

## **Efisiensi Pengiriman Barang Menggunakan *Container* Oleh Perusahaan Pelayaran PT Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL)**

**Slamet Pamujianto<sup>1</sup>, Ningrum Astriawati<sup>2\*</sup>, Handoyo Widyanto<sup>3</sup>, Fridaylia Tamara Kusumaningtyas<sup>4</sup>, Ahmad Sabiq<sup>5</sup>**

<sup>1\*,2,3,4,5</sup> Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Jl. Magelang KM 4.4, Yogyakarta 55284, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail : [ningrumastriawati@gmail.com](mailto:ningrumastriawati@gmail.com). Hp: 08995769219

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk analisis ini akan mencakup berbagai aspek, mulai dari efisiensi operasional, kualitas layanan, hingga kontribusi PT. SPIL terhadap perekonomian lokal. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan deskriptif yakni dengan menggambarkan obyek yang di teliti secara luas dari hasil kerja laporan. Penggunaan data primer disertai wawancara dan observasi dan data sekunder, Adapun data yang diperoleh dari data sekunder adalah sejarah pelabuhan dwikora pontianak, letak geografis dan topografi pelabuhan dwikora pontianak, fasilitas – fasilitas yang dimiliki pelabuhan dwikora pontianak, sejarah perusahaan PT. Salam Pacific Indonesia Lines cabang pontianak, struktur organisasi dan pembagian tugas oleh perusahaan pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines, dan fasilitas – fasilitas yang dimiliki Perusahaan Pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines. PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak bertanggung jawab penuh atas keamanan dan kelancaran pengiriman barang dari saat barang dimuat ke dalam container hingga sampai ke tangan penerima (*consignee*). Untuk memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur kerja dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** efisiensi operasional, kualitas layanan dan container

### **Abstract**

*This study aims to analyze this will cover various aspects, ranging from operational efficiency, service quality, to the contribution of PT. SPIL to the local economy. This type of research is qualitative with descriptive, namely by describing the object being studied broadly from the results of the report work. The use of primary data accompanied by interviews and observations and secondary data. The data obtained from secondary data is the history of the port of Dwikora Pontianak, the geographical location and topography of the port of Dwikora Pontianak, the facilities owned by the port of Dwikora Pontianak, the history of the company PT. Salam Pacific Indonesia Lines Pontianak branch, organizational structure and division of tasks by the shipping company PT. Salam Pacific Indonesia Lines, and the facilities owned by the Shipping Company PT. Salam Pacific Indonesia Lines. PT. Salam Pacific Indonesia Lines Pontianak Branch is fully responsible for the security and smooth delivery of goods from the time the goods are loaded into the container until they reach the recipient (consignee). To ensure that all employees*

*have the same understanding of work procedures and can provide the best service to customers.*

**Keywords:** *operational efficiency, service quality and containers*

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin pesat, perdagangan internasional menjadi salah satu pilar penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Menurut Wulandari & Zuhri (2019) menjelaskan bahwa pertumbuhan ekonomi adalah usaha untuk menaikkan suatu kondisi ekonomi di suatu negara secara berkelanjutan pada masa tertentu. Perdagangan ini tidak terlepas dari peran penting sektor transportasi, bahkan menurut penelitian Sulistyorini (2021) menyatakan bahwa infrastruktur transportasi itu mempengaruhi kunjungan wisatawan secara tidak langsung meningkatkan pertumbuhan ekonomi, hal ini berlaku pada transportasi pada bidang angkutan laut. Sebagai moda transportasi yang efisien dan ekonomis untuk mengangkut barang dalam jumlah besar, angkutan laut kontainer telah menjadi tulang punggung perdagangan global (Pamujianto et al., 2024).

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan garis pantai yang panjang, memiliki potensi besar dalam sektor maritim (Astriawati et al., 2022). Potensi besar yang dimiliki Indonesia dari luas kepulauan Indonesia yang jumlahnya kurang lebih 17.504 pulau dengan laut pada tiga perempat wilayahnya (5,9 juta km<sup>2</sup>) dan panjang garis pantai 95.161 km, dan terpanjang kedua didunia masih banyak dimanfaatkan dengan optimal (Lasabuda, 2013). Hal ini terkait dengan perikanan tangkap, perikanan budidaya, industri pengolahan hasil perikanan, industri beoteknologi kelautan, pertambangan dan energi, pariwisata bahari, perhubungan laut, industri dan jasa maritim, sumber daya pulau pulau kecil, *coastal forestry (mangrove)* dan masih banyak yang lainnya (Arianto, 2020; Artanti et al., 2022). Pelabuhan-pelabuhan di Indonesia berperan sebagai gerbang utama lalu lintas barang, baik untuk ekspor maupun impor (Widyanto & Astriawati, 2023).

