

HASIL WAWANCARA

Wawancara yang peneliti lakukan dalam hal proses penanganan *behandle container import* di Terminal Peti Kemas Semarang.

Nama : Dewinta Muslikha Hidayati

Jabatan : Ass. Perencanaan Operasi Kapal

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

1. Bagaimana Proses Penanganan *Behandle container import* di Terminal Peti Kemas Semarang?

Jawab: *Container import* yang dibongkar dari kapal menggunakan *container crane* dibawa menuju CY 5, *container import* yang terkena jalur merah tidak bisa dikeluarkan dari terminal sebelum dilakukan pemeriksaan fisik oleh bea cukai. Pengguna jasa akan mengajukan permohonan *behandle* kepada pihak Terminal Peti Kemas Semarang bagi *container* miliknya yang terkena jalur merah. Permohonan *behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang sudah menggunakan sistem *online* dimana setiap pengguna jasa sudah memiliki master data dan akun untuk melakukan pelayanan *behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang. Pengguna jasa mengajukan permohonan *behandle* peti kemas secara online dengan persyaratan ID bukti pelunasan jasa *behandle* kemudian memasukkan ID dan upload *copy* SPJM. Setelah selesai melakukan *input* data permohonan *Behandle* maka pengguna jasa mendapatkan bukti *booking* pelayanan *Behandle*, berdasarkan kode *booking behandle* Terminal Peti Kemas Semarang

menginformasikan ke *Yard Planner* untuk merencanakan dan menginformasikan melalui sistem pada layar monitor kepada petugas *control room* untuk melakukan pemindahan peti kemas, berdasarkan informasi pada layar monitor VMT (*Vehicle Mounted Terminal*) *operator head trailer* menuju CY yang ditentukan, petugas *control room* melakukan pelayanan pengambilan peti kemas dari CY ke *chasi* kemudian trailer Menuju ke CY 3 *behandle* berdasarkan info dari layar VMT (*Vehicle Mounted Terminal*) petugas lapangan memerintahkan operator alat angkat untuk menurunkan peti kemas dari atas chasis ke CY 3 *behandle*. Setelah proses pemeriksaan selesai oleh pihak Bea Cukai *tally* lapangan melakukan konfirmasi *Behandle* dan menginformasikan kepada petugas lapangan untuk memerintahkan menggerakkan peti kemas keluar menuju CY *Ex Behandle*.

2. Apakah penggunaan sistem *online* permohonan *behandle* sangat membantu pengguna jasa?

Jawab: Iya, penggunaan sistem proses *behandle* secara *online* ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses penanganan *behandle container import*. Apabila menggunakan sistem lama, pengguna jasa akan direpotkan dengan persyaratan-persyaratan administrasi. Banyak pengguna jasa yang merasa terbantu, dengan diterapkannya sistem *online* ini pengguna jasa tidak perlu ke kantor Terminal Peti Kemas Semarang dan banyaknya persyaratan administrasi karena pengguna jasa, pihak Terminal Peti Kemas Semarang sudah terintegrasi.

Wawancara yang peneliti lakukan di Terminal Peti Kemas Semarang dengan *Supervisor Shift Yard Planner* dalam hal kendala yang dihadapi pada saat kegiatan *behandle container import* di Terminal Peti Kemas Semarang.

Nama : Ave Ryzki

Jabatan : *Supervisor Shift Yard Planner*

1. Sebagai *Supervisor Shift Yard Planner*, apa kendala yang dihadapi pada saat penanganan *Behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang?

Jawab: Pada saat kegiatan *behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang yang menjadi kendala sehingga membuat proses pemeriksaan fisik lama yaitu kurangnya luasnya CY 3, CY 3 memiliki luas 25.000 m² yang dapat menampung 200 *teus*, sementara container rata-rata yang terkena jalur merah sekitar 120 *box*, akan tetapi bea cukai hanya menerbitkan 70 SPJM (Surat Perintah Jalur Merah) untuk 70 *container* sehingga terdapat 50 *box* yang belum dapat diperiksa oleh bea cukai yang menyebabkan menumpuknya *container* di CY 3. Untuk memperlancar kegiatan *behandle* maka pihak Terminal Peti Kemas harus memperluas CY 3.

2. Selain itu, faktor apa lagi yang membuat proses *behandle* menjadi lama?

Jawab: Faktor lain yaitu kurangnya petugas bea cukai, jumlah permohonan *behandle* tidak sebanding dengan petugas pemeriksa dan penerbitan SPJM (Surat Perintah Jalur Merah) dalam setiap harinya sehingga menyebabkan penuhnya *container* CY 3 dan berdampak pada ruang gerak *container* di area tersebut.

Wawancara yang peneliti lakukan di Terminal Peti Kemas Semarang dengan *supervisor* CFS, IKT dan *behandle* dalam hal kendala yang dihadapi pada saat kegiatan *behandle container import* di CY 3 Terminal Peti Kemas Semarang.

