

SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) SURABAYA DI TERMINAL MIRAH

¹Harry Harry Santoso, ²Dian Arisanti, ³Soedarmanto, ⁴Metty Hanna Ester Kalangi

STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Jl.PerakBarat.No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya, JawaTimur 60177

Email : [1harrysantoso64@gmail.com](mailto:harrysantoso64@gmail.com), [2dian.arisanti@stiamak.ac.id](mailto:dian.arisanti@stiamak.ac.id), [3soedarmanto@ac.id](mailto:soedarmanto@ac.id),
[4meysi.hanna@stiamak.ac.id](mailto:meysi.hanna@stiamak.ac.id)

ABSTRAK

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar. Kegiatan Bongkar Muat adalah kegiatan memindahkan barang –barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan. Kendala yang kerap terjadi di pelabuhan yaitu kurangnya konvensional dan akomodasi dalam menjalankan kegiatan kontainerisasi dengan meningkatnya jumlah petikemas dari tahun ke tahun. Perlu adanya peningkatan semua peralatan dan pekerja yang mumpuni agar kegiatan tersebut dapat berlangsung dengan efisien dan efektif.

Desain penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Setelah itu, pendekatan logis digunakan untuk menilai informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Penerapan prosedur bongkar muat peti kemas yang dilakukan oleh PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya telah berjalan maksimal, dan perseroan terus melakukan inovasi terhadap kebijakan yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, berdasarkan temuan penelitian. Dalam upaya meningkatkan volume bongkar muat peti kemas, terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti cuaca buruk, kerusakan peralatan, penumpukan peti kemas di halaman penuh, dan lain-lain. Masih banyak cara untuk menyiasati pemuatan dan pembatasan bongkar muat yang diberlakukan pada PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya, antara lain menghentikan operasional bongkar muat pada saat cuaca buruk untuk mengurangi risiko kerusakan barang pada saat pengoperasian tersebut, menambah peralatan bongkar muat serta alternatif perawatan rutin untuk itu. peralatan, dan perluasan lahan untuk penumpukan barang atau lapangan penumpukan.

**Kata Kunci : Sistem Dan Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Kapal
Pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya Di
Terminal Mirah**

ABSTRACT

A port is a place consisting of land and water with certain boundaries as a place for government activities and business activities which is used as a place for ships to dock. Loading and unloading activities are the activity of moving goods from land transportation equipment, and to carry out these cargo delivery activities it is necessary the availability of adequate facilities or equipment in a service method or procedure. Obstacles that often occur at ports are the lack of convention and losses in carrying out containerization activities with the increasing number of containers from year to year. It is necessary to upgrade all equipment and qualified workers so that these activities can take place efficiently and effectively.

A qualitative descriptive research design was used for this study. After that, a logistical approach was used to assess the information obtained from interviews and observations. The implementation of container loading and unloading procedures carried out by PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya has been running optimally, and the company continues to innovate existing policies to provide the best service to customers, based on research findings. In an effort to increase the volume of container loading and unloading, there are several challenges that must be overcome, such as bad weather, equipment damage, stacking containers in full yards, and so on. There are still many ways to get around the loading and unloading that occurs at PT Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya, including stopping loading and unloading operations during bad weather to reduce the risk of damage to goods during these operations, adding loading and unloading equipment and alternative maintenance routine for that equipment, and expanding land to place goods or plots.

Keywords: Systems and Procedures for Ship Loading and Unloading Services at PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya at Mirah Terminal

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia adalah Negara kepulauan yang luas wilayah dua pertiganya adalah laut, tentu transportasi laut sangat dibutuhkan untuk menjalankan roda perekonomian nasional, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mempererat hubungan antar bangsa. Serta transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan. Kapal sebagai sarana pelayaran mempunyai peran sangat penting dalam sistem angkutan laut. Hal ini mengingat kapal mempunyai kapasitas yang jauh lebih besar dari pada sarana angkutan lainnya. Dengan demikian

untuk muatan dalam jumlah besar, angkutan kapal akan lebih efisien, tenaga kerja lebih sedikit dan biaya murah. Selain itu untuk angkutan barang antar pulau atau negara, kapal merupakan sarana yang paling sesuai.

