Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen
Volume 10 Nomor 2, Oktober 2026
ISSN : 2614-2147 (Printed), 2657-1544 (Online)

Strategi Peningkatan Waktu Operasional dalam Pelayanan Bongkar Muat Peti Kemas di PT. Belawan New Container Terminal (BNCT) Tahun 2025

Hendrie Prima Kesuma[a*] | Sona Mariana Sirait[b] | Mery Wulandari[c]

[a,b,c] *Transportasi Laut, Politeknik Bina Global Subang*

[*]Corresponding author: hendri.prima@binaglobal.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze container loading and unloading service strategies in relation to operational speed at PT BNCT in 2025 using a qualitative approach through interviews, observations, and document analysis. The results show that PT BNCT implements four main strategies: improving the efficiency of receiving and delivery, managing truck traffic through the Terminal Booking System (TBS), a rapid response strategy, and a communication and customer relations strategy. The study also identified several challenges, such as equipment breakdowns, truck congestion, extreme weather, system disruptions, and customers' lack of understanding of procedures. The company has implemented various solutions, including preventive maintenance, TBS optimization, the formation of an Emergency Response Team, adjustments to work patterns, and routine outreach. Overall, the implemented strategies have improved the speed of container loading and unloading operations, although continuous improvement is still needed to achieve maximum efficiency.

Keywords: service strategies, container loading and unloading, operational time, TBS, terminal services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pelayanan bongkar muat petikemas terhadap kecepatan waktu operasional di PT BNCT tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BNCT menerapkan empat strategi utama, yaitu peningkatan kelancaran receiving–delivery, pengaturan lalu lintas truk melalui Terminal Booking System (TBS), strategi respons cepat, serta strategi komunikasi dan hubungan pelanggan. Penelitian juga mengidentifikasi sejumlah kendala seperti kerusakan alat, penumpukan truk, cuaca ekstrem, gangguan sistem, dan kurangnya pemahaman prosedur oleh pelanggan. Berbagai solusi diterapkan perusahaan, termasuk preventive maintenance, optimalisasi TBS, pembentukan Emergency Response Team, penyesuaian pola kerja, serta sosialisasi rutin. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan mampu meningkatkan kecepatan operasional bongkar muat, meskipun perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mencapai efisiensi maksimal.

Kata kunci: strategi pelayanan, bongkar muat petikemas, waktu operasional, TBS, pelayanan terminal

Citation:
Kesuma, H. P., Sirait, S. M., & Wulandary, M. (2026). Strategi peningkatan waktu operasional dalam pelayanan bongkar muat peti kemas di PT. Belawan New Container Terminal (BNCT) tahun 2025. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen, 10(2), 440–450.*

PENDAHULUAN

Kegiatan bongkar muat peti kemas merupakan salah satu aktivitas utama dalam operasional terminal peti kemas yang berperan penting dalam menjaga kelancaran arus barang melalui pelabuhan. Efektivitas kegiatan tersebut tidak hanya ditentukan oleh kemampuan terminal dalam menangani kapal dan peti kemas, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan mengelola waktu operasional secara efektif. Kecepatan proses bongkar muat berhubungan dengan waktu pelayanan kapal, kelancaran arus peti kemas, pemanfaatan peralatan, pergerakan truk, serta koordinasi antarunit operasional. Dalam operasional terminal peti kemas, pelayanan bongkar muat melibatkan berbagai aktivitas yang saling berkaitan, mulai dari kegiatan vessel operation, pemindahan peti kemas antara kapal dan lapangan penumpukan, yard planning, receiving–delivery, gate operation, hingga pengaturan pergerakan kendaraan dan penggunaan peralatan bongkar muat. Ketergantungan antaraktivitas tersebut menyebabkan gangguan pada satu bagian dapat memengaruhi keseluruhan alur operasional. Kerusakan peralatan seperti Rubber Tyred Gantry (RTG), Automated Rubber Tyred Gantry (ARTG), Harbour Mobile Crane (HMC), dan head truck dapat menimbulkan *downtime.*.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan waktu operasional tidak dapat hanya dilakukan melalui penambahan atau optimalisasi peralatan. Perusahaan juga membutuhkan strategi pelayanan yang mampu mengintegrasikan aspek operasional, teknologi, sumber daya manusia, koordinasi internal, dan hubungan dengan pengguna jasa. Pengaturan kedatangan truk melalui Terminal Booking System (TBS), pemanfaatan Terminal Operating System (TOS) (A.sukandi,2024), penerapan preventive maintenance, respons cepat terhadap gangguan operasional, serta komunikasi dengan pelanggan merupakan bagian dari strategi yang dapat mendukung kelancaran proses bongkar muat. PT Belawan New Container Terminal (BNCT) sebagai terminal peti kemas menghadapi kebutuhan untuk menjaga kelancaran pelayanan bongkar muat sekaligus mempertahankan kecepatan waktu operasional. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang menjadi dasar penelitian, terdapat beberapa kondisi yang berpotensi menghambat operasional, antara lain kerusakan alat bongkar muat, penumpukan truk pada waktu tertentu, gangguan sistem operasional, kondisi cuaca, serta belum optimalnya koordinasi antarunit dan pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur pelayanan.

