

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. 1990. *Quality Function deployment*: Productivity press.
- Albab, M. U. 2016, Juni 22. “Pengukuran dan Manajemen Risiko di Pelabuhan diambil kembali dari Supply Chain Indonesia. <https://supplychainindonesia.com/pengukuran-dan-manajemen-risiko-pada-pelabuhan/>, diakses pada 20 Februari 2021 pukul 22.01.
- Badan Pusat statistik. 2021. “Nilai Ekspor-Impor Makassar”. <https://www.bps.go.id/subject/8/ekspor-impor.html#subjekViewTab3>, di akses pada 10 Februari 2021 Pukul 19.15.
- Burns, M. G. 2015. *Port Management and Operations* New york. Dong Wook S & Panayides, M. P. 2012. *Maritime logistic*: London.
- Bottani, E. 2009. “Afuzzy QFD approach to achieve agility” (hal 119(2), 380-391). Carvalho, H, B.,Machado, A.P., Azevedo, S., & Cruz-Machado. 2012. *Supply Chainredesign For resilience using simulation*.
- Council of supply Chain Management Profesionals. 2013. *Supply Chain Management Definitions and glossary*: Illinois.
- Conaway, E. 2011. *Guiding Principles For Building strong Shipper-carrier. Relationship. Canadian Transportation Logistic*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan untuk wawancara Tahap I

Makassar New Port

Kode	001/SDM
Nama Narasumber	Pak Novan
Jabatan	Operasional Bongkar Muat MNP
No. Telpon	0812-3561-5754
Waktu/tanggal	09:00 / 06/04/2021

Tahap Pembukaan Wawancara

1. Perkenalan diri dan ucapan terimakasih kepada narasumber atas kesediaan waktu untuk diwawancarai
2. Menjelaskan topik dan tujuan wawancara dilakukan
3. Mencatat dan merekam seluruh hasil interaksi wawancara menggunakan Handphone
4. Ketika narasumber berada dalam kondisi waktu yang kurang maksimal, maka akan disusun waktu Kembali dalam wawancara.

Tahap Pelaksanaan Wawancara

1. Berapa Jumlah Sumber daya yang mempunyai tugas Khusus Bongkar Muat di MNP?
2. Bagaimana pembagian *Shift* dari *system* kerja *Makassar New Port*?
3. Bagaimana pembagian Skema Operasional peralatan bagi para karyawan dan operator?
4. Apa saja bagian-bagian divisi dari pelayanan Bongkar Muat MNP?
5. Berapa waktu yang diberikan atau pelayanan bongkar muat dari MNP melalui kinerja Karyawan?
6. Bagaimana pelayanan K3 kepada SDM MNP
7. Pernah tidak terjadi kecelakaan kerja pada aktivitas Bongkar Muat?
8. Bagaimana system penilaian kinerja dari Makassar New Port?
9. Apakah tidak mekanisme pemberian sanksi kepada karyawan?



Penutup

terimakasih atas perhatian dan segala informasi yang diberikan oleh narasumber.

Lampiran 2 Panduan untuk wawancara Tahap II

Makassar New Port

Kode	002/ADM
Nama Narasumber	Pak Novan
Jabatan	Operasional Bongkar Muat MNP
No. Telpon	0812-3561-5754
Waktu/tanggal	10:00 / 06/04/2021

Tahap Pelaksanaan Wawancara

1. Administrasi apa saja yang disiapkan Ketika pelayanan bongkar muat akan dimulai?
2. Dokumen apa saja yang disiapkan oleh *Shippingline*?
3. Apakah pernah terjadi keterlambatan pelayanan akibat kelalaian Administrasi?
4. Apakah ada regulasi sendiri dalam format administrasi di MNP?
5. Bagaimana bentuk evaluasi admnisitrasi dari *Makassar New Port* ?
6. Pada bagian admnistrasi apa yang sering terlambat dilayani pada aktivitas Bongkar Muat?