Menurut Dirk Koleangan dalam Kurniansyah Ahmad Aldy (2019), pengertian Bongkar Muat adalah sebagai berikut : Kegiatan Bongkar Muat adalah kegiatan memindahkan barang –barang dari alat angkut darat, dan untuk melaksanakan kegiatan pemindahan muatan tersebut dibutuhkan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai dalam suatu cara atau prosedur pelayanan Menurut Dirk koleangan dalam Kurniansyah Ahmad Aldy (2019) petikemas atau *container* adalah semua barang atau media yang didalamnya dapat dimasukkan sesuatu barang atau tempat untuk mengisi barang. Pengiriman barang dengan petikemas telah banyak dilakukan dan volumenya terus meningkat dari tahun ke tahun, pengangkutan dengan menggunakan petikemas memungkinkan barang-barang digabung menjadi satu dalam peti kemas, sehingga aktifitas bongkar muat dapat di mekanisasikan , hal ini dapat meningkatkan jumlah muatan yang bias ditangani sehingga waktu bongkar muat menjadi lebih efisien dan cepat. Dan sangat jelas pula bahwa kontainerisasi memberikan pengaruh terhadap jalur perdagangan dan pelabuhan di seluruh dunia.Sedangkan bagi pelabuhan itu sendiri pelabuhan-pelabuhan konvensional tidak akomodatif dalam menunjang kontainerisasi,sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap semua peralatan yang digunakan, dan dalam kontainerisasi tersebut semua fasilitas harus ditingkatkan baik dari segi jumlah maupun kemampuan pelabuhan. Dari latar belakang tersebut,oleh karena itu Peneliti mengambil Judul **“Sistem Dan Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Kapal Pada PT. Tirta Sarana Indo Lines (TSIL) Surabaya di Terminal Mirah”**

Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian ini hanya memfokuskan pada SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN BONGKAR MUAT KAPAL PADA PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) SURABAYA DI TERMINAL MIRAH.

Rumusan Masalah

Mengingat konteks dari isu-isu tersebut di atas, isu-isu berikut dapat dinyatakan sebagai masalah:

1. Bagaimana Sistem dan Prosedur Operasional Bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah?

Tujuan dan Manfaat

Penelitian Tujuan Penelitian Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah

Untuk mengetahui Sistem dan Prosedur Operasional Bongkar Muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah.

1. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses bongkar muat yang dilakukan oleh PT. TIRTA SARANA INDO LINES (TSIL) Di Terminal Mirah.

LANDASAN TEORI

Sistem

Pengertian Sistem

Menurut Fatansyah (2015) Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling terhubung untuk mempermudah dalam aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem merupakan sebuah keterpaduan antara komponen yang memiliki tugas tertentu yang memiliki koneksi secara bersama-sama untuk memenuhi sebuah proses tertentu

Karakteristik Sistem

Hutahaean (2015) mengatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik pembentukan system :

1. Komponen Suatu sistem memiliki beberapa komponen yang berkumpul dan memiliki interaksi untuk bekerja sama.
2. Batasan sistem yang dimaksud ialah ruang lingkup dimana suatu sistem tersebut berinteraksi dan tempat dimana sistem tersebut dipandang.
3. Lingkungan luar Diluar batasan sistem yang telah dipengaruhi dengan adanya sistem tersebut, dimana lingkungan tersebut harus dikelola dengan baik agar bisa menguntungkan sistem.

4. Penghubung Media yang menjadi penghubung berjalannya suatu sistem untuk menyalurkan sumber daya dari subsistem satu dengan subsistem lainnya.
5. *Input* Energi yang dimasukkan atau dibutuhkan kedalam sebuah sistem agar sistem tersebut dalam berjalan atau beroperasi dengan baik.
6. *Output* Bentuk dari energi yang telah diolah atau diklarifikasi oleh sistem yang bisa menjadi suatu informasi yang berguna.
7. Pengolah Suatu sistem bisa menjadi produksi yaitu mengolah sumber daya atau bahan baku yang masuk menjadi bahan baku, atau bisa juga sebagai pengolah data dari informasi yang ada.
8. Sasaran Sistem terbentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang berupa objek. Dari hal tersebut akan menentukan *input* yang dibutuhkan sistem dan *output* yang dihasilkan.

