

BAB II LOKASI MAGANG

2.1 Sejarah PT Terminal Petikemas Surabaya

PT Terminal Petikemas Surabaya (PT TPS) adalah perusahaan yang bergerak di layanan jasa terminal petikemas. PT TPS adalah salah satu anak perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) *Group – Subholding* Pelindo Terminal Petikemas (SPTP), bersama dengan PT Terminal Teluk Lamong (TTL), PT IPC Terminal Petikemas, PT Berlian Jasa Terminal Indonesia (BJTI), PT Prima Terminal Petikemas, PT Prima Multi Terminal Kuala Tanjung, dan Kaltim Kariangau Terminal. PT Terminal Petikemas Surabaya berdiri pada 24 April 1999, menyediakan pelayanan terminal petikemas serta dermaga untuk kapal internasional (sebagian besar) serta domestik, sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan konektivitas nasional dan jaringan ekosistem logistik yang lebih kuat. Konektivitas maritim, baik integrasi antar pelabuhan di dalam negeri maupun dalam-luar negeri akan meningkat.



Gambar 2.1 Logo PT Terminal Petikemas Surabaya

Logo PT Pelabuhan Indonesia diambil dari inspirasi dari bentuk jalur atau rute yang padat dan memiliki abstraksi, karena PT Pelabuhan Indonesia menyediakan jasa kepelabuhanan dan logistik terintegrasi yang selalu aktif dan berperan besar dalam transportasi laut sebagai salah satu pilar penting perekonomian nasional sekaligus mendukung terwujudnya tol laut Indonesia.

Huruf P yang berbentuk ikan menjelaskan tentang habitat makhluk hidup laut. Ini penting bagi Indonesia, karena sebagian besar wilayah Indonesia merupakan laut (negara maritim). Ini menjadi simbol dari komitmen PT Pelabuhan Indonesia untuk menjaga kekayaan alam dengan terus berkontribusi dalam mendukung kelestarian ekosistem laut di wilayah operasi.

Warna biru melambangkan warna laut Indonesia dimana sangat berhubungan dengan Pelindo. Warna ini melambangkan kepercayaan, integritas, stabilitas, profesionalisme, dan pengabdian kepada negara. Warna ini juga melambangkan simbol dari upana Pelindo yang merupakan bagian dari BUMN untuk memberikan yang terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan. Warna jingga diambil dari matahari yang memberikan kehangatan dan energi ke bumi dimana melambangkan semangat dan antusiasme bekerja. Warna ini juga terinspirasi warna cerah dari mesin angkut petikemas di pelabuhan. Terakhir, warna merah menandakan PT TPS merupakan anak perusahaan dari *Sub Holding* Pelindo Terminal Petikemas.

PT TPS memegang andil besar sebagai pengelola terminal petikemas dimana menyediakan layanan jasa dalam *logistic supply chain*, khususnya petikemas ekspor dan impor di Indonesia. PT TPS menyediakan layanan jasa terminal petikemas antar pulau dan internasional kepada pengguna jasa yang memiliki peran krusial dalam mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi nasional melalui integrasi standard dan jaringan antar terminal. Beberapa layanan yang disediakan oleh PT TPS antara lain:

1. Layanan Penerimaan Petikemas
2. Layanan Pengeluaran Petikemas
3. Layanan Pembongkaran Petikemas
4. Layanan Pemuatan Petikemas
5. Layanan *Container Freight Station*

Sebagai salah satu anak usaha PT Pelindo Terminal Petikemas (SPTP) yang merupakan Subholding dalam PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) Grup, PT TPS merupakan terminal pertama di Indonesia yang menerapkan standar keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan (*ISPS Code*) yang mulai diterapkan sejak bulan Juli 2004.