Kegiatan pengiriman barang menggunakan petikemas melalui jalur laut memiliki peran yang sangat penting dalam sistem transportasi dunia dan rantai pasok secara global (Kusuma et al., 2025). Indonesia ikut berperan didalam pengembangan sistem transportasi ini, didalam memajukan dan mempermudah dalam proses perdagangan di lingkup nasional dan internasional dengan penyediaan armada pengangkutan untuk mendistribusikan barang (Amin, 2020) Terminal barang sebagai salah satu bagian dari jaringan transportasi yang berperan sebagai perantara dari berbagai jenis transportasi. Oleh karena itu peningkatan produktivitas dalam pelayanan dan pengoprasian terminal menjadi penting dalam upaya mengurangi total waktu perjalanan dan total biaya. Salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi kinerja pelabuhan adalah dengan menjaga ketepatan waktu proses pelayanan bongkar muat sehingga kompetensi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) dengan proses yang berkelanjutan untuk sosialisasi dan pelatihan dapat meningkatkan kinerja lebih efektif dan efisien (Gultom et al., 2022).

Pada kenyataannya keterlambatan kedatangan kapal kontainer masih sering terjadi sehingga pihak pengelola terminal pelabuhan barang tidak bisa memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (Dekanawati et al., 2023). Permasalahan tersebut jika tetap terjadi akan menjadi masalah yang berkelanjutan. Keterlambatan kedatangan kapal memberikan dampak kepada tiga pihak utama yaitu pengelola terminal barang, *Shipping Line*, dan konsumen *Shipping Line* maka pihak pengelola terminal mengalami *opportunity lost* sehingga harus membayar biaya tambahan, dan untuk pengguna jasa *Shipping Line* proses produksi dan distribusi menjadi terganggu. Dari beberapa kemungkinan kedatangan kapal terjadi keterlambatan dikarenakan beberapa faktor diantaranya antrian yang panjang, perubahan jadwal kapal sandar dan yang paling besar adalah akibat sistem error menurut (Rukmantara, 2023). Menurut Kaliszewski et al., (2020) menjelaskan bahwa pentingnya tiga faktor yang ditekankan kepada para eksekutif pelayaran antaralain adalah kualitas pelayanan petik kemas, keharmonisan sosial dengan tenaga kerja dan aksesibilitas bahari yang memadai. Kualitas layanan perlu ditingkatkan guna menjamin keberlangsungan suatu perusahaan (Dekanawati et al., 2023). Salah satu perusahaan pelayaran yang memiliki peran signifikan dalam industri pelayaran kontainer di Indonesia adalah PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL).

PT. SPIL telah lama berkecimpung dalam bisnis pelayaran kontainer dan memiliki jaringan yang luas di seluruh Indonesia (Fattah et al., 2022). Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan logistik, mulai dari pengangkutan barang melalui laut hingga layanan tambahan seperti penyimpanan dan distribusi. Dengan pengalaman dan jaringan yang luas, SPIL telah menjadi salah satu pemain utama dalam industri pelayaran kontainer di Indonesia. Pelabuhan Dwikora Pontianak, sebagai salah satu pelabuhan penting di Indonesia, menjadi salah satu titik sentral dalam kegiatan bongkar muat kontainer yang dilakukan oleh SPIL. Tingginya aktivitas bongkar muat kontainer di pelabuhan ini mengindikasikan pentingnya peran SPIL dalam mendukung kegiatan ekonomi di wilayah Kalimantan Barat. Namun, dalam menjalankan operasionalnya, SPIL tentu menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi. Sementara itu, faktor eksternal meliputi fluktuasi permintaan pasar, persaingan bisnis, dan regulasi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kinerja PT. SPIL dalam memberikan layanan pengiriman barang menggunakan kontainer di Pelabuhan Dwikora Pontianak. Analisis ini akan mencakup berbagai aspek, mulai dari efisiensi operasional, kualitas layanan, hingga kontribusi SPIL terhadap perekonomian lokal.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penyusun dalam penulisan yaitu dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan deskriptif. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan deskriptif yakni dengan menggambarkan obyek yang diteliti secara luas dari hasil kerja laporan. Menurut Doyle et al., (2020) menjelaskan bahwa deskriptif kualitatif sangat cocok untuk penelitian yang melibatkan metode

campuran atau desain kuisioner, atau jika ada kebutuhan untuk mengembangkan deskripsi langsung dan langsung tentang fakta – fakta fenomena. Sangat berguna untuk melakukan studi deskriptif sebelum mengembangkan intervensi. Menurut Cerar et al., (2021) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber melalui survei terstruktur (termasuk kuesioner terstruktur dan wawancara terstruktur), observasi dan eksperimen. Data sekunder adalah data pendukung yang juga dianggap data mentah. Adapun data yang diperoleh dari data sekunder adalah sejarah pelabuhan dwikora pontianak, letak geografis dan topografi pelabuhan dwikora pontianak, fasilitas – fasilitas yang dimiliki pelabuhan dwikora pontianak, sejarah perusahaan PT. Salam Pacific Indonesia Lines cabang pontianak, struktur organisasi dan pembagian tugas oleh perusahaan pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines, dan fasilitas – fasilitas yang dimiliki Perusahaan Pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines.