Prosedur

Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2016) ialah sebuah tahapan kegiatan yang dibuat untuk menyeragamkan pekerjaan yang berulang dan melibatkan beberapa orang dalam suatu divisi Perusahaan. Sedangkan Rasto (2015) menyatakan bahwa prosedur adalah seperangkai tindakan yang sudah dipatenkan yang akan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan.

Indikator Prosedur

Istyadi dalam Nurlaela (2020) merangkum hal-hal yang menjadi karakteristik indikator prosedur :

1. Analisa Tugas

Pemberian informasi terkait sistem dan penetapan seluruh hal yang mencakupi pelaksanaan tugas secara khusus

2. Penelitian Tugas

Informasi terkait isi dan jabatan tugas yang akan diberikan yang dibentuk dengan terorganisir. Penelitian tugas diisi sesuai fungsi dan posisi. Sehingga tugas yang ada sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang ada

3. Spesifikasi tugas

Berisikan tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan spesifik dan terperinci.

4. Pengukuran Kerja

Penetapan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Mengevaluasi hasil kerja yang sudah diselesaikan. Serta adanya standar operasinal prosedur guna penggolongan pekerjaan yang sudah direncanakan dan menetapkan sistematis hubungan kerja.

Bongkar Muat

Pengertian Bongkar Muat

Bongkar muat menurut Arif Febriansyah (2017) ialah serangkaian kegiatan membongkar barang dari area palka kapal ke area dermaga terdekat atau sebaliknya (*stevedoring*), disusul dengan pemindahan barang dari dermaga menuju gudang penumpukan atau sebaliknya (*cargodoring*), dan kemudian pengambilan barang dari gudang penumpukan dikirim melalui truk atau sebaliknya (*delivering/receiving*). Berdasarkan pemahaman Soewedo (2016) muatan ialah barang yang tidak masuk dalam petikemas maupun barang dalam petikemas yang akan diangkut kapal.

Dokumen Bongkar Muat

Dokumen untuk muat barang di Pelabuhan :

- a. *Bill Of Lading*
- b. *Cargo List*
- c. *Tally Muat*
- d. *Mate's receipt*
- e. *Stowage plane*

Dokumen untuk Bongkar barang di Pelabuhan :

- a. *Tally Bongkar*
- b. *Outurn report*
- c. *Damaged controlist*
- d. *Cargo manifest*
- e. *Dangerous cargo*

Pelabuhan

Pengertian Pelabuhan

Triatmojo (2010) mengatakan bahwa pelabuhan ialah daerah yang terlindungi dari arus gelombang air laut yang dilengkapi fasilitas terminal laut yang berupa dermaga untuk berlabuhnya kapal, crane peralatan yang diuganagn untuk kegiatan bongkar muat, dan gudang laut untuk menyimpan barang-barang dalam kurun waktu tertentu sebelum akhirnya masuk dalam pengiirman. Dimana terminal biasanya dilengkapi dengan jalan raya atau rel kereta api. Hananto Soededo (2015) dimana pelabuhan ialah tempat persinggahan kapal yang dilengkapi dengan sarana dan fasilitas dalam melaksanakan berbagai kergiatan di pelabuhan

Pelabuhan

Fungsi Pelabuhan

Sehingga pelabuhan yang dikelola dengan baik bisa memajukan perdaganagn bahkan memajukan perkenomian di daerah tersebut. Dalam hal ini pelabuhan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. *Gateway*(pintu gerbang)

- b. *Link*(mata rantai)
- c. *Interface*(tatap muka)
- d. *Industry entity*

Pelayanan Kapal

Pengertian Kapal

Kapal merupakan kendaraan yang berada di air dengan bentuk dan ukuran tertentu yang menggunakan tenaga nabin, mekanis dan sumber daya lainnya yang berdaya dukung dinamis dengan kendaraan dipermukaan air yang bisa mengapung.