Strategi pelayanan menjadi semakin penting karena pengguna jasa terminal membutuhkan pelayanan yang cepat, dapat diandalkan, responsif, dan mampu memberikan kepastian terhadap proses penerimaan maupun pengeluaran peti kemas. Dalam konteks tersebut, strategi pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian aktivitas bongkar muat, tetapi juga pada kemampuan terminal mengurangi waktu tunggu, meminimalkan gangguan, mengendalikan kepadatan arus kendaraan, memberikan respons terhadap permasalahan operasional, serta membangun komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa. Pendekatan tersebut sejalan dengan konsep manajemen pelayanan yang menempatkan kualitas layanan dan perbaikan berkelanjutan sebagai bagian penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan (Tjiptono, 2019).

Penelitian mengenai operasional terminal peti kemas pada umumnya banyak menitikberatkan pada produktivitas peralatan, pemanfaatan fasilitas, waktu pelayanan kapal, dan efisiensi proses bongkar muat. Sementara itu, kajian yang menghubungkan strategi pelayanan dengan peningkatan waktu operasional secara lebih komprehensif masih perlu dikembangkan, khususnya yang

mempertimbangkan faktor internal dan eksternal terminal secara bersamaan. Dalam konteks PT BNCT, diperlukan pendekatan yang mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal yang memengaruhi pelayanan bongkar muat. Analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT) dapat digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal tersebut sehingga perusahaan dapat merumuskan alternatif strategi yang sesuai dengan kondisi operasionalnya (Rangkuti, 2016; Gurel & Tat, 2017).

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang dirancang organisasi untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa pengelolaan pelayanan berkaitan dengan bagaimana organisasi merancang, menyampaikan, dan meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memberikan nilai bagi pelanggan. Dalam kegiatan terminal peti kemas, strategi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan interaksi antara petugas dan pengguna jasa, tetapi mencakup keseluruhan proses pelayanan yang memungkinkan peti kemas dapat diterima, dipindahkan, ditata, dan dikeluarkan secara efektif.

Pelayanan Bongkar Muat Peti Kemas

Pelayanan bongkar muat peti kemas merupakan rangkaian kegiatan pemindahan peti kemas dari kapal ke darat maupun sebaliknya serta kegiatan pendukung yang memastikan arus peti kemas dapat berjalan secara teratur. Kegiatan tersebut melibatkan vessel operation, yard planning, gate operation, receiving–delivery, pengoperasian peralatan, dan koordinasi berbagai unit yang terlibat. Keberhasilan pelayanan bongkar muat dipengaruhi oleh keterpaduan setiap aktivitas. Gangguan pada alat, keterlambatan koordinasi, kepadatan area terminal, maupun gangguan sistem dapat menghambat proses secara keseluruhan.

Waktu Operasional dalam Pelayanan Bongkar Muat

Waktu operasional merupakan salah satu aspek penting dalam menilai efektivitas pelayanan terminal peti kemas. Waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan pelayanan akan memengaruhi kelancaran arus peti kemas, pemanfaatan peralatan, kepadatan kendaraan, dan waktu penyelesaian kegiatan kapal. Efisiensi waktu operasional dapat dicapai melalui pengurangan waktu tunggu, pengurangan downtime peralatan, pengaturan alur kendaraan, peningkatan koordinasi, serta percepatan penyelesaian gangguan operasional. Faktor yang dapat memengaruhi waktu operasional antara lain kondisi peralatan, ketersediaan tenaga kerja, kepadatan arus truk, kondisi lapangan penumpukan, sistem informasi operasional, kondisi cuaca, dan koordinasi antarunit.