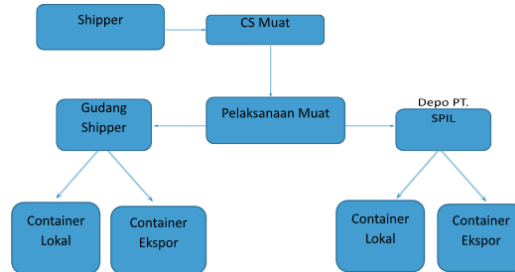
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak yang terletak di Jl. Komodor Yos Sudarso No. 125, Sungai Jawi Luar, Kecamatan Pontianak Barat, Kota Pontianak, Kalimantan Barat dimulai pada tanggal 05 Februari 2021 sampai dengan tanggal 31 Mei 2021. Perusahaan Pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak (PT. SPIL) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa. Jasa yang dimaksud yaitu jasa pelayanan pengiriman barang menggunakan container yang diangkut menggunakan kapal laut milik PT Salam Pacific Indonesia Lines. PT Salam Pacific Indonesia Lines menyediakan container milik sendiri yang biasanya berawalan SPNU, container tersebut dinamakan container lokal. PT Salam Pacific Indonesia Lines juga menyediakan *container* milik perusahaan lain yang di sebut dengan *container* ekspor berada di depo PT. SPIL.

Pelayanan pengiriman barang pada PT. SPIL Cabang Pontianak di mulai dengan *customer* melakukan pemesanan *container* dengan cara menghubungi pihak marketing atau dengan membooking melalui aplikasi yang di sediakan PT. SPIL yaitu melalui mySPIL. Aplikasi tersebut dapat mempermudah *customer* dalam pemesanan *container* karena pelanggan tidak harus datang ke kantor untuk melakukan pemesanan sehingga cara tersebut bisa lebih efisien. MySPIL adalah platform e-commerce yang dirancang khusus oleh PT Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) untuk menyediakan layanan online yang sederhana dan ramah bagi pelanggan. MySPIL pertama kali diluncurkan pada tahun 2017, MySPIL menjadi yang pertama *platform e-commerce* di industri pelayaran Indonesia. Melalui mySPIL pelanggan dapat dengan mudah mengoperasikan sesuai keinginan dan kebutuhan masing-masing, dengan mySPIL pelanggan dapat melakukan memeriksa jadwal kapal, pemesanan container, pelepasan container, unggah informasi pengumuman, melacak container yang kita pesan, unduh bill off loading/bl, memeriksa transaksi pembayaran, melakukan pembayaran online.

Pelayanan Muat Barang menggunakan *container* milik PT Salam Pacific Indonesia Lines. Pada pelayanan pengiriman barang dibagi menjadi dua jenis. Pelayanan pengiriman menggunakan *container* lokal (*container* milik PT. SPIL) dan pelayanan pengiriman menggunakan *container* ekspor milik perusahaan lain.

Pelayanan tersebut dapat di lihat pada bagan di bawah ini, Pelayanan Pengiriman Barang menggunakan container milik PT. SPIL dan container ekspor.



Gambar 1. Pelayanan Pengiriman

Penyerahan dokumen kepada PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak merupakan syarat mutlak bagi setiap shipper yang ingin mengirimkan barang menggunakan jasa pelayaran mereka. Dokumen yang diperlukan bervariasi tergantung pada jenis muatan dan apakah kontainer yang digunakan milik perusahaan atau pihak lain. Secara umum, dokumen wajib yang harus diserahkan meliputi *Shipping Instruction* (SI), yang berfungsi sebagai instruksi kepada pihak SPIL untuk menerima dan memuat barang. Selain SI, dokumen pendukung lain seperti *Release Order*, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Nota Pelayanan Ekspor, Sertifikat Kesehatan Ikan (untuk muatan hasil laut), Nota Angkutan (untuk muatan kayu), dan Dokumen Fumigasi (untuk barang seperti merica dan kelapa) juga seringkali dibutuhkan. Keberadaan dokumen-dokumen ini sangat penting untuk memastikan kelancaran proses ekspor dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pihak bea cukai dan karantina. Apabila ada dokumen yang belum dilengkapi, pihak SPIL akan menghubungi shipper untuk segera melengkapinya agar proses pengiriman dapat segera dijalankan.

