tidak memperhatikan nomor antriannya sendiri. Ini upaya yang ketiga dan memang harus dilaksanakan yaitu dengan memperluas area *interchange* dan memisahkan jalur antara kegiatan *receiving* dan *delivery*, karena area *interchange* sendiri terkadang tidak mampu menampung jumlah antrian truk pada waktu mendekati *closing time*.”

2. Responden II:

Nama : Dewinta Muslikha Hidayati

Jabatan : Ass. Perencanaan Operasi Kapal Terminal Peti Kemas
Semarang

Tempat : Kantor pemasaran Terminal Peti Kemas Semarang

Tanggal : 28 Mei 2018

Hasil wawancara sebagai berikut:

- a. Apakah ada kendala dari konsumen atau pengguna jasa Terminal Peti Kemas Semarang terhadap terhambatnya kegiatan *receiving* tersebut?

Japwab:

“Kendala yang kita hadapi yaitu komplain atau keluhan dari para pelanggan dikarenakan kegiatan *receiving* mengalami kemacetan sehingga berdampak pada pengeluaran biaya operasional lebih tinggi yang dikeluarkan oleh pihak pengguna jasa.”

- b. Adakah solusi untuk mengatasi keluhan dari pengguna jasa tersebut?

Jawab:

“Kami memberikan solusi dengan mengundang seluruh pengguna jasa baik itu forwarder maupun *shipping agency* yang melakukan kegiatannya di Terminal Peti Kemas Semarang guna untuk membicarakan hal tersebut. Kendala yang dihadapi serta memberikan saran dan masukan agar kejadian atau masalah tersebut dapat teratasi dan tidak terulang kembali.”