



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

TINJAUAN KOMUNIKASI REAL TIME KEPADA KLIEN

PT ADITYA ARYAPRAWIRA



JOSEPHINE LARASATI ANTOINETTA

NIM: 2305311042

**POLITEKNIK
NEGERI
TUGAS AKHIR
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Josephine Larasati Anttoinetta
NIM : 2305311041
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Tinjauan Komunikasi Real Time kepada Klien PT Aditya Aryaprawira

Depok, 6 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir


Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si
NIP. 198609082020132006


Taufik Akbar, S.E, M.S.M.
NIP. 198409132018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi


Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP. 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Josephine Larasati Anttoinetta
NIM : 2305311042
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Tinjauan Komunikasi Real Time kepada Klien PT
Aditya Aryaprawira

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 17 Juli 2026
Jam : 08.00 – 09.00 WIB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

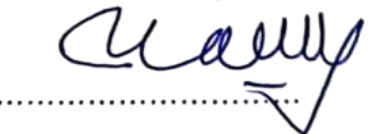
Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E, M.S.M.
NIP : 198409132018031001


.....

Penguji I : Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si
NIP : 198609082020122006


.....

Penguji II : Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP : 196203061990032001


.....

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Tinjauan Komunikasi Real Time kepada Klien PT Aditya Aryaprawira” dengan baik dan sesuai batas waktu yang ditentukan.

Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan yang sedang penulis jalani. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menganalisis serta menggambarkan tinjauan komunikasi dalam mendukung penyampaian informasi real time kepada klien, khususnya di PT Aditya Aryaprawira, yang bergerak di sektor logistik. Melalui tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berarti, baik secara teoritis maupun praktis, dalam meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi kepada klien.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tugas ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., selaku M.Si. Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Risya Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Taufik Akbar, SE., M.S.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya, dalam membimbing penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Pihak PT Aditya Aryaprawira yang telah memberikan kesempatan serta data yang diperlukan dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi telah memberikan bantuan dalam penulisan tugas akhir ini.
8. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, saya bangga pada diri saya sendiri bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan penuh lika-liku yang dijalani.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik dari segi konten maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, pembaca, serta pihak-pihak yang membutuhkannya, khususnya dalam pengembangan komunikasi di bidang logistik.

Jakarta, 28 April 2026

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**


Josephine Larasati Antoinetta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Penulis	4
1.4.2 Bagi Perusahaan (PT Aditya Aryaprawira).....	4
1.4.3 Bagi Almamater dan Akademisi	5
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2. 1 Konsep Dasar Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi	8
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Komunikasi	11
2.1.3 Proses Komunikasi	12
2.2 Komunikasi Real Time dalam Organisasi Bisnis.....	13
2.2.1 Konsep dan Karakteristik Komunikasi Real-Time	13
2.2.2 Real-Time Visibility dan Supply Visibility	15
2.3 Sistem Monitoring dan Informasi Real-Time	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1 Sejarah Singkat PT Aditya Aryaprawira.....	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	20
3.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja	21
3.4 Bidang Usaha dan Alur Operasional Pengiriman Alat Berat.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Komunikasi Real-Time dalam Menjaga Transparansi dan Kepuasan Klien	27
4.1.1 Penerapan Prinsip Komunikasi dalam Pemantauan Status Pengiriman.....	27



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.2 Media Komunikasi yang Digunakan kepada Klien	30
4.2 Prosedur Komunikasi Penyampaian Informasi Status Pengiriman Alat Berat Saat Ini	34
4.2.1 Alur Aliran Informasi dari Personel Lapangan ke Bagian Administrasi	50
4.3 Hambatan dalam Penyampaian Informasi secara Real-Time dari Lapangan kepada Bagian Administrasi dan Klien.....	51
4.3.1 Faktor Internal dan Eksternal yang Memperlama Proses Bongkar Muat (<i>Dwelling/Handling Time</i>).....	52
4.3.2 Kendala Teknis dan Non-Teknis dalam Distorsi Aliran Informasi dari Lapangan ke Bagian Administrasi.....	53
4.3.3 Dampak Keterlambatan Bongkar Muat pada Validitas Data Informasi Pengiriman	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	65

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Aditya Aryaprawira.....	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Aditya Aryaprawira.....	21
Gambar 3. 3 Kapal Kargo LCT Alegra.....	24
Gambar 4. 1 Media Komunikasi yang digunakan kepada Klien	30
Gambar 4. 2 Update Posisi Kapal Kepda klien melalui WhatsApp.....	32
Gambar 4. 3 Tracking Kapal LCT Elle Mandiri	34
Gambar 4. 4 Flowchart Prosedur komunikasi Pengiriman Alat Berat.....	37
Gambar 4. 5 Arrival Report	51





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Hasil Wawancara.....	65
Lampiran. 2 Dokumentasi.....	70
Lampiran. 3 Foto Kegiatan	73
Lampiran. 4 Hasil Uji Turnitin	74



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor konstruksi, penambangan, dan infrastruktur di Indonesia memerlukan efisiensi tinggi dalam pengoperasian alat berat. Dalam lingkungan bisnis logistik alat berat, fungsi administrasi lebih dari sekadar mengurus dokumen di meja, tetapi merupakan pusat aliran informasi yang menghubungkan aktivitas di lapangan dengan permintaan strategis klien. Pace dan Faules (2013) menekankan bahwa komunikasi organisasi merupakan strategi penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan, berfungsi sebagai saluran koordinasi antar unit kerja yang saling memerlukan. PT Aditya Aryaprawira, sebagai perusahaan yang menyediakan dan mendistribusikan alat berat, terlibat dalam persaingan layanan yang sangat bergantung pada ketepatan waktu dan kejelasan informasi.