Prosedur Operasional Bongkar Muat

Terdapat beberapa serangkaian prosedur yang harus dilalui saat akan melaksanakan kegiatan bongkar muat. Dalam penerimaan petikemas untuk muat kapal dimulai dengan pengajuan ijin untuk muat barang yang akan dibawa *driver* terminal melalui pintu masuk. Petugas di *gate in* akan melakukan pemeriksaan mengenai dokumen-dokumen yang ada dan keadaan fisik petikemas. Kemudian akan diurus oleh administrasi untuk melakukan *input* sistem mengenai posisi penempatan petikemas di *container yard*.

Dalam operasional bongkar muat terdapat beberapa indikator berdasarkan Brata Wuntara Umagapi, Siska Amonalisa, dan Lies Lesmini (2016) yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan jasa bongkar muat yang optimal kepada pelanggan.

2. Kesiapan bongkar muat

Kegiatan bongkar muat yang dipersiapkan dengan matang guna kelancaran dan meminimalisir kendala yang terjadi saat kegiatan bongkar muat berlangsung

3. Pengguna jasa

Adanya pihak yang menggunakan jasa pelayanan bongkar muat yang sesuai dengan kebutuhan.

Kendala dalam Proses Bongkar Muat

Kendala yang kerap terjadi saat melaksanakan proses bongkar muat yaitu :

1. Cuaca

Salah satu faktor yang bisa menghambat proses bongkar muat yaitu cuaca yang buruk, dimana perlu menunggu cuaca kembali membaik untuk melanjutkan proses bongkar muat sehingga hal tersebut membutuhkan waktu yang tidak diketahui.

2. Kerusakan *crane*

Kerusakan *crane* atau bisa disebut dengan *crane brakedown* kerap kali terjadi di pelabuhan, dengan rusaknya peralatan bongkar muat dapat menghambat produktivitas kegiatan bongkar muat.

3. Kinerja *stevedoring* yang lambat

Stevedoring adalah pekerjaan untuk membongkar muatan barang dari kapal ke dermaga maupun sebaliknya yang menggunakan *crane* kapal. Jika pekerja *stevedoring* lambat atau tidak efektif bisa menghambat proses kegiatan bongkar muat dan hal itu menjadi tidak produktif.

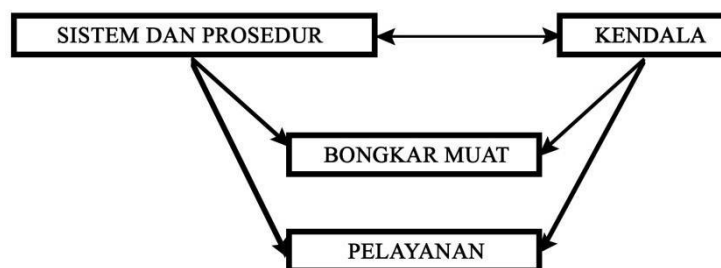
4. Keterlambatan alat pengangkut petikemas

Alat yang digunakan untuk mengangkut petikemas ke *container yard* sampai ke dermaga ialah *truck container*, jika dalam perjalanan kendaraan mengalami kendala atau keterlambatan akan membuat *gantry crane* menunggu dan menyebabkan *delay*.

Kerangka

Pada kerangka pikir yang disusun penulis, menitik beratkan pada penelitian tentang koordinasi pihak kapal dan pelabuhan, serta kerusakan alat-alat bongkar muat yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain disebabkan oleh manusia, bahan dan alat-alat.

Pemikiran



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023/2024 mulai dari bulan Agustus. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti mencari informasi terkait data-data yang diperlukan untuk tinjauan penelitian. Wiratna Sujarweni (2014) menyatakan bahwa lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan.

Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dari berbagai fenomena tertentu yang menjadi pokok permasalahan. Penelitian juga merupakan sebuah metode yang digunakan untuk

menemukan suatu kebenaran dengan pemikiran yang kritis. Penelitian juga bentuk pengembangan dari ilmu pengetahuan dan dasar-dasar yang telah ada untuk memecahkan suatu permasalahan.