Nama : Dhany Octaviant

Jabatan : *Supervisor* CFS, IKT dan *Behandle*

1. Dari hasil pengamatan peneliti, apakah tidak tersedianya atap menjadi kendala di CY 3?

Jawab: Tidak tersedianya penutup atap di CY 3 memang menjadi kendala saat proses pemeriksaan fisik oleh bea cukai sehingga pengguna jasa mengeluh dikarenakan proses pemeriksaan menjadi lebih lama ketika hujan turun. Ketika hujan turun otomatis proses pemeriksaan fisik dihentikan sementara menunggu hujan berhenti, sementara jika panas barang seperti kosmetik rentan mengalami kerusakan. Program ke depan kami akan menyediakan tempat agar proses pemeriksaan tidak terhambat ketika hujan turun.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan manajer operasional PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan dan sebagai pengguna jasa dalam hal kendala yang dihadapi pada saat kegiatan *behandle container import* di CY 3 Terminal Peti Kemas Semarang.

Nama : Capt. Basukarno

Jabatan : Manajer operasional PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara
Panurjwan

1. Sebagai pengguna jasa, apakah anda menemukan kendala yang dihadapi CY 3 Terminal Peti Kemas Semarang yang menyebabkan proses pemeriksaan fisik menjadi lama?

Jawab: Sebagai pengguna jasa saya mengamati adanya kendala yang menyebabkan proses pemeriksaan fisik menjadi lama, yaitu Pemeriksaan *container import* di CY 3 saat proses *stripping* yang dilakukan oleh petugas bea cukai dan buruh dilakukan dengan tenaga manusia, terkadang hal ini menjadi kendala karena beratnya barang yang melebihi batas beban angkat sehingga memerlukan waktu lebih lama saat proses *stripping*. Seharusnya Terminal Peti Kemas Semarang menyediakan *forklift* sebagai alat penunjang saat *stripping* di CY 3.

2. Apakah dalam prosedur penanganan *behandle container import* sudah efektif dan efisien?

Jawab: Saya mengatakan 95% sudah, akan tetapi saya menemukan pada prosedur bagian akhir yaitu Pada saat setelah pemeriksaan fisik oleh bea cukai, *tally* lapangan melakukan konfirmasi ke kantor Terminal Peti Kemas Semarang. Tetapi terkadang pengguna jasa harus datang ke kantor Terminal Peti Kemas untuk melakukan konfirmasi sendiri bahwa peti kemasnya sudah selesai dilakukan *behandle* tetapi *tally* yang melakukan konfirmasi ke kantor Terminal Peti Kemas Semarang sesuai prosedur yang berlaku

3. Selain itu, apa kendala yang anda hadapi dengan penggunaan sistem *online* sebagai pengguna jasa?

Jawab: Permohonan *behandle* di Terminal Peti Kemas Semarang sudah menggunakan sistem *online*, akan tetapi saya masih menemukan Sistem permohonan *behandle* secara *online* masih terdapat kendala-kendala dalam aksesnya seperti koneksi internet dan sistem *online* dari Terminal Peti Kemas yang mengalami *trouble* karena banyaknya pengguna jasa yang mengakses situs tersebut. Sebagai pengguna jasa merasa dirugikan karena proses *behandle* tidak dapat dilakukan sehingga menyebabkan waktu yang lebih lama yang berdampak pada *demurrage* sewa *container*.

4. Dari hasil observasi peneliti, apakah proses pemeriksaan barang yang dilakukan di CY 3 pada area terbuka dapat mempengaruhi kualitas barang?

Jawab: Pemeriksaan yang dilakukan di area terbuka sangat mempengaruhi kualitas barang yang rentan rusak akan cuaca, cuaca yang panas menyebabkan barang seperti kosmetik akan mengalami kerusakan". Hal ini seharusnya dapat ditangani oleh pihak Terminal Peti Kemas dengan menyediakan prasarana yang memadai di CY 3 agar kegiatan *behandle* tidak terkendala oleh cuaca

Wawancara yang peneliti lakukan dengan manajer operasional PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan dan sebagai pengguna jasa dalam hal kendala yang dihadapi pada saat kegiatan *behandle container import* di CY 3 Terminal Peti Kemas Semarang.

Nama : Baihaqqi

Jabatan : Operator Alat *Reach Stacker*

1. Apakah anda mengalami kesulitan untuk melakukan *lift on lift off* di CY 3 pada saat CY 3 mengalami penumpukan di atas kapasitas?

Jawab: Iya, saya mengalami kesulitan. Sebagai operator alat *reach stacker* saya mengalami kesulitan untuk melakukan *lift on* maupun *lift off* di area CY 3. *Container* yang belum diperiksa oleh bea cukai akan menumpuk di CY 3 menyebabkan sempitnya ruang gerak bagi alat pengangkat sehingga menimbulkan tingkat resiko kecelakaan lebih besar.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan manajer operasional PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan dan sebagai pengguna jasa dalam hal kendala yang dihadapi pada saat kegiatan *behandle container import* di CY 3 Terminal Peti Kemas Semarang.

Nama : Daffa Ardiansyah

Jabatan : Tenaga Kerja Bongkar Muat

1. Sebagai TKBM, apakah anda mengalami kendala pada saat proses *stripping* di CY 3?

Jawab: Pada saat proses *stripping* kendala yang dihadapi yaitu ketika barang yang akan diperiksa dan dikeluarkan mempunyai beban melebihi batas angkat manusia sehingga untuk dapat mengangkutnya kita memerlukan buruh 4-5 orang, itupun tidak dapat dilakukan dengan

cepat melihat susunan di dalam *container* karena muatannya berat dan harus dikeluarkan oleh tenaga manusia