Dalam pengelolaan bisnis yang modern, komunikasi dianggap sebagai aset berharga. Effendy (2017) menjelaskan bahwa komunikasi sebenarnya adalah proses penyampaian ide atau perasaan dari satu pihak ke pihak lain melalui simbol-simbol yang dipahami bersama, sehingga tercipta pemahaman tentang suatu hal. Sejalan dengan itu, Syafitri dan Salito (2025) menegaskan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi bertujuan untuk mengatur tugas, menyediakan informasi yang relevan, dan mengurangi ketidakpastian di antara pihak-pihak yang berkepentingan. Terutama dalam bisnis alat berat, klien sering kali sangat bergantung pada ketepatan waktu kedatangan alat. Biaya operasional setiap jam di lokasi proyek sangat tinggi; keterlambatan alat berat bisa berarti penghentian kerja paksa bagi operator proyek dan kerugian finansial yang besar bagi klien.

Pada kenyataannya menunjukkan bahwa PT Aditya Aryaprawira masih menghadapi tantangan besar pada tahap penting operasional, yaitu proses bongkar muat. Berdasarkan pengamatan penulis, sering kali terjadi deviasi waktu yang

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

signifikan dalam proses tersebut. Masalah ini sering diakibatkan oleh faktor teknis di lapangan, ketidaksinkronan koordinasi operator, hingga hambatan administratif dalam validasi dokumen. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ekananda, Musadieg, dan Supriono (2017) mengenai dwelling time pada freight forwarder, yang menunjukkan bahwa keterlambatan pada proses bongkar muat umumnya bersumber dari kombinasi kendala teknis di lapangan dan kurangnya koordinasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengiriman. Soleh (2018) juga menemukan bahwa kendala administratif, seperti validasi dokumen berjenjang dan ketidakcocokan dalam koordinasi operator, banyak memicu terlambatnya waktu bongkar muat di terminal peti kemas. Durasi bongkar muat yang melebihi standar ini berpotensi menciptakan komplain yang merugikan alur kerja perusahaan secara keseluruhan.

Masalah menjadi semakin rumit ketika hambatan operasional tidak diimbangi oleh sistem pelaporan yang cepat. Klien sering sulit mendapatkan pembaruan status pengiriman yang tepat dan akurat. Saat ini, sistem penyampaian informasi di PT Aditya Aryaprawira masih sangat bergantung pada jalur komunikasi manual dan tidak teratur, di mana staf administrasi perlu melakukan konfirmasi berulang kali kru kapal sebelum dapat memberi informasi kepada klien. Ini menciptakan kesenjangan informasi, di mana status yang diterima klien sering kali sudah tidak relevan dengan keadaan aktual di lapangan.

Kesulitan klien dalam memperoleh informasi secara langsung menunjukkan bahwa komunikasi yang ada belum berjalan dengan baik. Situasi ini merupakan salah satu hambatan komunikasi di dalam organisasi, seperti yang diungkapkan oleh Faradiba (2021), yakni terhambatnya aliran informasi akibat lemahnya koordinasi antar departemen, sehingga informasi yang diterima oleh pihak luar tidak sesuai dengan kenyataan. Hal ini menciptakan pandangan negatif tentang profesionalisme perusahaan dan mengakibatkan hilangnya kepercayaan dari klien. Homsah dan Kusuma (2024) menekankan bahwa untuk membangun komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi, diperlukan transparansi dan kecepatan dalam penyampaian informasi, karena keterlambatan sekecil apapun dapat merusak kepercayaan klien. Di sisi lain, staf administrasi sering kali terjebak dalam tumpukan pekerjaan manual yang membuat

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

fungsi kontrol dan layanan informasi menjadi terabaikan. Jika tidak ada penilaian dan perbaikan pada sistem komunikasi, keterlambatan informasi ini akan terus menjadi sumber utama keluhan pelanggan yang bisa menyebabkan perpindahan klien ke pesaing.

Kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat dalam layanan logistik mendorong PT Aditya Aryaprawira untuk mereformasi metode komunikasi mereka dengan klien. Hidayat, Saputra, dan Muji (2024) menyebutkan bahwa strategi komunikasi yang efektif dalam organisasi perlu dievaluasi secara rutin untuk menemukan kelemahan dalam alur penyampaian pesan sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Diperlukan penilaian terhadap efektivitas jalur komunikasi yang ada untuk mengetahui kelemahan yang menghambat informasi. Dengan komunikasi yang efektif, perusahaan tidak hanya bisa memberikan kepastian kepada klien, tetapi juga dapat mengelola ekspektasi mereka meskipun ada masalah teknis di lapangan.

Dengan latar belakang fenomena tersebut, penulis merasa perlu melakukan analisis mendalam tentang bagaimana komunikasi dikelola dalam menghadapi situasi yang tidak stabil. Adnyana, Larasti, dan Heriyanti (2025) menemukan bahwa strategi dan rintangan komunikasi organisasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh komitmen perusahaan untuk terus meninjau pola komunikasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi praktis untuk memperbaiki alur penyampaian informasi agar lebih jelas dan dapat diakses secara real-time. Dengan demikian, penulis memilih judul Tugas Akhir: "Tinjauan Komunikasi Real-Time kepada Klien PT Aditya Aryaprawira."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi yang dijalankan perusahaan dalam menyampaikan informasi secara *real-time* demi menjaga transparansi dan kepuasan klien?
2. Bagaimana prosedur komunikasi dalam penyampaian informasi status pengiriman alat berat kepada klien pada PT Aditya Aryaprawira saat ini?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Apa saja hambatan dan faktor yang menyebabkan keterlambatan (*delay*) dalam penyampaian informasi secara *real-time* dari lapangan kepada bagian administrasi dan klien?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan alur komunikasi terkait pelaporan status pengiriman alat berat di PT Aditya Aryaprawira.
2. Untuk menjelaskan prosedur komunikasi dalam penyampaian informasi status pengiriman alat berat kepada klien pada PT Aditya Aryaprawira saat ini
3. Untuk mengidentifikasi hambatan teknis maupun administratif yang memicu keterlambatan proses bongkar muat dan kendala pembaharuan data status bagi pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, yaitu:

1.4.1 Bagi Penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma 3 (D3) Administrasi Bisnis.
- 2) Mengembangkan kemampuan analisis dalam memecahkan masalah operasional administrasi di dunia kerja nyata.
- 3) Memperdalam pemahaman mengenai pentingnya manajemen waktu dan efektivitas komunikasi dalam layanan logistik alat berat.

1.4.2 Bagi Perusahaan (PT Aditya Aryaprawira)

- 1) Sebagai Bahan Evaluasi: Memberikan gambaran objektif mengenai titik lemah pada alur komunikasi dan proses bongkar muat yang selama ini terjadi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 2) Sebagai Dasar Kebijakan: Memberikan masukan praktis bagi manajemen untuk memperbaiki SOP (Standard Operating Procedure) pelaporan agar lebih transparan.
- 3) Meningkatkan Loyalitas Klien: Dengan perbaikan sistem informasi, perusahaan dapat membangun kembali kepercayaan klien melalui pelayanan yang lebih
- 4) Profesional.

1.4.3 Bagi Almamater dan Akademisi

- 1) Menambah literatur penelitian di bidang Administrasi Bisnis, khususnya mengenai manajemen operasional dan komunikasi kantor.
- 2) Dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa terkait efisiensi distribusi dan pelayanan pelanggan di industri alat berat.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan dua metode penelitian yaitu wawancara dan Dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Berdasarkan Sugiyono (2019:231), wawancara digunakan sebagai alat pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan studi awal untuk menemukan masalah yang penting untuk diteliti, serta untuk memperoleh informasi lebih mendalam dari responden. Esterberg, seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2019:231), menjelaskan wawancara sebagai interaksi antara dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui dialog, sehingga makna dalam topik tertentu dapat dikonstruksikan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara semiterstruktur (semistructure interview), di mana pelaksanaan wawancara lebih fleksibel dibandingkan dengan wawancara terstruktur, dan bertujuan untuk menemukan masalah secara lebih terbuka sehingga narasumber dapat menyampaikan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pendapat dan ide mereka secara bebas. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai hambatan yang terjadi. Narasumber yang diwawancarai meliputi:

- 1) Direktur Operasional: Berhubungan dengan prosedur penginputan data dan masalah komunikasi dengan klien.
- 2) Presiden Direktur: Terkait dengan masalah teknis yang berakibat pada lamanya proses bongkar muat.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:240), dokumen merupakan catatan kejadian yang telah terjadi, yang bisa berupa tulisan, gambar, atau karya penting dari seseorang. Studi dokumen melengkapi penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen yang relevan dengan objek yang diteliti. Dengan teknik ini, penulis mengumpulkan data berupa dokumen resmi maupun catatan internal perusahaan sebagai bukti pendukung atas hasil wawancara dan observasi di lapangan. Penulis mengumpulkan dan memeriksa dokumen-dokumen internal perusahaan yang terkait dengan objek penelitian, seperti:

- 1) Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk bongkar muat dan pelaporan.
- 2) Dokumen atau Laporan tentang waktu pengiriman alat berat.
- 3) Data mengenai percakapan komunikasi status pengiriman dengan klien.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan diskusi pada bab sebelumnya, mengenai Tinjauan Komunikasi Real-Time kepada Klien PT Aditya Aryaprawira maka penulis menyimpulkan adalah sebagai berikut:

- a. Proses dan prosedur komunikasi di PT Aditya Aryaprawira berjalan melalui dua jalur utama yang saling melengkapi: jalur operasional di lapangan (yang dimulai dari penawaran harga, pengeluaran PO, pengambilan barang, penimbunan di pelabuhan, hingga pemuatan ke kapal) dan jalur pelaporan informasi kepada klien. Pelaporan harian rutin dilakukan melalui WhatsApp, email, dan pelacakan GPS, sementara laporan resmi tertulis seperti Berita Acara dan Arrival Report disampaikan setelah proses bongkar muat selesai. Prosedur ini telah berjalan dengan baik, tetapi memerlukan pembuatan SOP tertulis untuk mengatasi celah dalam dokumentasi di tahap tengah pelayaran.
- b. Tantangan utama yang menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian informasi waktu nyata dan operasional di lapangan berasal dari faktor luar seperti antrean kapal di pelabuhan (kongesti) yang memerlukan waktu tunggu 1-2 hari, cuaca buruk, masalah alat bongkar muat, serta kesiapan kargo. Di sisi lain, hambatan dalam aliran informasi disebabkan oleh keterbatasan sinyal seluler (blank spot) di daerah terpencil dan penerapan sistem penyaringan informasi berjenjang untuk menjaga keteraturan dalam penanganan insiden operasional.
- c. Penerapan komunikasi real-time di PT Aditya Aryaprawira terbukti efektif dalam memberikan transparansi informasi yang tinggi dan mempertahankan kepuasan klien di tingkat sangat baik (dengan skor kepuasan di atas 8). Keandalan pelayanan komunikasi ini didukung oleh kebijakan pengiriman kargo tunggal (non-konsolidasi), keterbukaan informasi mengenai hambatan di

lapangan, responsivitas melalui saluran digital, serta penyesuaian frekuensi laporan sesuai kebutuhan klien. Area untuk perbaikan terbesar terletak pada modernisasi sistem pengarsipan data digital dan penyusunan SOP komunikasi yang terstruktur.

5.2 Saran

Berikut sejumlah saran serta usulan pemanfaatan aplikasi/tools pelaporan baru yang layak dipertimbangkan PT Aditya Aryaprawira dalam upaya meningkatkan efektivitas komunikasi dan penyampaian informasi secara real time kepada klien:

a. Membangun Sistem Filing dan Database Digital yang Terintegrasi

Perusahaan perlu mempertimbangkan penggunaan sistem manajemen dokumen berbasis cloud, seperti Google Workspace (*Drive/Sheets*), dengan pengaturan struktur folder dan format penamaan file yang seragam untuk setiap klien dan setiap pengiriman. Alternatif lain berupa aplikasi khusus seperti M-Files atau SharePoint dapat dipilih apabila diperlukan fitur pencarian data dan pengaturan hak akses yang lebih mumpuni. Melalui sistem semacam ini, seluruh rekam jejak komunikasi, berita acara, dan dokumen pengiriman akan tersimpan lebih tertata, mudah diakses kembali, serta memudahkan perusahaan merespons permintaan data ulang dari klien secara sigap.

b. Mencari Solusi Komunikasi Real-Time yang Lebih Hemat Biaya

Melihat biaya pemakaian Starlink yang bisa mencapai 10 hingga 20 kali lipat dari koneksi internet konvensional, perusahaan bisa mengevaluasi opsi check-in satelit secara berkala (bukan koneksi yang terus-menerus aktif) atau memanfaatkan data Automatic Identification System (AIS) kapal sebagai cara pelacakan posisi yang lebih ekonomis. Dengan begitu, transparansi informasi tetap dapat dipertahankan tanpa menambah beban biaya operasional yang berat, terutama bagi klien dengan nilai muatan yang relatif kecil.

c. Menerapkan Notifikasi Otomatis Berdasarkan Titik Capaian (Milestone)