Tahap Penutup

Ucapan terimakasih atas perhatian dan segala informasi yang diberikan oleh narasumber.



Lampiran 3 Panduan untuk wawancara Tahap III

Makassar New Port

Kode	003/Lingkungan Pelabuhan
Nama Narasumber	Pak Novan
Jabatan	Operasional Bongkar Muat MNP
No. Telpon	0812-3561-5754
Waktu/tanggal	10:00 / 06/04/2021

Tahap Pelaksanaan Wawancara

7. Bagaimana system pelestarian lingkungan di MNP?
8. Apa pernah terjadi ket?erlambatan layanan akibat lingkungan pelabuhan?
9. Apakah pernah terjadi keterlambatan pelayanan akibat cuaca buruk?
10. Bagaimana mitigasi dari manajemen MNP apabi?la terkendala karena cuaca/lingkungan pelabuhan?
11. Bagaimana bentuk evaluasi lingkungan dari *Makassar New Port* ?

Tahap Penutup

Ucapan terimakasih atas perhatian dan segala informasi yang diberikan oleh narasumber.



Lampiran 4 Panduan untuk wawancara Tahap IV

Makassar New Port

Kode	004/Peralatan dan Perlengkapan
Nama Narasumber	Pak Novan
Jabatan	Operasional Bongkar Muat MNP
No. Telpon	0812-3561-5754
Waktu/tanggal	09:30 / 08/04/2021

Tahap Pelaksanaan Wawancara

1. Berapa Quantitas dari Peralatan bongkar di MNP?
2. Bagaimana hasil evaluasi dari jumlah peralatan di MNP dengan aktivitas layanan?
3. Bagaimana pembagian peralatan untuk operasional bongkar?
4. Selain peralatan apakah ada perlengkapan penunjang di wilayah Bongkar?
5. Pernah tidak kondisi pelayanan terhambat dikarenakan peralatan yang kurang maksimal?
6. Bagaimana operasional pelayanan peralatan dalam aktivitas bongkar di MNP?
7. Bagaimana dengan waktu tunggu dari container setelah dibongkar?
8. Pernah tidak petikemas diambil alih langsung dari pihak MNP ketika terlambat di ambil dari jasa logistic?

Tahap Penutup

Ucapan terimakasih atas perhatian dan segala informasi yang diberikan oleh narasumber.



Lampiran 5 Panduan untuk wawancara Tahap V

Makassar New Port

Kode	005/Operasional
Nama Narasumber	Abd. Rasyid
Jabatan	Duty Operasional
No. Telpon	-
Waktu/tanggal	10:30 / 08/04/2021

Tahap Pelaksanaan Wawancara

1. Bagaimana Sistem apabila kondisi operasional Bongkar terhambat karena operasional?
2. Pernah tidak kondisi dari aktivitas bongkar kekurangan alat angkat di lokasi tambat?
3. Bagaimana minimalisir dari MNP apabila ada kondisi kredit bongkar dilapangan?
4. Bagaimana pembagian operasional peralatan angkat saat bongkar dipelabuhan?
5. Apa saja hambatan dari operasional ketika bongkar berlangsung?
6. Apa saja persiapan dari pihak operasional ketika kapal akan tambat di MNP?
7. Waktu maksimal kerja dari Container Crane?



Lampiran 6 Panduan untuk wawancara Tahap VI

Makassar New Port

Kode	006/Maintanance
Nama Narasumber	Muh.Ridwan
Jabatan	Maintanance Elektrikal
No. Telpon	-
Waktu/tanggal	11:30 / 06/04/2021

Tahap Pelaksanaan Wawancara

1. Pernah tidak ada kondisi dari TIM maintenance langsung turun tangan dilapangan ketika pelayanan berlangsung?
2. Bagaimana siklus waktu maintenance dari MNP?
3. Perangkat/bagian apa saja yang mengalami kondisi tidak baik dari peralatan?
4. Pernah tidak ada kondisi kelalaian tim maintenance, sehingga aktivitas bongkar tidak terlaksana?