Proses muat container lokal yang dilakukan oleh PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak melibatkan beberapa tahapan penting, dimulai dari proses booking container. Shipper perlu mengajukan permohonan booking container dengan menyerahkan *Shipping Instruction* (SI) kepada SPIL. Setelah SI diterima, SPIL akan menyiapkan nomor container dan menugaskan tally man untuk menyerahkannya kepada shipper. Tahap selanjutnya adalah stuffing, yaitu proses memasukkan barang ke dalam container. Proses ini dapat dilakukan di depo SPIL atau di gudang shipper. Setelah stuffing selesai, container akan ditumpuk di area pelabuhan dan shipper perlu melunasi biaya administrasi untuk menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK).



Gambar 2. Kegiatan *stuffing* dalam depo PT. SPILL

Dengan adanya SPK, shipper dapat meminta tally man untuk mengeluarkan container dari depo dan memuatnya ke atas truk. Proses pemuatan container ke atas truk disebut lift on. Setelah container tiba di dermaga, container akan dipindahkan dari truk ke lapangan penumpukan menggunakan alat seperti *Container Gantry* (CC) atau *Harbour Mobile Crane* (HMC). Selanjutnya, container akan dimuat ke atas kapal. Proses pemuatan ini sering disebut *stevedoring*. Cuaca buruk seperti hujan dapat menghambat proses *stevedoring*. Setelah semua container selesai dimuat, kapal akan berlayar menuju pelabuhan tujuan.

Selama proses pengiriman, SPIL akan melakukan beberapa kegiatan administrasi. Setelah kapal berlayar, SPIL akan menerbitkan Bill of Lading setelah menyelesaikan beberapa proses administrasi seperti Inapornet, VMS, dan RKBM. Proses muat container lokal ini melibatkan berbagai pihak dan memerlukan koordinasi yang baik untuk memastikan kelancaran pengiriman barang. Dokumen-dokumen seperti SI, SPK, dan Bill of Lading sangat penting dalam proses ini karena berfungsi sebagai bukti pengiriman dan sebagai dasar untuk melakukan pelacakan pengiriman.

Dokumen-dokumen yang terkait dengan pengiriman *container* lokal melalui PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak memiliki peran yang sangat penting dalam proses pengiriman. Manifest berfungsi sebagai daftar lengkap muatan yang ada di dalam kapal, sementara Invoice merupakan tagihan pembayaran yang harus dibayarkan oleh shipper kepada SPIL. Surat Penarikan (SP) digunakan sebagai syarat mutlak untuk mengeluarkan *container* dari depo SPIL menuju dermaga. Jika *container* yang digunakan bukan milik SPIL, maka diperlukan Release Order yang dikeluarkan oleh admin muat. Dokumen yang paling krusial adalah *Bill of Lading* (BL), yang merupakan bukti fisik bahwa barang telah dimuat ke kapal dan sekaligus menjadi bukti adanya perjanjian antara shipper dan SPIL. BL juga berfungsi sebagai dokumen kepemilikan atas barang yang dikirimkan. Singkatnya, dokumen-dokumen ini saling berkaitan dan berperan penting dalam memastikan kelancaran proses pengiriman, mulai dari saat barang masuk ke dalam *container* hingga tiba di tujuan.

Proses muat *container* ekspor yang dilakukan oleh PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak dimulai dengan tahap *booking space*. Shipper perlu menghubungi bagian marketing SPIL untuk memastikan ketersediaan *container*. Setelah itu, shipper akan mengajukan permohonan booking space dengan menyerahkan Shipping Instruction (SI). Setelah SPIL mengkonfirmasi booking, shipper akan menerima release order yang berfungsi sebagai izin untuk mengambil *container* di depo SPIL. Proses selanjutnya adalah lift off, yaitu pemindahan *container* dari depo ke atas truk menggunakan alat side loader. Shipper kemudian perlu melunasi biaya lift off dan menerima Surat Penarikan (SP) untuk mengambil *container*.

Setelah *container* diambil, shipper akan melakukan proses stuffing, yaitu memasukkan barang ke dalam *container* di gudang shipper. Setelah proses stuffing selesai, *container* akan dibawa ke pelabuhan dan ditumpuk di area penumpukan. Dokumen list muatan ekspor akan menjadi acuan dalam proses penumpukan ini. Tahap selanjutnya adalah *stevedoring*, yaitu pemindahan *container* dari truk ke atas kapal menggunakan alat *Container Gantry Crane* (CC). Proses *stevedoring* ini

menandai berakhirnya proses muat *container* di pihak shipper. Selama proses ini, dokumen-dokumen seperti Shipping Instruction, release order, Surat Penarikan, dan list muatan ekspor memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran proses pengiriman.

Secara keseluruhan, proses muat *container* ekspor melibatkan beberapa tahapan yang saling berkaitan. Mulai dari perencanaan, persiapan *container*, pemuatan barang, hingga pengiriman ke pelabuhan. Setiap tahapan memiliki dokumen-dokumen yang spesifik yang berfungsi sebagai bukti dan acuan dalam proses tersebut. Dengan memahami alur proses ini dan dokumen-dokumen yang terlibat, shipper dapat lebih mudah dalam mengelola pengiriman barangnya melalui SPIL. Perlu diingat bahwa proses ini dapat bervariasi tergantung pada jenis barang yang dikirimkan dan persyaratan khusus dari pelabuhan tujuan.