Perusahaan dapat memanfaatkan fitur otomasi sederhana, misalnya lewat WhatsApp Business API atau aplikasi pengingat terjadwal, untuk mengirimkan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pembaruan status kepada klien secara otomatis setiap kali proses pengiriman mencapai tahapan penting, seperti saat kapal berangkat dari pelabuhan asal, saat bersandar, saat mulai proses bongkar muat, hingga saat serah terima dinyatakan tuntas. Dengan mekanisme ini, beban staf administrasi dalam melakukan konfirmasi manual secara berulang dapat berkurang secara signifikan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. W. D. P., Larasti, A., & Heriyanti. (2025). Strategi dan hambatan dalam mewujudkan komunikasi organisasi yang efektif. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(9), 1–16.
- Anjani, R. W. (2023). Transformasi digital dan strategi organisasi di era ekonomi digital. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 1(3). <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Manuhara/article/download/955/995/4135>
- EBISNIS. (2024). Studi digitalisasi UMKM di sektor kuliner: Adopsi teknologi dan daya saing usaha. *EBISNIS (Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis)*.
- Faradiba, D. (2021). Hambatan komunikasi organisasi di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor (Tugas Akhir/Karya Ilmiah). Universitas Negeri Jakarta. http://repository.unj.ac.id/31343/1/DEFANKA%20FARADIBA%20K_1408518084%20.pdf
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1).
- Heriyanto, A. Y., Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan customer service, dan citra merek terhadap kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi BRImo. *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 20. ISSN: 2085-0352.
- JUSI: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi. (2026). Implementasi sistem ERP berbasis Odoo pada UMKM Sirup Cap Manggis: Peningkatan visibilitas informasi dan efisiensi operasional. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (JUSI)*, 5(2), 1–15. <https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUSI/article/download/1488/1029/5948>
- Mekari Jurnal. (2025). Manfaat dan tantangan visibilitas data real-time dalam sistem ERP. *Mekari Jurnal (blog korporat/portal informasi bisnis)*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Silva, H., & Putri, Y. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal customer service terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa Telkomcel PT. Telekomunikasi Indonesia International di Timor Leste. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4), 1–23.
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Naini, A. M. I. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal, kampanye media sosial, dan citra organisasi terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Komunikasi* (referensi dikutip dalam kajian sejenis).
- Syafitri, D. A. R., & Salito. (2025). Komunikasi dalam organisasi: Konsep, model, dan hambatan. *AL MIDAD: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Studi Keislaman*, 2(1), 33–42.
- Tahir, R., Harto, B., & Saifuddin, T. (2023). Teknologi informasi dalam mendukung transformasi bisnis di era digital. (Laporan penelitian/working paper). https://www.researchgate.net/publication/372951669_TRANSFORMASI_BI_SNIS_DI_ERA_DIGITAL_Teknologi_Informasi_dalam_Mendukung_Transf_ormasi_Bisnis_di_Era_Digital
- Triwijayati, A., Paulus Luciany, Y., Novita, Y., Sintesa, N., & Zahrudin, A. (2023). Strategi inovasi bisnis untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan organisasi di era digital. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 2(3).
- Peran Teknologi dalam Transformasi Digital. (2024). Peran teknologi dalam transformasi digital: Tantangan dan peluang bagi organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Sains (JISHS)*.
- Homsah, S., & Kusuma, A. (2024). Membangun komunikasi yang efektif dalam organisasi. *Jurnal Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Kramat Jati*, 5(1), 215–221.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* (Cet. 28). Bandung: PT Remaja Rosdakarya. <https://www.rosda.id/ilmu-komunikasi-teori-dan-praktek/>
- A. A. Gede Ajusta. (2018). *Landasan Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Dikutip dalam berbagai kajian SOP administrasi perkantoran. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Suprpto, R., & Azizi, M. Z. W. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Myria Publisher.(dikutip dari) https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4987/8/UNIKOM_ALIF%20AKBAR%20A_BAB%20II.pdf

Gustian, V., Lubis, M., & Hasanuddin, H. (2020). Hubungan Moral Kerja dan Locus Kendali dengan Komitmen Organisasi Widyaiswara. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(2), 153–167.

Oktavia, F. (2016). Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo Sejahtera dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 239–253. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal%20Fenny%20Oktavian%20\(03-02-16-08-53-37\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/03/Jurnal%20Fenny%20Oktavian%20(03-02-16-08-53-37).pdf)

Widiastuti (dkk). (2024). Komunikasi Organisasi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Distrik Sentani Jayapura (dikutip sebagai Marthalina, 2024). *Journal Publicuho*, 7(2), 811–823.

Ekananda, A. D., Musadieg, M. Al, & Supriono. (2017). Analisis Dampak Dwelling Time pada Freight Forwarder (Kendala, Dampak, dan Upaya yang Dilakukan Freight Forwarder). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(1), 65–74. <https://media.neliti.com/media/publications/189665-ID-analisis-dampak-dwelling-tim-pada-fright.pdf>

Fatmawati, I., & Pd, S. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Jurnal REVORMA*, 2(2), 39–55. <https://doi.org/10.62825/revorma.v2i1.18>

Handoko. (2020). Pengertian Komunikasi. Dalam Ngalimun, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Parama Ilmu. <https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/9525> (dikutip dalam sumber ini)