Lampiran 7 Panduan untuk wawancara Tahap VII

Makassar New Port

Kode	007/TKBM
Nama Narasumber	-
Jabatan	TKBM
No. Telpon	-
Waktu/tanggal	12:00 / 08/04/2021

Tahap Pelaksanaan Wawancara

1. Bagaimana alur kerja dari TKBM agar bisa mengambil peran dalam Bongkar di pelabuhan?
2. Bagaimana kesiapan TKBM ketika kapal akan segera tambat?
3. Apa saja Batasan dari TKBM dalam aktivitas bongkar muat?
4. Pernah tidak ada kejadian kecelakaan dari TKBM dalam aktivitas Bongkar?



Lampiran 8 Panduan untuk wawancara Tahap VIII

- PT.SAMUDRA INDONESIA
- PT.TEMAS LINE
- PT. SPIL

Tahap Pelaksanaan Wawancara

Quisioner :

A. Identitas Responden

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/ Ibu anggap paling sesuai

1. Nama Perusahaan :
2. Jenis Kelamin : a. Laki- Laki
b. Perempuan
3. Usia : a. 20 – 25 tahun
b. 26 – 30 tahun
c. 31 – 35 tahun
d. Di atas 35 tahun
4. Pendidikan : a. SMA/Sederajat
b. Diploma
c. Sarjana
d. S2 (Pasca Sarjana)
e. Lainnya, Sebutkan ...
5. Berapa kali saudara menggunakan jasa : a. 2 – 4 bongkar muat
b. 5 – 8 kali
c. 8 – 12 kali
d. Lebih dari 12 kali

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

on memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang Bapak / Ibu anggap g sesuai. Adapun makna tanda tersebut sebagai berikut :

STS : Sangat tidak setuju

TS : Kurang Setuju



- c. KS : Kurang Setuju
- d. S : Setuju
- e. SS : Sangat Setuju

2. Setiap pertanyaan membutuhkan satu jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian, Kuesioner akan dikembalikan kepada peneliti.
4. mohon memberikan jawaban yang sebenar – benarnya.

C. Daftar Pertanyaan

1. Tangible (Bukti Fisik)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Kondisi Lingkungan pelabuhan yang bersih dan nyaman.					
2.	Peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern.					
3.	Penataan fasilitas dan peralatan pelabuhan yang baik					
4.	Penampilan karyawan yang rapi dan profesional					

2. Realiablity (Kehandalan)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam pengiriman barang					
2.	Layanan yang sesuai dengan kesepakatan					
3.	Penyesuaian prosedur dalam melakukan bongkar muat.					
4.	Perlakuan terhadap pelanggan tidak diskriminasi atau tidak dibedakan					



3. Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan yang selalu bersedia membantu kesulitan pelanggan					
2.	Kemampuan karyawan melayani pelanggan dengan cepat dan					
3.	Keterampilan karyawan dalam merespon dan menanggapi keluhan pelanggan					

4. Assurance (Jaminan)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan memberikan jaminan keamanan dalam pengiriman barang.					
2.	Pelanggan yakin karyawan tidak akan melakukan kesalahan dalam memberikan informasi					

5. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Awak <i>Freight Forwarder Makassar New Port</i> memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan					
2.	Terpenuhnya kebutuhan pelanggan atas pelayanan <i>Freight forwarder</i> pada terminal peti kemas <i>Makassar New Port</i>					
3.	Awak <i>Freight Forwarder Makassar New port</i> selalu memberikan fasilitas dan kenyamanan sesuai dengan harapan pelanggan					
4.	Terpenuhnya layanan administrasi yang baik oleh Terminal Peti Kemas Makassar New Port					





Optimization Software:
www.balesio.com