Dalam menjalankan layanan jasa petikemas, PT TPS memiliki fasilitas dan peralatan. Fasilitas yang dimiliki oleh PT Terminal Petikemas adalah:

1. Dermaga Internasional (*International Wharf*)

Tabel 2.1 Spesifikasi Dermaga Internasional

Panjang / Length	1000 Meter
Lebar / Width	50 Meter
Kedalaman / Depth	-13 Mean Low Water Springs (MLWS)
Luas / Size	50.000 M ²

2. Dermaga Domestik (*Domestic Wharf*)

Tabel 2.2 Spesifikasi Dermaga Domestik

Panjang / Length	450 Meter
Lebar / Width	40 Meter
Kedalaman / Depth	-8 Mean Low Water Springs (MLWS)
Luas / Size	18.000 M ²

3. Lapangan Penumpukan Petikemas Internasional (*International Container Yard*)

Tabel 2.3 Luas dan Kapasitas Lapangan Penumpukan Petikemas Internasional

Luas / Size	33 Ha
Kapasitas / Capacity	33.737 TEUs

Tabel 2.4 Penumpukan Petikemas Berpendingin

Penumpukan Petikemas Berpendingin / Reefer Container Yard	
Ekspor / Export	825 TEUs
Impor / Import	800 TEUs
Railway (2 track)	420 Meter

Tabel 2.5 Layanan Fumigasi dan Pemeriksaan Kulit Mentah Garaman

Layanan Fumigasi dan Pemeriksaan Kulit Mentah Garaman / Fumigation Services and Raw Salted Inspection	
Area Fumigasi / Fumigation Area	80 TEUs
Pemeriksaan Kulit Mentah Garaman / Raw Salted Inspection	2 Docks

4. Lapangan Penumpukan Petikemas Domestik (*Domestic Container Yard*)

Tabel 2.6 Luas dan Kapasitas Lapangan Penumpukan Petikemas Domestik

Luas / Size	4,7 Ha
Kapasitas / Capacity	3,689 TEUs

Tabel 2.7 Pemeriksaan Bea Cukai

Pemeriksaan Bea Cukai / Behandle Area	
Kapasitas / Capacity	378 TEUs

Tabel 2.8 Container Freight Station (Pergudangan)

CFS (Pergudangan / Warehousing)	
Luas / Size	10.680 M ²
Barang Berbahaya / Dangerous Goods	678 M ²

Tabel 2.9 Karantina

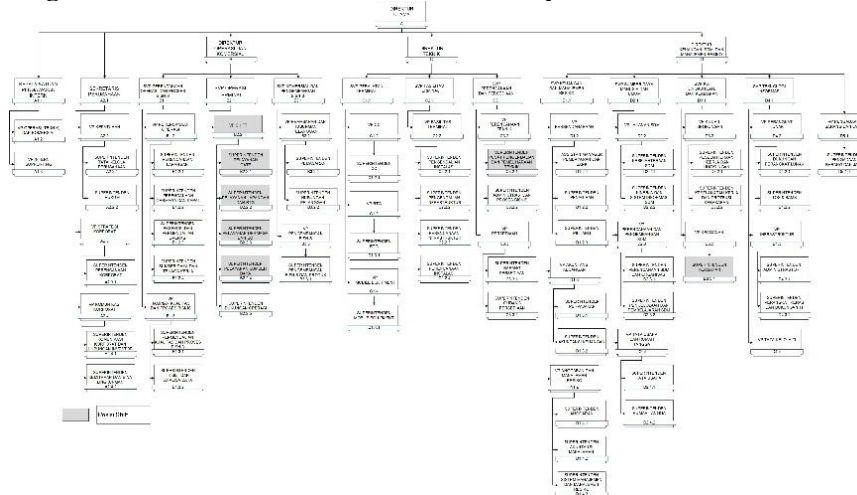
TPFT – Karantina / Quarantine	
Kapasitas / Capacity	486 TEUs

Keterangan:

1. TEUs: *Twenty-Foot Equivalent Units* (Satuan Setara Dua Puluh Kaki) – merujuk ke ukuran petikemas.
2. MLWS: *Mean Low Water Springs* – tinggi rata-rata dari dua air rendah berturut-turut selama pasang purnama

Peralatan yang dimiliki oleh PT Terminal Petikemas Surabaya adalah: *container crane* (CC) sebanyak 12 unit, *rubber tyred gantry* (RTG) sebanyak 30 unit, *reach stacker* (RS) sebanyak 7 (tujuh) unit, *side loader* sebanyak 3 unit, *head truck* sebanyak 157 unit, *dolly system* sebanyak 66 unit, *chassis* sebanyak 194 unit, *forklift* sebanyak 29 unit, *cassette* sebanyak 90 unit, *translifter* sebanyak 7 (tujuh) unit, *optical character recognition* (OCR) sebanyak 5 (lima) unit untuk *export gate* serta 4 (empat) unit untuk *import gate*, dan *reffer plug* sebanyak 1448 unit.