Hidayat, R., Saputra, A., & Muji, A. (2024). Strategi Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *Merdeka Indonesia Jurnal International*, 4(1), 222–228. <https://doi.org/10.5555/miji.v4i1.146>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Insani, I. (2010). Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan. <https://journal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/download/302/296>
- Ricardianto, P., dkk. (2018). Integrasi antara Dwelling Time dan Bongkar Muat Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 5(3). https://ejournal.stmt-trisakti.ac.id/index_php/jmtranslog/article/view/265
- Khovivah, W. V., dkk. (2025). Literature Review: Peran dan Strategi Komunikasi Efektif dalam (Manajemen Perubahan) Organisasi. *Proceeding of International Multidisciplinary Studies (PPIMAN)*, 3(3), 60–71. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v3i3.875>
- Ningrum. (2007). Dikutip dalam Analisis Risiko Kegiatan Bongkar Muat Sebagai Komponen Dwelling Time di Pelabuhan. [https://www.researchgate.net/publication/318866689_ANALISIS_RISIKO_KEGIATAN_BONGKAR_MUAT_SEBAGAI_KOMPONEN_DWELLING TIME DI PELABUHAN](https://www.researchgate.net/publication/318866689_ANALISIS_RISIKO_KEGIATAN_BONGKAR_MUAT_SEBAGAI_KOMPONEN_DWELLING_TIME_DI_PELABUHAN)
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. <https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/9525>
- Saleh, N., Tengah, A., & Saidpudin, W. (2018). Penggunaan Whatsapp Sebagai Alat Komunikasi Formal dalam Organisasi: Satu Tinjauan Awal. *Proceeding of the 5th International Conference on Management and Muamalah (ICoMM)*. <http://conference.kuis.edu.my/icommm/5th/images/e-proceeding/IC-004.pdf>
- Ruben, B. D., & Steward, L. P. (2020). Pengertian Komunikasi. Dalam Ngalimun, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Parama Ilmu. <https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/9525> (dikutip dalam sumber ini)
- Soleh, A. (2018). Analisis Penyebab Keterlambatan Waktu Bongkar Muat di Terminal Peti Kemas Semarang (PELINDO III) Menggunakan Metode Fault Tree Analysis (FTA). *Jurnal Teknik Perkapalan*, 6(4). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/naval/article/view/21761>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Dwelling Time Domestik Menggunakan Model Define, Measure, Analyze, and Improve (Studi Kasus: Terminal Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang). (2024). Universitas Pertamina. <https://library.universitaspertamina.ac.id/xmlui/handle/123456789/10994>

Trisnani. (2017). Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Dan Kepuasan Dalam Penyampaian Pesan Dikalangan Tokoh Masyarakat. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 6(3), 1–12. <https://doi.org/10.31504/komunika.v6i3.1227>

Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. *Gandiwa Jurnal Komunikasi*, 2(1), 41–49.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Hasil Wawancara

Narasumber: Bapak Amin Ashari (Direktur Operasional) dan Bapak Aditya Ongkowidagdo (Presiden Direktur)

Hasil Wawancara Bapak Amin Ashari:

- 1) Bagaimana alur atau tahapan administrasi dalam menyampaikan informasi status pengiriman alat berat dari lapangan hingga sampai ke klien?

Jawaban: Alurnya diawali dengan komunikasi antara pihak logistik (ownership) dengan pemilik barang, kemudian dilakukan koordinasi. Setelah itu dilakukan pick up barang dari workshop menuju Pelabuhan Tanjung Priok menggunakan trucking atau low boy. Barang kemudian ditimbun di pelabuhan sambil menunggu kapal sandar, lalu dimuat ke kapal. Sebelum proses pengiriman berlangsung, terlebih dahulu ada proses penawaran harga yang setelah disepakati akan diterbitkan kontrak atau PO (*Purchase Order*). Setelah kontrak terbit, klien akan menginstruksikan pengambilan barang dari workshop ke pelabuhan untuk selanjutnya dimuat ke kapal.

- 2) Media atau aplikasi apa yang biasanya digunakan oleh bagian administrasi untuk mengirimkan update status pengiriman kepada klien?

Jawaban: Media yang digunakan antara lain WhatsApp (yang paling sering digunakan saat ini), email, dan telepon langsung. Selain itu, digunakan pula alat tracking untuk mengetahui posisi kapal di manapun berada, serta telepon Starlink yang memungkinkan komunikasi dengan kapal kapan saja. Hasil pemantauan posisi kapal tersebut kemudian disampaikan kepada klien atau customer yang telah menjalin kerja sama.

- 3) Berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak adanya perubahan status di lapangan hingga informasi tersebut berhasil diterima oleh klien?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawaban: Reporting biasanya dilakukan secara harian, tergantung permintaan customer. Sebagian customer meminta laporan pagi pukul 08.00 dan sore pukul 16.00. Sementara untuk perusahaan tipe oil company, laporan biasanya dibuat setiap 6 jam melalui email.

- 4) Faktor apa saja yang paling sering menyebabkan proses bongkar muat alat berat di lapangan memakan waktu lama?

Jawaban: Faktor utama adalah kongesti, yaitu antrian tempat sandar kapal, yang dapat menimbulkan kerugian besar berupa penumpukan barang. Untuk kegiatan bongkar muat itu sendiri sebenarnya tidak ada masalah karena operator dan tenaga kerja (*manpower*) di lapangan sudah siap. Kendala utama justru berasal dari pengaturan antrian kapal oleh pihak pelabuhan (Pelindo).