Hasil dan Pembahasan

Sistem dan Prosedur Bongkar Muat

Sistem dan prosedur menjadi hal yang penting dalam operasional sebuah perusahaan. Diperlukan adanya pengelolaan yang baik bagi sistem dan prosedur, dimulai dari karyawan atau sumber daya manusia, peralatan maupun hal-hal lainnya yang bisa mempengaruhi kinerja perusahaan. Saat menjalankan sistem dan prosedur, kerap terjadi beberapa kendala yang bisa mengganggu kelancaran operasional perusahaan tersebut. Perlu adanya evaluasi terkait kendala yang terjadi dan upaya pencegahan untuk mengurangi kendala maupun kesalahan dalam bekerja.

Pembahasan

Penelitian dimulai ketika penulis mencari referensi atau literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Kemudian peneliti melakukan observasi sekaligus wawancara kepada pihak yang bersangkutan. Setelah data-data terkumpulkan, peneliti menyusunnya agar data tersebut mudah dipahami dan diolah. Data yang sekiranya kurang relevan bisa disisihkan terlebih dahulu. Setelah data terkumpul dan tersusun, dilakukan penulisan ulang agar data tersebut lebih rapi dan bisa terabstrak hasilnya hingga bisa ditarik suatu kesimpulan. Dalam setiap kegiatan bongkar muat, PT. Tirta Sarana Indo Lines selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Perusahaan akan mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan dengan melaksanakan kegiatan bongkar muat sesuai dengan standar operasional. Juga memaksimalkan proses pembongkaran maupun muat supaya kapal bisa berangkat tepat pada waktunya. Dari penelitian terdahulu yang dimuat dipenelitian ini hampir semua perusahaan pelayaran maupun pelabuhan memiliki kesamaan dalam sistem dan prosedur bongkar muat. Juga kendala yang dihadapi pun juga serupa. Namun setiap perusahaan memiliki kebijakan dan peraturan masing-masing dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

Kendala Kegiatan Bongkar Muat

Kendala Yang Terjadi Saat Kegiatan Bongkar Muat

Berikut beberapa kendala yang biasa terjadi saat kegiatan bongkar muat :

1. Hanya kapal dengan maksimal draft 7 yang bisa singgah
2. *Iddle Time*. Adalah ketika terjadi kerusakan pada alat, atau alat yang digunakan mengalami kemacetan sehingga menghambat kelangsungan kegiatan bongkar muat.
3. Cuaca yang buruk atau hujan. Factor alam adalah hal yang bisa diprediksi dan dikehendaki, sehingga ketika hujan kegiatan bongkar muat akan diberhentikan sebab bisa merusak barang atau mengurangi jumlah barang yang sedang dimuat dan dapat menyebabkan kerugian.
4. Sumber daya manusia (SMD). Ketika kendala disebabkan oleh *human eror* atau kurang profesional atau kurang disiplinnya TKBM maupun supervisor bongkar muat.

5. *Waiting truck*. Keterlambatan angkutan darat atau truck yang biasa mengalami kemacetan sehingga menghambat kelancaran proses bongkar muat sebab tidak bisa datang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Kendala Kegiatan Bongkar Muat

Kendala Yang Terjadi Saat Kegiatan Bongkar Muat Berikut beberapa kendala yang biasa terjadi saat kegiatan bongkar muat :