2.2 Struktur Organisasi PT Terminal Petikemas Surabaya



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

PT Terminal Petikemas dipimpin oleh Direktur Utama serta tiga direktur dibawahnya, yaitu Direktur Operasi, Teknik, serta Keuangan, SDM, dan Manajemen Risiko. Direktorat Utama dibantu oleh Departemen Satuan Pengawasan Intern dan Departemen Sekretaris Perusahaan. Direktorat Utama berfungsi mengarahkan dan mengembangkan kegiatan visi, misi, dan nilai perusahaan dan kebijakan investasi, baik infrastruktur maupun suprastruktur untuk memastikan realisasi visi dan misi perusahaan serta aspirasi pemegang saham sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan dan ketentuan yang berlaku. Direktorat Operasi dibantu oleh Departemen Komersial dan Pengembangan Bisnis, Departemen Perencanaan Operasi dan Proses Bisnis, dan Departemen Operasi Terminal yang berfungsi mengimplementasikan, mengarahkan, dan mengembangkan strategi terkait kegiatan operasi yang meliputi pengelolaan area bisnis, perencanaan standardisasi dan sistem operasi, pelaksanaan *pilot project* standardisasi dan sistem operasi, implementasi standardisasi dan sistem operasi serta pembahasan mengenai kebijakan investasi untuk memastikan pencapaian visi dan misi perusahaan dan aspirasi pemegang saham sesuai RKAP dan ketentuan yang berlaku. Direktorat Teknik dibaut oleh Departemen Fasilitas, Departemen Peralatan, dan Departemen Perencanaan dan Persediaan dimana memiliki fungsi untuk mengarahkan dan mengembangkan dalam dukungan proses operasi bisnis. Hal ini berkaitan dengan infrastruktur, peralatan, dan pengelolaan proyek dan teknologi informasi untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan serta aspirasi pemegang saham. Terakhir, Direktorat Keuangan, SDM, dan Manajemen Risiko dibantu oleh Departemen Keuangan dan Manajemen Risiko, Departemen Sumber Daya Manusia dan Umum, Departemen K3, Keamanan, dan Lingkungan, Departemen Teknologi Informasi, serta Departemen Pengadaan Barang dan Jasa dalam mengimplementasikan, mengarahkan, dan mengembangkan strategi terkait dengan penetapan RKAP dan keuangan, memberikan konsultasi terkait kebijakan investasi, perencanaan usulan investasi, pengaturan Sumber Daya Manusia dan kebutuhan rumah tangga, serta mengatur kebijakan dan pedoman pemeliharaan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan serta aspirasi pemegang saham.

2.3 Visi, Misi, Budaya, dan Nilai pada PT Terminal Petikemas Surabaya

Dalam menyediakan jasa terminal petikemas, PT Terminal Petikemas Surabaya (PT TPS) memiliki visi dan misi yang menunjang kinerja perusahaan, yaitu:

1. Visi
"Menjadi Operator Terminal dengan Kinerja Kelas Dunia"
2. Misi
 - a. Mengoperasikan Bisnis Berkelanjutan Melalui Inovasi Bisnis.
 - b. Mendorong Standar Operasional dan Tingkat Kepuasan Pelanggan.
 - c. Mengembangkan Sumber Daya Manusia untuk Mendukung Tercapainya Tujuan Perusahaan.
3. Budaya

Motto yang digunakan oleh PT TPS adalah ”*Terminal yang Handal dengan Layanan Prima*” / ”*Reliable Terminal with Service Excellence*.” Dengan motto tersebut, sebagai pengelola terminal petikemas yang terhubung dengan pemangku kepentingan, PT TPS senantiasa melakukan berbagai upaya untuk tetap menjadi terminal yang dapat diandalkan dan terpercaya. Pengelolaan Sumber Daya secara optimal menjadikan PT TPS sebagai terminal yang handal dengan layanan prima. PT TPS menerapkan nilai-nilai AKHLAK yang menjadi motor penggerak bagi insan PT TPS dalam memberikan layanan prima.