- 5) Mengapa keterlambatan dalam proses bongkar muat tersebut turut menghambat tim administrasi dalam memberikan informasi secara real-time kepada klien?

Jawaban: Hal ini terjadi karena jadwal di lapangan sering tidak sesuai rencana, misalnya target penyelesaian 6 jam namun kenyataannya mencapai 12 jam. Penyebabnya ada tiga: pertama, faktor cuaca seperti hujan; kedua, kerusakan alat mekanik di lapangan; dan ketiga, barang yang akan dimuat belum siap di pelabuhan, sehingga mengganggu jadwal kapal berikutnya yang akan masuk.

- 6) Apakah ada kendala teknis atau koordinasi internal yang membuat pembaruan data ke klien menjadi tertunda?

Jawaban: Selama ini tidak ada kendala. Komunikasi berjalan lancar baik melalui WhatsApp maupun email, karena sejak awal telah disepakati waktu penyampaian informasi kepada klien.

- 7) Apakah prosedur komunikasi bisnis yang berjalan saat ini sudah dinilai efektif dan transparan dalam menyampaikan kendala pengiriman kepada klien?

Jawaban: Prosedur yang berjalan saat ini dinilai sudah efektif. Tingkat kepuasan customer PT Aditya secara umum berada di atas angka 8. Kolaborasi antara bagian administrasi, operasi, dan keuangan berjalan lancar.

- 8) Bagaimana dampak keterlambatan informasi status pengiriman terhadap tingkat kepuasan dan respon atau komplain yang diterima dari klien?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawaban: Keterlambatan dapat menimbulkan biaya tambahan, misalnya biaya penumpukan atau storage di lapangan apabila proses muat kapal mengalami keterlambatan. Apabila hal ini tidak disampaikan sejak awal, berpotensi menimbulkan dispute. Oleh karena itu, informasi harus disampaikan secara jelas dan rutin agar tidak terjadi perselisihan di kemudian hari.

- 9) Menurut Bapak, apa saja hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan agar komunikasi bisnis ke klien bisa menjadi lebih real-time?

Jawaban: Hal yang paling penting adalah sistem filing atau database penyimpanan data yang otomatis, rapi, sederhana, dan mudah dicek. Hal ini penting karena klien terkadang meminta kembali data-data lama beberapa waktu setelah pengiriman selesai. Dengan sistem filing yang baik, permintaan data lanjutan dari klien dapat dipenuhi dengan cepat tanpa hambatan.

Hasil Wawancara Bapak Aditya Ongkowidagdo:

- 1) Bagaimana alur atau tahapan administrasi dalam menyampaikan informasi status pengiriman alat berat dari lapangan hingga ke tangan klien?

Jawaban: Laporan tertulis dibuat oleh staf di lapangan (Pak Enjang, Pak Dhani, atau Pak Alam) berdasarkan foto dan laporan dari kapten kapal. Laporan biasanya baru diminta setelah proses bongkar selesai, bukan pada saat pemuatan. Kondisi barang, baik dalam keadaan utuh maupun mengalami cacat, dicatat dan dituangkan dalam berita acara serah terima yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Berita acara tersebut kemudian dibawa ke kantor untuk dibuatkan laporan tertulis resmi yang dikirimkan kepada customer sebagai tanda bahwa pengiriman telah selesai. Selama perjalanan, tidak ada laporan tertulis yang ada hanya laporan harian berupa informasi jarak tempuh dan sisa waktu perjalanan.

- 2) Media atau aplikasi apa yang bisa digunakan oleh bagian administrasi untuk mengirimkan update status pengiriman ini?

Jawaban: Secara non-resmi digunakan grup WhatsApp bersama antara pihak customer dan pihak perusahaan. Namun secara resmi, seluruh informasi tetap disampaikan melalui email dengan dokumen resmi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 3) Berapa lama kira-kira estimasi waktu yang dibutuhkan dari adanya perubahan status di lapangan hingga informasi tersebut berhasil diterima oleh klien?

Jawaban: Pada umumnya bersifat real time, karena pada saat proses bongkar dan muat berlangsung, baik pihak perusahaan maupun pihak customer sama-sama memantau secara langsung. Keterlambatan penyampaian biasanya hanya terjadi apabila ada kejadian buruk, seperti kecelakaan.

- 4) Faktor apa saja yang sering menyebabkan proses bongkar muat alat berat ini memakan waktu lama?

Jawaban: Proses bongkar muat itu sendiri biasanya berlangsung cepat setelah kapal sandar. Yang memakan waktu lama justru antrian kapal untuk masuk (kongesti dermaga), yang bisa membuat waktu tunggu mencapai 1-2 hari tergantung situasi antrian.

- 5) Apakah keterlambatan dalam proses bongkar muat tersebut turut menghambat tim administrasi dalam memberikan informasi secara real-time kepada klien?