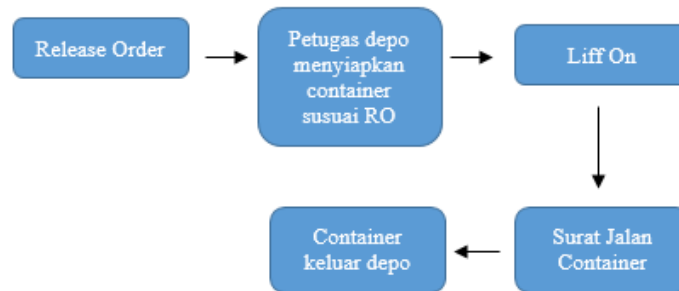
Dokumen-dokumen yang diperlukan dalam proses pengiriman *container* ekspor melalui PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran proses pengiriman. Dokumen-dokumen tersebut antara lain *Invoice*, *Manifest*, *Bill of Lading* (BL), Surat Penarikan (SP), dan Daftar Muatan Ekspor. *Invoice* berfungsi sebagai tagihan pembayaran atas jasa yang diberikan oleh SPIL. *Manifest* merupakan daftar lengkap muatan yang ada di dalam kapal, sedangkan BL adalah bukti fisik bahwa barang telah dimuat ke kapal dan sekaligus menjadi bukti adanya perjanjian antara shipper dan SPIL. Surat Penarikan digunakan untuk mengeluarkan *container* dari depo SPIL, sementara Daftar Muatan Ekspor berisi rincian muatan ekspor yang akan diangkut.

Selain dokumen, jenis *container* yang digunakan juga perlu diperhatikan. Ada tiga jenis *container* yang umumnya digunakan, yaitu COC (*Carrier Owned Container*) atau *container* milik SPIL, SOC (*Shipper Owned Container*) atau *container* milik shipper, dan *Lease Container* yang disewa oleh shipper. Setiap jenis *container* memiliki karakteristik dan persyaratan yang berbeda. Untuk *container* COC, shipper wajib membeli segel untuk mengunci *container* setelah proses *stuffing* selesai. Dokumen-dokumen dan jenis *container* yang telah disebutkan di atas saling terkait dan memiliki peran yang spesifik dalam proses pengiriman *container* ekspor. Dengan memahami fungsi dari setiap dokumen dan karakteristik setiap jenis *container*, shipper dapat lebih mudah dalam mengelola proses pengiriman barangnya. Dokumen-dokumen ini juga berfungsi sebagai bukti dan acuan dalam hal pengawasan dan pelaporan.

PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak menyediakan layanan pengambilan peti kemas yang disesuaikan dengan kebutuhan shipper. Setelah melakukan pemesanan (*booking*), shipper akan menerima informasi mengenai ketersediaan peti kemas. Untuk memastikan kualitas dan keamanan barang, SPIL telah mengklasifikasikan peti kemas menjadi tiga grade berdasarkan jenis muatan. Peti kemas dengan grade A, yang memiliki nomor seri SPNU290XXXX ke atas, umumnya digunakan untuk mengangkut barang-barang seperti makanan ringan, minuman, dan tepung. Peti kemas grade B (SPNU270XXXX sampai SPNU289XXXX) cocok untuk muatan seperti kayu, karet, kabel, dan barang umum lainnya. Sedangkan peti kemas grade C (SPNU27XXXX ke bawah) dirancang untuk muatan yang lebih berat dan kotor seperti besi bekas, kelapa, bahan

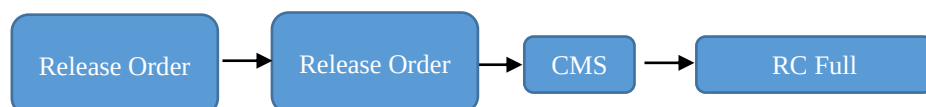
bangunan, dan bungkil. Dengan adanya klasifikasi ini, SPIL memastikan bahwa setiap jenis muatan akan diangkut menggunakan peti kemas yang sesuai, sehingga dapat menjaga kualitas dan keamanan barang selama proses pengiriman.