Kualitas Pelayanan dalam Operasional Terminal

Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk melihat kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL yang mencakup reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam pelayanan terminal peti kemas, reliability berkaitan dengan

kemampuan terminal memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar waktu dan prosedur. Responsiveness berkaitan dengan kemampuan petugas dan manajemen merespons gangguan maupun kebutuhan pengguna jasa secara cepat. Assurance berkaitan dengan kompetensi dan kepastian pelayanan. Empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna jasa, sedangkan tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas dan peralatan yang mendukung pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis SWOT. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai kondisi pelayanan bongkar muat, permasalahan operasional, strategi yang diterapkan, serta faktor internal dan eksternal yang memengaruhi waktu operasional di PT Belawan New Container Terminal (BNCT). Penelitian dilaksanakan di PT Belawan New Container Terminal (BNCT). Fokus penelitian adalah strategi peningkatan waktu operasional dalam pelayanan bongkar muat peti kemas. Informan berasal dari unit yang berkaitan langsung dengan proses operasional, yaitu: Vessel Operation; Yard Planning/Container Yard (CY); Gate Operation/Receiving–Delivery; Equipment/Maintenance; IT /Sistem Operasional; dansupervisor atau manajer operasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi di PT Belawan New Container Terminal (BNCT), diperoleh sejumlah faktor yang memengaruhi kelancaran pelayanan bongkar muat peti kemas. Faktor tersebut berasal dari kondisi internal perusahaan maupun lingkungan eksternal. Hasil identifikasi kemudian dikelompokkan ke dalam faktor Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats sebagai dasar perumusan strategi peningkatan waktu operasional.

1. Identifikasi Faktor Internal

A. Strengths (Kekuatan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BNCT memiliki beberapa kekuatan yang mendukung peningkatan waktu operasional pelayanan bongkar muat, yaitu:

1. Perusahaan telah berupaya meningkatkan kelancaran arus peti kemas masuk dan keluar melalui pengaturan proses pelayanan dan koordinasi operasional. Upaya tersebut mendukung pengurangan waktu tunggu dan memperlancar pergerakan peti kemas.
2. TBS digunakan untuk membantu mengatur kedatangan truk sehingga arus kendaraan dapat lebih terkontrol. Sistem tersebut menjadi salah satu instrumen perusahaan dalam mengurangi konsentrasi kendaraan pada waktu tertentu.
3. Pemanfaatan sistem operasional digital serta respons cepat terhadap gangguan menjadi kekuatan dalam menjaga kesinambungan pelayanan. Sistem operasional seperti TOS mendukung koordinasi dan pemantauan kegiatan terminal.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kekuatan utama PT BNCT tidak hanya terletak pada fasilitas operasional, tetapi juga pada kemampuan perusahaan mengatur aliran pelayanan dan memanfaatkan teknologi untuk mendukung operasional.

B. Weaknesses (Kelemahan)

Beberapa kelemahan internal yang ditemukan dalam penelitian meliputi:

1. Kerusakan RTG/ARTG, HMC, dan head truck dapat menyebabkan downtime dan menghambat proses pemindahan peti kemas.
2. Ketidaksempurnaan koordinasi antarunit dapat menyebabkan keterlambatan informasi maupun pergerakan peti kemas.
3. Meskipun TBS telah diterapkan, pada waktu tertentu masih ditemukan konsentrasi kendaraan yang berpotensi menimbulkan bottleneck dalam proses receiving–delivery.

Kelemahan tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang telah diterapkan masih menghadapi kendala pada aspek keandalan peralatan, koordinasi, dan pengendalian arus kendaraan.

2. Identifikasi Faktor Eksternal

A. Opportunities (Peluang)

Peluang yang dapat dimanfaatkan PT BNCT untuk meningkatkan pelayanan antara lain:

1. Hubungan yang baik dengan pelanggan dan stakeholder.
2. Komunikasi aktif dengan pengguna jasa.
3. Pengembangan teknologi sistem operasional.

Hubungan dan komunikasi dengan pengguna jasa dapat menjadi sarana untuk memperoleh umpan balik serta meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan pelayanan. Sementara itu, perkembangan teknologi memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan integrasi sistem dan pemanfaatan data operasional.