4. Nilai

a. *Reliable Terminal with Service Excellence*

Sebagai terminal petikemas yang berhubungan dengan konsumen dalam-luar negeri., PT TPS harus memberikan keandalan dan kepercayaan. Oleh karena itu, PT TPS harus didukung oleh layanan yang sempurna. Adapun arti dari *reliable* adalah:

1. R: *Responsive*, TPS harus tanggap terhadap keluhan pelanggan.
2. E: *Empathy*, TPS harus berempati terhadap masalah pelanggan.
3. L: *Learning*, TPS menerima pengalaman sebagai sarana pembelajaran dalam proses masa depan yang lebih baik.
4. I: *Innovation*, layanan TPS didukung oleh peralatan dan sistem komputer terkini.
5. A: *Ability*, layanan TPS didukung oleh orang-orang yang ahli di bidangnya.
6. B: *Benefit*, para pelanggan menikmati keuntungan dari layanan PT TPS.
7. L: *Leading*, TPS memimpin di garis terdepan dalam mutu layanan.
8. E: *Effective and Efficient*, TPS melaksanakan strategi tepat guna dalam menghadapi persaingan dunia.

b. AKHLAK BUMN



Gambar 2.3 Logo BUMN



Gambar 2.4 Nilai Perusahaan BUMN

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menaungi PT Terminal Petikemas Surabaya Dimana memiliki komitmen menerapkan budaya positif di seluruh jajaran, mulai dari PT Pelindo, *Sub-Holding*, serta anak perusahaan dari setiap *sub-holding* yang dikenal dengan Budaya Akhlak. Adapun Akhlak sendiri adalah nilai penting dalam budaya perusahaan, yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang merupakan dasar dari strategi bisnis PT Pelindo beserta perusahaan di bawahnya yang akan mendorong seluruh pekerja PT Pelindo agar bekerja sebaik mungkin. Adapun Akhlak memiliki arti sebagai berikut:

1. Amanah: memegang teguh kepercayaan yang diberikan; memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan, dan berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.
2. Kompeten: terus belajar dan mengembangkan kapabilitas; meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, dan menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis: saling peduli dan menghargai perbedaan; menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, dan membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Loyal: berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara; menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, dan patuh pada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.
5. Adaptif: terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan; cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, dan bertindak proaktif.
6. Kolaboratif: membangun kerja sama yang sinergis; memberi kesempatan kepada berbagai pihak yang berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2.4 Kegiatan Jasa/Layanan Terminal Petikemas

Pada dasarnya, PT Terminal Petikemas Surabaya melayani jasa mengenai proses keluar masuk petikemas baik secara domestik maupun internasional. Tidak hanya mengenai proses keluar masuk petikemas yang seringkali dilihat, tetapi ada beberapa kegiatan jasa terminal petikemas di PT Terminal Petikemas Surabaya, antara lain:

1. Layanan Penerimaan Petikemas

Layanan penerimaan petikemas merupakan layanan memindahkan barang dari tempat penumpukan (gudang) ataupun lapangan penumpukan dan menyerahkannya hingga tersusun di atas kendaraan di pintu gudang atau lapangan penumpukan. Layanan ini memiliki beberapa proses.

Proses pertama dimulai dari *gate* operasi dimana pengemudi truk menempelkan identitas pengemudi di mini Kios-K dan mengambil hasil cetak slip timbangan. Kedua, pada operasi lapangan, RTG (*rubber tyred gantry*) memindahkan petikemas dari truk ke lapangan penumpukan. Agen pelayaran kemudian mengirimkan data COPARN (*Container Announcement Message/Container Pre-Arrival Message*; pemberi informasi awal rencana kedatangan petikemas ke terminal) dimana berisi detail petikemas menuju terminal melalui akses *web* PT TPS ataupun EDI (*Electronic Data Interchange*). Setelah itu, pengguna jasa PT TPS harus membuat *job order* secara *online* di aplikasi Clique247 menggunakan data COPARN dan dokumen Bea Cukai. Sistem yang telah dibuat akan menahan dana di rekening pengguna jasa. Setelah membuat *job order*, data yang masuk akan diproses di *gate* operasi dimana pengemudi truk menuju *gate* masuk dan menempelkan kartu identitas di Kios-K. Inspektur akan mengecek kondisi kontainer sesuai detail sebelumnya, memasukkan nomor *seal*, dan melakukan konfirmasi data agar petikemas sesuai dengan data sebelumnya. Terakhir, pengemudi truk akan menuju ke lokasi (blok atau *exception area* dimana merupakan area perbaikan data) sesuai dengan *job slip*.