1. Menghentikan kegiatan bongkar muat ketika cuaca buruk atau hujan datang. Untuk mengurangi kerusakan barang sehingga mencegah terjadinya kerugian yang lebih besar.
2. Memberikan perawatan yang rutin pada peralatan bongkar muat agar kinerja peralatan tersebut tidak berkurang. Dengan begitu perusahaan bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer.
3. Memberikan pelatihan dan pembinaan TKBM dan seluruh karyawan untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Dengan meningkatkan profesionalitas karyawan, perusahaan bisa mengetahui keinginan customer.
4. Meningkatkan komunikasi ketika terjadi keterlambatan truck yang mengalami kemacetan sehingga bisa mengetahui keadaan dan kejadian yang sedang terjadi sesungguhnya.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dan analisis yang sudah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian diatas dan analisis yang sudah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem dan prosedur pelayanan bongkar muat kapal pada PT. Tirta Sarana Indo Lines terus berinovasi sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada
2. Kendala-kendala yang dialami oleh PT. Titra sarana Indo Lines saat melaksanakan bongkar muat kapal berupa factor alam yaitu cuaca, faktor kerusakan pada peralatan bongkar muat, factor sumber daya manusia dan kondisi angkutan darat (truk).
3. PT. Tirna Sarana Indo Lines sudah melakukan beberapa upaya seperti menghentikan kegiatan bongkar muat ketika cuaca buruk, memberikan perawatan pada peralatan bongkar muat, memberikan pelatihan kepada karyawan dan meningkatkan komunikasi dengan pembawa angkutan darat untuk bisa terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada customer.

Saran

Saran yang bisa diberikan kepada perusahaan selaku penulis yaitu :

1. Bagi Perusahaan diharapkan bisa terus meningkatkan sistem dan prosedur bongkar muat agar customer merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Serta melakukan upaya- upaya untuk mencegah terjadinya hambatan atau faktor yang bisa menyebabkan kendala pada saat terjadi kegiatan bongkar muat
2. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi pedoman, acuan, refrensi pendukung dan pembanding bagi penelitian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, B. R., S. Nurlaela, dan Y. C. Samrotun. 2020. *“Kepemilikan Manajerial, Institusional, Dewan Komisaris Independen, Komite Audit dan Kinerja Keuangan Perusahaan.”*E-Jurnal Akuntansi 30(7): 1811-1826.
- AHMAD ALDY, KURNIANSYAH (2019).”*Pelaksanaan Bongkar Muat Petikemas Menggunakan system ITC di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) III Cabang Benoa.*” KARYA TULIS.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Capt. Meyti Hanna,MM. 2007.”*Administrasi Pelayaran Niaga*”, Jakarta.
- Darmadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dr. Rasto. 2015. *“Manajemen Perkantoran.”* Bandung : ALFABETA.
- Fathansyah. (2015). *“Basis Data”*. Bandung: Informatika Bandung.
- J. Hutahaean(2015) *“Konsep Sistem Informasi”*, Yogyakarta: Deepublish
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *“Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook”*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan.
- Mulyadi. (2016). *“Sistem Informasi Akuntansi”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. 2014. *”Manajemen Administrasi Perkantoran”* Edisi Revisi. Yogyakarta: PT Kanisius
- Nurlaela, Ela (2020). *“Penerapan Standart Oprasional Prosedur Dan Fasilitas Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan melalui Work From Home pada masa pandemi covid 19”*. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Prihartanto, Wahyu Agung. 2014.”*Operasi Terminal Pelabuhan. Pelabuhan Indonesia III.*”
- Rahmah, Nisa Nailur (2015). *”Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Rekening Air Swasta Secara Online Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.* Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya.”

- Rifka R.N., 2017, *Step by Step Lancar Membuat SOP*, Depok : Huta Publisher
- Saleh, Sirajuddin (2017) *Analisis Data Kualitatif. Pertama* . Pustaka Ramadhan, Bandung, Bandung, Indonesia. ISBN 979.604.304.1
- Saleh, Sirajuddin (2017) "*Analisis Data Kualitatif. Pertama . Pustaka Ramadhan, Bandung*"
- Soewedo Hananto."Penanganan Muatan Kapal (Cargo Handling) di Pelabuhan & Peralatannya"
Cetakan 2016. Jakarta: Penerbit Buku Maritim Djangkar.
- Sugiyono, (2017). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*" Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2019). "*Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.*" Bandung: ALFABETA.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. "*Metode Penelitian Pendidikan*". Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Lukman, "*Problematika Dan Paradigma Penelitian Kualitatif*", (Malang.Fpips Ikip Malang.1996), h. 34
- Suwarno, BA. MM., Drs., 2011, "*Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran*". BP UNDIP Semarang, 2011
- Triatmodjo, B. 2010. "*Perencanaan Pelabuhan.*" Penerbit BETA OFFSET", Edisi Pertama, Yogyakarta.