B. Threats (Ancaman)

Ancaman yang berpotensi menghambat pelayanan bongkar muat meliputi:

1. Cuaca ekstrem, terutama hujan dan angin kencang yang dapat menghambat atau menghentikan kegiatan operasional.
2. Gangguan sistem operasional, termasuk gangguan pada sistem yang digunakan untuk mendukung pengelolaan aktivitas terminal.
3. Kemacetan pada peak time, yang dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu kendaraan dan menghambat kelancaran receiving–delivery.

Ancaman tersebut sebagian berada di luar kendali langsung perusahaan sehingga diperlukan strategi mitigasi untuk mengurangi dampaknya terhadap waktu operasional.

Pembahasan

1. Matriks Strategi SWOT

Berdasarkan identifikasi faktor internal dan eksternal tersebut, diperoleh alternatif strategi yang dapat digunakan PT BNCT untuk meningkatkan waktu operasional pelayanan bongkar muat.

Tabel 1. Matriks Strategi SWOT PT BNCT

Faktor	Strategi
SO	• Memanfaatkan TBS dan SLA untuk meningkatkan kepastian serta kepuasan pelayanan. • Mengoptimalkan komunikasi dengan pelanggan dan stakeholder untuk mempercepat penyelesaian pelayanan. • Memperkuat sistem digital untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Faktor	Strategi
WO	• Meningkatkan pemeliharaan peralatan dan koordinasi antarunit dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. • Meningkatkan pelatihan dan sosialisasi SOP kepada pengguna jasa. • Mengembangkan sistem untuk mengurangi kesalahan operasional dan mengendalikan penumpukan kendaraan.
ST	• Mengoptimalkan quick response team untuk menghadapi gangguan operasional. • Menyiapkan sistem cadangan dan pemantauan operasional secara real-time. • Mengoptimalkan TBS untuk mengendalikan arus truk pada periode padat.
WT	• Meningkatkan preventive maintenance untuk mengurangi risiko kerusakan peralatan. • Memperkuat koordinasi antarunit ketika terjadi gangguan. • Melakukan penjadwalan ulang operasional apabila kondisi eksternal menimbulkan bottleneck.

Berdasarkan matriks tersebut, strategi peningkatan waktu operasional dapat dikelompokkan menjadi empat strategi utama yang paling menonjol dalam hasil penelitian, yaitu strategi peningkatan kecepatan dan kelancaran receiving–delivery, strategi manajemen lalu lintas truk melalui TBS, strategi quick response, serta strategi komunikasi dan hubungan pelanggan.

2. Strategi Peningkatan Kecepatan dan Kelancaran Receiving–Delivery

Receiving delivery merupakan bagian penting dalam pelayanan terminal karena berkaitan langsung dengan arus peti kemas masuk dan keluar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BNCT melakukan berbagai upaya untuk memperlancar proses tersebut melalui pengaturan jadwal pelayanan, optimalisasi penggunaan peralatan, dan koordinasi antarunit operasional. Strategi tersebut diarahkan untuk mengurangi waktu tunggu dan waktu pelayanan sehingga arus peti kemas dapat bergerak lebih lancar. Pencapaian standar pelayanan dan penerapan Service Level Agreement (SLA) juga menjadi bagian dari upaya memberikan kepastian terhadap kualitas dan waktu pelayanan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi masih menghadapi kendala berupa kerusakan peralatan dan koordinasi antarunit yang belum optimal. Kerusakan peralatan seperti RTG/ARTG, HMC, dan head truck dapat menyebabkan downtime sehingga secara langsung menghambat pergerakan peti kemas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan receiving–delivery tidak cukup hanya dilakukan melalui pengaturan proses pelayanan. Keandalan peralatan dan koordinasi antarunit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari strategi peningkatan waktu operasional. Oleh karena itu, preventive maintenance dan penguatan koordinasi operasional menjadi langkah penting untuk mempertahankan kelancaran receiving–delivery.

Strategi ini sejalan dengan konsep strategi pelayanan Tjiptono (2019), khususnya terkait penyediaan standar pelayanan yang jelas dan upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Pelayanan yang terstruktur memungkinkan proses operasional berlangsung lebih konsisten, sedangkan evaluasi terhadap gangguan memungkinkan perusahaan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