2. Layanan Pengeluaran Petikemas

Layanan pengeluaran petikemas adalah kegiatan di terminal petikemas yang melibatkan proses pengambilan petikemas dari terminal oleh pengguna atau pengangkut untuk pengiriman ke tujuan akhir. Layanan ini memiliki beberapa proses.

Pertama, agen pelayaran mengirimkan data *delivery order online* ke terminal melalui EDI (*electronic data interchange*) atau akses *web* TPS. Setelah itu, pengguna jasa melakukan proses pembuatan *job-order* secara *online* di aplikasi Clique247 berdasarkan data DO *online* dan dokumen bea cukai yang diproses sebelumnya. Sistem akan menahan dana di rekening pengguna jasa. Pengguna jasa harus mencetak *job order* di aplikasi Clique247 dan menyerahkan ke pengemudi truk. Setelah beberapa proses sebelumnya, pada *gate operasi*, petugas *gate* menempelkan kartu identitas pengemudi di mesin pembaca RFID (*Radio Frequency Identification*), memeriksa kesesuaian data pada sistem dengan fisik petikemas dan melakukan konfirmasi data dimana merupakan pemesanan yang dilakukan oleh pengguna jasa. Proses masih berlanjut di *gate operasi* dimana pengemudi truk menuju *gate in* dan menyerahkan *job order/CEIR* (*container & equipment interchange receipt*) ke petugas *gate*. Petugas *gate* memindai *barcode* CEIR dan menempelkan kartu identitas pengemudi di mesin pembaca RFID. Lalu, pengemudi truk menuju ke lokasi sesuai dengan *job slip*. Setelah semua proses selesai, mesin RTG akan memindahkan petikemas dari lapangan penumpukan ke truk.

Catatan akhir pada proses ini terlihat pada beberapa proses dimana pengemudi truk menuju ke *gate out* dan mengembalikan *job slip* kepada petugas *gate out*. Petugas *gate out* mengecek apakah data fisik

petikemas dengan data di dalam sistem telah sesuai. Apabila data fisik petikemas dan data di dalam sistem telah sesuai, petugas *gate out* mengkonfirmasi bahwa proses telah selesai.

3. Layanan Pembongkaran Petikemas

Layanan Pembongkaran petikemas adalah pekerjaan membongkar petikemas dari atas dek atau dalam palka kapal ke atas chassis atau tongkang. Pembongkaran juga mencakup memuat dari chassis atau tongkang ke dalam palka atau ke atas dek kapal dimana melibatkan beberapa proses.

Pada operasi dermaga, setelah penumpukan petikemas selesai, ITV (*Internal Transfer Vehicle*) kembali ke dermaga untuk mengambil petikemas selanjutnya. Perusahaan pelayaran mengirimkan dokumen yang terkait dengan pemuatan petikemas. Setelah dokumen dikirim, perencana lapangan dan dermaga menerima kelengkapan dokumen dari pelanggan serta mengadakan rapat operasional bersama departemen peralatan dan vendor terkait pengaturan kegiatan bongkar muat serta mengirimkan rencana sandar kapal ke departemen terkait. Setelah itu, petugas perencanaan kapal menerima dokumen *baplie* dan *flat file* yang dikirim oleh pelanggan melalui *e-mail* dan diproses dan diatur pembongkarannya. Proses berlanjut di operasi dermaga dimana petugas *tally* bersiap di atas kapal membawa daftar bongkaran dan yang di dermaga membawa HHT/teklogik, operator CC (*container crane*) berada di atas alat dan TKBM (tenaga kerja bongkar muat) bersiap di atas kapal dan dermaga. Kemudian, petugas *tally* dermaga mengarahkan operator cc untuk membongkar petikemas dari kapal ke atas chassis ITV; petugas *tally* dermaga mengkonfirmasi melalui HHT; ITV menuju ke lapangan penumpukan sesuai dengan data di VMT (*Vehicle Mounted Terminal*, perangkat komputer yang berada di alat-alat). Setelah itu, petugas *control center* mengatur bongkaran petikemas ke lapangan penumpukan impor. Proses terakhir terlihat ketika ITV sampai di lapangan penumpukan, operator RTG atau RS (*reach stacker*) memindahkan petikemas dari atas chassis ke lapangan penumpukan, petikemas terkonfirmasi secara otomatis setelah operator melepaskan *spreader* dari petikemas.