Proses pengambilan peti kemas di depo PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) Cabang Pontianak melibatkan beberapa tahapan. Setelah shipper menerima *release order*, petugas depo akan menyiapkan peti kemas yang sesuai dengan permintaan. Peti kemas kemudian akan dinaikkan ke atas truk. Sebelum peti kemas meninggalkan depo, petugas akan membuat surat jalan yang berfungsi sebagai bukti bahwa kondisi peti kemas dalam keadaan baik saat diserahkan kepada shipper. Surat jalan ini juga akan mencatat informasi penting seperti nomor peti kemas, jenis muatan, dan tanggal pengambilan. Setelah proses *stuffing* selesai di gudang *shipper*, petugas akan menerbitkan *receiving card full* yang berfungsi sebagai bukti bahwa peti kemas telah terisi penuh dan siap untuk dikirim. Alur pengambilan peti kemas ini sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pengiriman dan sebagai bukti dokumentasi.



Gambar 3. Proses Pengambilan Petikemas di depo PT. SPIL

*Receiving Card Full* merupakan dokumen yang sangat penting dalam proses ekspor, berfungsi sebagai izin masuk bagi peti kemas yang sudah terisi penuh (full) ke dalam terminal peti kemas. Proses pembuatannya melibatkan beberapa tahapan. Pertama, tally man atau petugas lapangan harus mengetahui waktu selesai proses *stuffing* (pemuatan barang ke dalam peti kemas) agar dapat menentukan waktu yang tepat untuk membuat *Receiving Card Full*. Dokumen yang dibutuhkan untuk mengajukan pembuatan *Receiving Card Full* adalah *release order* yang berisi informasi lengkap mengenai peti kemas, kapal, dan shipper. Setelah data dimasukkan ke dalam sistem, petugas Pelindo akan mengeluarkan pra-nota sebagai tagihan biaya. Setelah biaya dibayarkan oleh PT. Salam Pacific Indonesia Lines dan dikonfirmasi melalui sistem CMS, tally man akan memberikan stempel pada *release order* sebagai tanda bahwa tagihan telah lunas. Waktu pembuatan *Receiving Card Full* biasanya dibuka empat hari sebelum kapal bersandar, sehingga muatan dapat segera diangkut ke kapal. Dengan adanya *Receiving Card Full*, peti kemas yang sudah siap dapat masuk ke terminal peti kemas dan selanjutnya dimuat ke atas kapal menuju tujuan akhir.

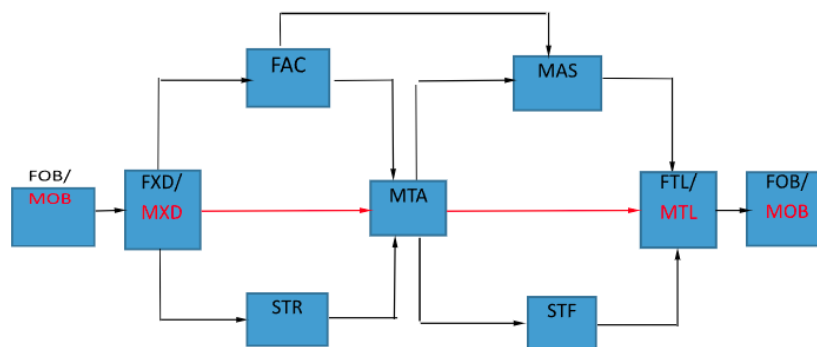


Gambar 4. Alur pembuatan *receiving card full*



Status peti kemas dalam dunia pengiriman barang memiliki peran penting dalam melacak pergerakan dan kondisi peti kemas. Status-status seperti FOB (*Full On Board*), MOB (*Empty On Board*), FXD (*Full ex discharge*), MXD (*Empty ex discharge*), FAC (*Full at Consignee*), STR (*Stripping*), MTA (*Empty*), MAS (*Empty at Shipper*), STF (*Stuffing*), FTL (*Full on Load*), dan MTL (*Empty to Load*) menggambarkan kondisi peti kemas mulai dari saat dimuat di kapal, dibongkar, disimpan di yard, hingga siap untuk digunakan kembali. Misalnya, status FOB menunjukkan peti kemas berisi barang sudah berada di kapal, sedangkan status STR mengindikasikan peti kemas penuh sedang dalam proses pembongkaran muatannya.

PT. Salam Pacific Indonesia Lines menggunakan aplikasi *Container Inventory Control* (CIC) untuk mengelola dan melacak seluruh peti kemas yang dimilikinya. Aplikasi ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui secara real-time lokasi dan status setiap peti kemas di seluruh cabang. Dengan adanya CIC, petugas depo dapat dengan mudah mencari peti kemas kosong yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan jenis muatan yang akan diangkut. Hal ini sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan ketersediaan peti kemas sesuai dengan permintaan pasar.