3. Strategi Manajemen Lalu Lintas Truk melalui Terminal Booking System

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal Booking System (TBS) menjadi salah satu instrumen penting dalam mengatur kedatangan kendaraan ke terminal. Penerapan sistem tersebut ditujukan untuk mengurangi konsentrasi kedatangan truk pada jam tertentu sehingga proses receiving–delivery dapat berlangsung lebih teratur. TBS memberikan manfaat dalam pengaturan arus kendaraan

karena kedatangan truk dapat disesuaikan dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Pengaturan tersebut berpotensi mengurangi antrean dan kepadatan pada area terminal sehingga waktu tunggu dapat dikendalikan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat penumpukan truk pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas TBS tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem, tetapi juga pada kepatuhan pengguna jasa terhadap jadwal yang telah ditentukan serta kemampuan terminal mengelola slot pelayanan. Strategi yang diperlukan bukan hanya mempertahankan penggunaan TBS, tetapi juga mengoptimalkan penerapan dan sosialisasi sistem kepada perusahaan trucking dan pengguna jasa. Komunikasi yang lebih intensif diperlukan agar pengguna memahami prosedur dan manfaat pengaturan slot kedatangan.

Temuan ini sejalan dengan dimensi reliability dan responsiveness dalam kualitas pelayanan. TBS dapat mendukung reliability melalui keteraturan proses pelayanan, sementara pengurangan antrean dan peningkatan kecepatan pelayanan menunjukkan aspek responsiveness terhadap kebutuhan pengguna jasa.

4. Strategi Quick Response terhadap Gangguan Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan operasional dapat berasal dari kerusakan peralatan, kepadatan yard, gangguan sistem, maupun kondisi cuaca. Gangguan tersebut dapat menyebabkan terhentinya sebagian aktivitas dan berpengaruh terhadap waktu operasional secara keseluruhan. Untuk menghadapi kondisi tersebut, PT BNCT menerapkan strategi quick response melalui penanganan gangguan secara cepat. Strategi ini mencakup penanganan gangguan alat, respons terhadap permasalahan di lapangan, serta upaya mengatasi gangguan sistem operasional.

Penerapan strategi quick response menunjukkan bahwa kecepatan penanganan masalah menjadi bagian penting dari strategi pelayanan. Semakin cepat gangguan ditangani, semakin kecil kemungkinan gangguan tersebut berkembang menjadi bottleneck yang lebih luas. Dalam penelitian juga ditemukan bahwa kondisi cuaca ekstrem dapat menghambat kegiatan operasional. Hujan dan angin kencang dapat menyebabkan aktivitas tertentu dihentikan demi keselamatan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya fleksibilitas dalam pengaturan operasional dan kesiapan perusahaan menghadapi kondisi eksternal.

Selain itu, gangguan pada sistem operasional dapat memengaruhi proses pengelolaan dan pemantauan peti kemas. Sistem seperti NLS dan TOS memiliki peran dalam mendukung pengelolaan aktivitas terminal. Gangguan sistem dapat menyebabkan proses operasional menjadi lebih lambat dan berpotensi meningkatkan kesalahan. Oleh karena itu, strategi quick response perlu didukung oleh mekanisme respons yang jelas, koordinasi antarunit, sistem cadangan, dan pemantauan kondisi operasional secara real-time. Strategi tersebut sejalan dengan konsep responsiveness dalam kualitas pelayanan, yaitu kemampuan organisasi memberikan respons secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan maupun permasalahan pengguna layanan.

5. Strategi Komunikasi dan Hubungan Pelanggan

Selain faktor teknis dan operasional, hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan dengan pelanggan merupakan bagian penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. PT BNCT melakukan komunikasi dengan pengguna jasa melalui sosialisasi, evaluasi pelayanan, serta komunikasi dengan pelanggan dan stakeholder. Komunikasi tersebut diperlukan karena sebagian

permasalahan pelayanan berkaitan dengan pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur operasional, termasuk prosedur penggunaan TBS. Kurangnya pemahaman dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara proses yang diharapkan terminal dengan praktik di lapangan.

Melalui komunikasi yang dilakukan secara rutin, perusahaan dapat menyampaikan perubahan prosedur, menjelaskan mekanisme pelayanan, serta memperoleh masukan dari pengguna jasa. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk melakukan perbaikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pengguna jasa. Strategi tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, evaluasi bersama, pendampingan, serta penyediaan saluran komunikasi yang memudahkan pengguna menyampaikan kendala.

Temuan ini sesuai dengan konsep customer relationship dan continuous improvement dalam manajemen pelayanan. Hubungan yang baik dengan pelanggan dapat membantu perusahaan memahami kebutuhan pengguna sekaligus memperoleh umpan balik untuk perbaikan layanan.