4. Layanan Pemuatan Petikemas

Layanan pemuatan petikemas adalah layanan kegiatan pemuatan petikemas dari lapangan menuju dermaga hingga dimuat di atas kapal yang melibatkan beberapa proses.

Proses awal dimulai di operasi dermaga dimana setelah petikemas berada di atas kapal, ITV kembali ke lapangan penumpukan untuk mengambil petikemas lain hingga proses pemuatan selesai. Perusahaan pelayaran mengirimkan dokumen yang terkait dengan pemuatan petikemas. Setelah itu, perencana lapangan dan dermaga menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen dari pelanggan dan mempersiapkan bahan rapat operasional. Bersama departemen peralatan, perencana lapangan mengadakan rapat operasional untuk merencanakan kegiatan bongkar muat. Setelah rapat operasional dilakukan, petugas perencanaan kapal menerima rencana pra-penumpukan dari pelanggan untuk mempersiapkan antrian kerja pemuatan berdasarkan data petikemas di sistem. Petugas *control center* kemudian memproses antrian kerja pemuatan kapal ke dalam sistem komputer. Setelah seluruh proses sebelumnya berjalan, operator RTG memindahkan petikemas dari lapangan penumpukan ke ITV sesuai dengan perintah VMT. Setelah petikemas berada di atas chassis, ITV menuju dermaga sesuai dengan perintah VMT. Setelah ITV sampai di bawah CC tujuan, operator CC mengangkat petikemas dan dimuat ke atas kapal; petugas *tally* dermaga mengonfirmasi melalui HHT/Teklogik.

Catatan akhir proses pemuatan terlihat ketika petugas *tally* dermaga melaporkan kepada superintenden dermaga ketika proses pemuatan selesai.

5. Container Freight Station

Container Freight Station (CFS) adalah fasilitas atau gudang di dekat pelabuhan atau terminal petikemas yang digunakan untuk menangani kegiatan terkait petikemas, khususnya untuk kargo *Less than Container Load (LCL)* dan kegiatan ekspor-impor lainnya.

Adapun layanan yang tersedia pada CFS adalah:

- a. Layanan penerimaan barang dimana barang-barang berbeda akan disimpan di dalam petikemas paling lambat 36 jam sebelum kedatangan kapal
- b. Layanan pengeluaran barang dimana barang dikeluarkan oleh petugas CFS setelah pelanggan menyerahkan Surat Permohonan Pengeluaran Barang kepada PT TPS dan penyerahan *job order* dan *job* pengeluaran yang telah disetujui.

- c. Layanan penumpukan barang dimana petikemas dengan status LCL (beberapa barang yang dijadikan satu di dalam petikemas) diproses seperti layanan pemuatan petikemas FCL (*full container load*) setelah pelanggan menyerahkan Surat Permohonan Penumpukan Barang kepada PT TPS dan setelah proses pengecekan dan persiapan petikemas kosong sudah dilakukan. Barang harus terkumpul 12 jam sebelum kedatangan kapal.
 - d. Layanan perubahan status *shipping* dimana merupakan pemindahan isi petikemas setelah pelanggan menyerahkan surat permohonan perubahan status barang kepada PT TPS dan pemeriksaan dokumen keperluan pemindahan barang. Proses ini membutuhkan petikemas kosong.
 - e. Pemeriksaan Bea Cukai dimana barang akan diperiksa oleh bea cukai pada saat pengeluaran barang telah selesai. Proses ini dilakukan jika laporan sudah diketahui oleh petugas CFS, disetujui oleh pelanggan, serta terdapat Surat Permohonan Behandle Barang yang telah diserahkan oleh pelanggan yang kemudian akan dibuatkan *job order* oleh petugas administrasi dan telah diketahui oleh asisten manajer operasi CFS. Petikemas yang akan diperiksa akan dipindah ke CFS dan diperiksa keadannya sebelum kegiatan bea cukai dilakukan/
6. *Terminal Service Agreement*
- Terminal Service Agreement* adalah dokumen kontrak yang dibuat oleh PT Terminal Petikemas Surabaya kepada perusahaan pelayaran sebagai bentuk komitmen dan standar layanan bongkar muat di dermaga PT Terminal Petikemas Surabaya. Dokumen ini dibuat sebagai salah satu bentuk layanan dari PT Terminal Petikemas agar pengguna jasa dapat memahami berbagai aturan yang berlaku dalam proses jasa terminal petikemas.