Gambar 5. Proses Pergerakan Container

PT. Salam Pacific Indonesia Lines menggunakan sistem pelacakan peti kemas yang sangat terstruktur untuk memantau pergerakan peti kemas dari awal hingga akhir. Setiap peti kemas memiliki kode lokasi yang unik, seperti PNK-YOS untuk menandakan peti kemas berada di depo Pontianak, atau PNK-Pontianak untuk menunjukkan peti kemas berada di terminal peti kemas Pontianak. Kode-kode lokasi ini, bersama dengan status peti kemas seperti full, empty, atau sedang dalam proses pemuatan, dicatat dalam aplikasi *Container Inventory Control* (CIC). Aplikasi ini memungkinkan perusahaan untuk melacak secara real-time posisi peti kemas, jenis muatan, pemilik peti kemas, dan berbagai informasi penting lainnya. Dengan adanya sistem pelacakan ini, PT. Salam Pacific Indonesia Lines dapat memastikan efisiensi dalam pengelolaan peti kemas, memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat, serta menghindari kehilangan atau kerusakan peti kemas.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran dan logistik, PT. SPIL berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian daerah/ lokal, baik melalui penciptaan lapangan kerja maupun penguatan rantai pasok industri. Keberadaan perusahaan ini dapat membuka peluang pekerjaan, tidak hanya bagi tenaga kerja langsung di sektor pelayaran dan pergudangan, tetapi juga bagi sektor

pendukung seperti transportasi darat dan jasa bongkar muat. Selain itu, perusahaan ini dapat membantu menggerakkan ekonomi lokal dengan mendukung distribusi barang yang lebih efisien bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga memungkinkan mereka memperluas jangkauan pasar. Dari segi infrastruktur, investasi yang dilakukan PT. SPIL dalam pengembangan sistem logistik dan teknologi digital juga dapat meningkatkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya berdampak pada pertumbuhan ekonomi di sekitar wilayah operasinya. Kontribusi lain yang dapat dipertimbangkan adalah pembayaran pajak dan retribusi yang menjadi sumber pendapatan daerah, serta program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang dapat mencakup pelatihan tenaga kerja, dukungan bagi komunitas lokal, hingga program pelestarian lingkungan. Dengan membahas aspek-aspek ini secara lebih mendalam, artikel akan lebih komprehensif dalam menggambarkan peran PT. SPIL terhadap perkembangan ekonomi lokal.

PT. Salam Pacific Indonesia Lines (SPIL) mengukur dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dengan berbagai strategi dan teknologi, di antaranya:

1. Digitalisasi Layanan dengan mySPIL

SPIL menyediakan aplikasi mySPIL, platform e-commerce pertama di industri pelayaran Indonesia, yang memungkinkan pelanggan melakukan booking container, memantau jadwal kapal, melacak status pengiriman, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran online. Hal ini meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan.

2. Sistem Manajemen Kontainer (*Container Inventory Control* - CIC)

Untuk meningkatkan efisiensi operasional, SPIL menggunakan *Container Inventory Control* (CIC) guna melacak pergerakan dan status kontainer secara real-time. Dengan sistem ini, perusahaan dapat memastikan ketersediaan kontainer yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan meminimalkan keterlambatan pengiriman.

3. Standarisasi dan Klasifikasi Kontainer

SPIL mengklasifikasikan kontainer ke dalam beberapa *grade* (A, B, dan C) berdasarkan jenis muatan, guna memastikan kualitas dan keamanan barang selama proses pengiriman. Klasifikasi ini membantu pelanggan memilih kontainer yang sesuai dengan kebutuhan pengiriman mereka.

4. Peningkatan Transparansi dan Kecepatan Layanan

SPIL memastikan transparansi proses pengiriman dengan menyediakan berbagai status peti kemas (FOB, MOB, FXD, dll.), yang memudahkan pelanggan dalam memantau pergerakan barang mereka. Selain itu, sistem penerbitan dokumen seperti *Receiving Card Full* dilakukan secara terstruktur untuk mempercepat proses ekspor.

5. Koordinasi dan Pelatihan Internal

Untuk menjaga kualitas layanan, SPIL melakukan pelatihan bagi staf operasional, tally man, dan petugas depo agar mampu bekerja secara efisien serta memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Dengan kombinasi teknologi, digitalisasi layanan, standarisasi kontainer, dan peningkatan efisiensi administrasi, PT. SPIL terus meningkatkan kualitas layanannya agar lebih responsif, transparan, dan dapat diandalkan oleh pelanggan.