6. Keterkaitan Strategi dengan Peningkatan Waktu Operasional

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, peningkatan waktu operasional pelayanan bongkar muat di PT BNCT tidak berdiri sendiri pada satu tindakan, tetapi merupakan hasil dari keterkaitan beberapa strategi. Strategi receiving delivery berfokus pada kelancaran arus peti kemas. Strategi TBS berfokus pada pengaturan arus kendaraan. Strategi quick response berfokus pada pengurangan dampak gangguan operasional. Sementara itu, strategi komunikasi dan hubungan pelanggan berfokus pada peningkatan pemahaman, koordinasi, dan hubungan dengan pengguna jasa.

Keempat strategi tersebut saling melengkapi. Kelancaran receiving–delivery dapat terganggu apabila arus truk tidak terkendali. Demikian pula, pengaturan truk tidak akan optimal apabila terjadi kerusakan alat atau gangguan sistem. Selanjutnya, keberhasilan penerapan sistem dan prosedur juga membutuhkan pemahaman serta kepatuhan pengguna jasa. Dengan strategi peningkatan waktu operasional di PT BNCT dapat dipahami sebagai strategi pelayanan yang bersifat terintegrasi, yaitu menggabungkan aspek proses operasional, teknologi, respons terhadap gangguan, dan hubungan pelanggan.

7. Pembahasan Berdasarkan Perspektif Strategi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan PT BNCT memiliki keterkaitan dengan konsep strategi pelayanan Tjiptono (2019). Strategi tersebut tidak hanya diarahkan pada penyelesaian aktivitas bongkar muat, tetapi juga pada penciptaan pelayanan yang lebih terstruktur, responsif, dan berorientasi pada pengguna jasa.

Pertama, strategi receiving–delivery mencerminkan pentingnya standar dan prosedur pelayanan. Pengaturan proses dan penerapan SLA memberikan kerangka bagi perusahaan untuk menjaga konsistensi pelayanan. Kedua, penerapan TBS menunjukkan pemanfaatan teknologi sebagai instrumen untuk meningkatkan keteraturan pelayanan. Pengaturan arus kendaraan dapat membantu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi proses. Ketiga, strategi quick response menunjukkan penerapan prinsip responsiveness. Kemampuan menangani kerusakan alat, gangguan sistem, dan permasalahan operasional secara cepat menjadi faktor penting dalam mempertahankan kelancaran pelayanan. Keempat, strategi komunikasi dan hubungan pelanggan menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya bergantung pada proses internal perusahaan. Pengguna jasa merupakan bagian

dari sistem pelayanan sehingga komunikasi dan edukasi diperlukan untuk memastikan prosedur dapat diterapkan secara efektif.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa peningkatan waktu operasional pelayanan bongkar muat memerlukan kombinasi antara efisiensi proses, keandalan fasilitas dan sistem, kecepatan respons, serta hubungan yang efektif dengan pengguna jasa.

Implikasi Strategis

Berdasarkan hasil analisis SWOT dan pembahasan, terdapat beberapa implikasi strategis yang dapat digunakan sebagai arah peningkatan pelayanan PT BNCT. Pertama, perusahaan perlu memperkuat preventive maintenance untuk mengurangi downtime peralatan. Keandalan peralatan menjadi faktor penting karena kerusakan alat secara langsung dapat menghambat proses bongkar muat. Kedua, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas TBS melalui pengaturan slot dan sosialisasi yang konsisten kepada pengguna jasa agar kedatangan truk lebih tersebar dan tidak terkonsentrasi pada waktu tertentu. Ketiga, mekanisme quick response perlu diperkuat melalui pembagian kewenangan dan koordinasi yang jelas ketika terjadi gangguan operasional.