Beberapa tantangan yang dihadapi PT. SPIL mencakup tantangan internal dan tantangan eksternal diantaranya tantangan internal: (1) efisiensi operasional: pt. Spil harus terus meningkatkan efisiensi dalam rantai pasok dan logistiknya untuk mengurangi biaya operasional. (2) transformasi digital: implementasi teknologi baru seperti *Internet Of Things* (IOT) dan sistem manajemen logistik digital dapat menghadapi hambatan dari sisi infrastruktur dan kesiapan sdm. (3) pengembangan sdm: adaptasi tenaga kerja terhadap perubahan teknologi dan model bisnis menjadi tantangan yang perlu ditangani dengan program pelatihan yang berkelanjutan. Adapun tantangan eksternal meliputi (1) regulasi pemerintah: perubahan regulasi di sektor pelayaran dan logistik dapat mempengaruhi kebijakan bisnis dan operasional PT. SPIL. (2) persaingan di industri: persaingan dengan perusahaan pelayaran lain, baik domestik maupun internasional, memerlukan strategi diferensiasi yang kuat. (3) dampak ekonomi global: fluktuasi harga bahan bakar dan kondisi ekonomi global dapat mempengaruhi biaya operasional serta daya saing perusahaan. Beberapa strategi PT. SPIL untuk mengatasi tantangan diatas diantaranya mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi operasional selain itu berusaha menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak guna memperluas pasar dan meningkatkan daya saing serta mengembangkan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar lebih adaptif terhadap perkembangan industri.

## SIMPULAN

PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak bertanggung jawab penuh atas keamanan dan kelancaran pengiriman barang dari saat barang dimuat ke dalam container hingga sampai ke tangan penerima (*consignee*). Untuk memastikan hal ini, perusahaan berupaya menjalin kerja sama yang baik dengan semua pihak yang terlibat, terutama *shipper*. Koordinasi yang efektif antara petugas depo dan operator alat berat menjadi kunci utama dalam mencegah terjadinya kesalahan saat proses pemuatan dan pembongkaran container. Selain itu, perusahaan juga secara rutin mengadakan pertemuan atau diskusi untuk meningkatkan komunikasi antar karyawan, baik yang bertugas di kantor maupun di lapangan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur kerja dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dengan demikian, PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2020). Peranan Pengangkutan Laut Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(2), 191–207.
- Arianto, M. F. (2020). Potensi Wilayah Pesisir Di Negara Indonesia. *Jurnal Geografi*, 10(1), 204–215.
- Artanti, S. N. A., Dekanawati, V., & Astriawati, N. (2022). Distribusi Dan Logistik Hasil Tangkapan Nelayan: Studi Kasus Pada Pelabuhan Perikanan Puger Jember. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(1), 14–21.

- Astriawati, N., Santosa, P. S., Wibowo, W., Hartanto, B., & Setiyantara, Y. (2022). Indonesian Maritime E-Leadership Training Towards A Digital-Based Marine Transportation System. *International Journal Of Community Service (Ijcs)*, 2(4), 435–441.
- Cerar, J., Nell, P. C., & Reiche, B. S. (2021). The Declining Share Of Primary Data And The Neglect Of The Individual Level In International Business Research. *Journal Of International Business Studies*, 52(7), 1365–1374.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159–176.
- Doyle, L., McCabe, C., Keogh, B., Brady, A., & McCann, M. (2020). An Overview Of The Qualitative Descriptive Design Within Nursing Research. *Journal Of Research In Nursing*, 25(5), 443–455.
- Fattah, B. F. B., Iswanto, I., Astriawati, N., & Widyanto, H. (2022). Prosedur Clearance In Dan Clearance Out Kapal Milik Pt. Salam Pacific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 20(1), 87–96.
- Gultom, S., Sihombing, S., Chairuddin, I., Sirait, D. P., Pahala, Y., Setyawati, A., & Susanto, P. C. (2022). Kompetensi Tkbm Dalam Mewujudkan Pelayanan Bongkar Muat Yang Lebih Efisien Dan Efektif Di Pelabuhan Cirebon. *Abdi Moestopo: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(1), 127–132.
- Kaliszewski, A., Kozłowski, A., Dąbrowski, J., & Klimek, H. (2020). Key Factors Of Container Port Competitiveness: A Global Shipping Lines Perspective. *Marine Policy*, 117, 103896.
- Kusuma, A. C., Astriawati, N., Wibowo, W., & Widyanto, H. (2025). *Bongkar Muat Cargo*. Alungcipta.
- Lasabuda, R. (2013). Pembangunan Wilayah Pesisir Dan Lautan Dalam Perspektif Negara Kepulauan Republik Indonesia. *Jurnal Ilmiah Platax*, 1(2), 92–101.
- Pamujianto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, P., & Sumardi, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(2), 81–88.
- Rukmantara, A. P. R. (2023). Penerapan Manajemen Resiko Terhadap Kedatangan Kapal Penumpang Pt Pelnri Cabang Tanjung Priok. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Ek Dan Bi)*, 6(1), 33–37.
- Sulistyorini, R. (2021). Peran Infrastruktur Transportasi Dalam Pengembangan Provinsi Lampung. *Jurnal Transportasi*, 21(1), 55–62.
- Widyanto, H., & Astriawati, N. (2023). Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen Pt . Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, 9(1), 7–13.  
<https://ejurnal.polimarin.ac.id/index.php/jmp/article/view/95/33>
- Wulandari, L. M., & Zuhri, S. (2019). Pengaruh Perdagangan Internasional Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2007-2017. *Jurnal Rep (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 119–127.