Keempat, koordinasi antarunit perlu ditingkatkan karena pelayanan bongkar muat melibatkan beberapa unit yang saling bergantung. Koordinasi yang lebih baik akan membantu mempercepat penyampaian informasi dan pengambilan keputusan. Kelima, komunikasi dengan pelanggan perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam menyampaikan perubahan prosedur dan penggunaan sistem pelayanan. Keenam, pemanfaatan data operasional dari TOS dan TBS dapat dikembangkan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Data historis dapat digunakan untuk mengenali pola kepadatan kendaraan, gangguan peralatan, dan kondisi operasional sehingga perusahaan dapat melakukan perencanaan yang lebih tepat. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan waktu operasional di PT BNCT perlu diarahkan pada integrasi antara efisiensi proses, keandalan peralatan, optimalisasi teknologi, kecepatan respons, koordinasi internal, dan hubungan pelanggan. Pendekatan tersebut memberikan dasar yang lebih komprehensif bagi peningkatan kualitas pelayanan bongkar muat peti kemas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan analisa di PT BNCT, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan perusahaan telah selaras dengan konsep strategi pelayanan menurut Tjiptono (2019). Empat strategi yang diterapkan yaitu: Strategi Peningkatan Kecepatan dan Kelancaran Receiving–Delivery, Strategi Manajemen Lalu Lintas Truk melalui Terminal Booking System (TBS), Strategi Quick Response, serta Strategi Komunikasi dan Hubungan Pelanggan secara keseluruhan menunjukkan upaya terencana dalam merancang, menyampaikan, dan meningkatkan kualitas layanan bongkar muat petikemas.

Pelaksanaan strategi tersebut memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kelancaran operasional, menurunnya kemacetan arus truk, meningkatnya kecepatan penyelesaian masalah, serta menguatnya hubungan dengan pelanggan melalui komunikasi dan evaluasi berkala. Namun demikian, penelitian juga menemukan sejumlah kendala dalam implementasinya, seperti kerusakan alat bongkar muat, penumpukan truk pada jam tertentu, gangguan cuaca, ketidakstabilan sistem operasional, serta kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur terbaru. Berbagai solusi telah dilakukan

perusahaan, antara lain *preventive maintenance*, optimalisasi TBS, pembentukan Emergency Response Team, penyesuaian jadwal operasional saat cuaca ekstrem, hingga sosialisasi dan edukasi berkelanjutan kepada pelanggan dan stakeholder.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan PT BNCT telah berada pada arah yang tepat dalam mewujudkan operasional bongkar muat yang lebih cepat, responsif, dan berdaya saing. Dengan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, peningkatan teknologi, serta penguatan koordinasi internal maupun eksternal, PT BNCT berpotensi terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mencapai efisiensi operasional yang optimal di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

BNCT. (2025). *Laporan Operasional Bongkar Muat Petikemas Tahun 2025*. PT Bandarlampung Nusantara Container Terminal.

David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Pearson Education.

Gurel, E., & Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A Theoretical Review. *Journal of International Social Research*.

Indonesia Port Corporation. (2023). *Pedoman Operasional Terminal Petikemas*. PT Pelabuhan Indonesia.

International Maritime Organization. (2020). *Guidelines for Container Terminal Operations*. IMO Publications.

Kesuma, H. P., & Wulandari, M. (2023). Logistik bandar udara pasca-COVID-19. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, *20*(1), 8-13.

Kesuma, H. P., & Wulandari, M. (2025). Pengembangan Model Prediktif untuk Manajemen Risiko dalam Rantai Pasok Global Menggunakan Big Data Analytics. *Jurnal Kesehatan & Disiplin Ilmu*, *3*(01), 48-66.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Kusuma, H. P. (2023). Peran Kebijakan Maritim Nasional Dalam Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Melalui Transportasi Laut. *Jurnal Kesehatan & Disiplin Ilmu*, *1*(03), 213-223.

Kusuma, H. P., & Wulandari, M. (2025). Transformasi digital dalam pengelolaan sumber daya manusia: Analisis dampak Artificial Intelligence terhadap produktivitas dan engagement karyawan di era Industri 5.0. *Jurnal satumanagemen*, *1*(01), 46-56.

Kusuma, H. P., Wulandari, M., & Fazry, R. W. (2026). Implementation of IoT and Blockchain Technology in OptimizingPort Management to Improve Logistics Efficiencyin the Industry 4.0 Era. *Digiecon: Journal of Eco-research*, *2*(1), 31-41.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Navis (Oracle). (2022). *Navis N4 Terminal Operating System Documentation*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Strategi Kolaborasi Antar Pelaku Logistik untuk Meningkatkan Kepercayaan Konsumen dalam

Industri Halal Global

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukandi, A. (2024). Analysis of opportunities and challenges for Subang city within the framework Rebana triangle economic region. *Journal of Law, Social Science and Humanities*, *2*(1), 68-83.

Talley, W. K. (2009). *Port Economics*. Routledge.

Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Meningkatkan Pelayanan Menuju Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.

UNCTAD. (2020). *Port Management Series: Container Terminal Management*.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.