Jawaban: Keterlambatan akibat antrian di pelabuhan tidak dianggap sebagai keterlambatan layanan, karena sifat jasa pengiriman laut memang tidak memiliki estimasi waktu yang pasti, berbeda dengan jasa kurir darat. Waktu tempuh sangat bergantung pada kondisi cuaca, dan customer pada umumnya sudah memahami bahwa kongesti pelabuhan merupakan hal di luar kendali baik perusahaan maupun customer.

- 6) Apakah ada kendala teknis atau koordinasi internal yang membuat pembaruan data ke klien menjadi tertunda?

Jawaban: Kendala teknis biasanya muncul ketika kapal memasuki daerah yang sangat terpencil dan tidak memiliki sinyal atau BTS, sehingga pelaporan harus menggunakan komunikasi satelit yang terkadang mengalami blind spot. Namun dengan kemajuan teknologi saat ini, kendala tersebut sudah jarang terjadi.

- 7) Apakah prosedur komunikasi bisnis yang berjalan saat ini sudah dinilai efektif dan transparan dalam menyampaikan kendala pengiriman kepada klien?

Jawaban: Prosedur yang berjalan dinilai sudah efektif, karena perusahaan bergerak di bidang jasa yang mengedepankan transparansi dan berbasis kepercayaan (trust).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Untuk menghindari konflik kepentingan, perusahaan juga lebih memilih untuk tidak menggabungkan muatan dari lebih dari satu customer dalam satu pengiriman, sehingga pelaporan hanya ditujukan kepada satu pihak dan tidak menimbulkan konflik terkait proses bongkar muat maupun waktu.

- 8) Bagaimana dampak keterlambatan informasi status pengiriman tersebut terhadap tingkat kepuasan dan respon atau complain yang diterima dari klien?

Jawaban: Kendala yang muncul biasanya bukan berupa keterlambatan biasa, melainkan situasi force majeure atau keadaan kahar, misalnya baling-baling kapal tersangkut jaring nelayan yang dibuang sembarangan sehingga menyebabkan mesin panas. Apabila kejadian tersebut dilaporkan langsung kepada pihak lapangan klien yang sudah memahami situasi teknis, penanganan dapat dilakukan lebih cepat, misalnya hanya menunggu jasa penyelam dengan keterlambatan sekitar setengah hingga satu hari. Sebaliknya, apabila harus dilaporkan melalui jalur resmi HSE kantor pusat klien, prosesnya dapat memicu investigasi keselamatan yang membuat penanganan menjadi lebih lama.

- 9) Menurut Bapak, apa saja hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan agar komunikasi ke klien ini bisa lebih real-time?

Jawaban: Secara teknologi, sebenarnya banyak hal yang dapat ditingkatkan, misalnya penggunaan Starlink untuk memungkinkan pelaporan GPS dan komunikasi secara real-time tanpa lag. Namun, biaya penggunaan teknologi tersebut jauh lebih mahal, sekitar 10-20 kali lipat dibandingkan internet biasa, sehingga penerapannya dinilai tidak efisien apabila diterapkan secara merata untuk seluruh jenis kargo. Teknologi tersebut baru digunakan apabila customer bersedia menanggung biayanya, seperti yang pernah dilakukan oleh salah satu perusahaan customer. Pada dasarnya, sebagian besar klien hanya membutuhkan informasi utama seperti kedatangan barang serta serah terima dalam kondisi baik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran. 2 Dokumentasi

a. Dokumentasi data Letter Of Intent Untuk membuka negosiasi penawaran harga pada PT Aditya Aryaprawira



**PT. INTANTRANS
KREATIF NUSANTARA**

087-7369-03639
Menara Kodim Lt. 20 Jl. Pasuna Sald Blok X 5 Kav 2&3
Kuningan Timur Setiabudi - Jakarta Selatan
Intantranskreatifnusantara@gmail.com

LETTER OF INTENT

Jakarta, 19 Juni 2026

Nomor : 018/IKN-AA/XVIII-VI/2026
Hal : Letter of Intent

Kepada Yth,
PT. Aditya Aryaprawira
Di Jakarta

UP : Bp Amin

Dengan Hormat,
Disampaikan bahwa PT. Intantrans Kreatif Nusantara adalah Perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Pengiriman barang baik pengiriman via Darat, Laut dan Udara dengan berbagai jenis alat Transportasi secara Intermoda maupun Multimoda. Saat ini kami sedang membutuhkan armada (LCT) 2.000DWT dengan sistem *Combine Freight Charter* dengan detail sebagai berikut :

Jenis Kapal : Landing Craft Tank (LCT)
Jenis Cargo : Travo
Quantity : Terlampir Manifest
Port of Loading : Jakarta - Tanjung Priok
Port of Discharge : Dumai
Cost : Open Shipowner
Laycan : 21 - 22 Juni 2026
Payment : 50 % sandar muat
50 % sebelum bongkar

Demikian Surat Minat kami, dimohon agar dapat mengirim penawaran harga setelah dikirimkan surat ini atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.
Hormat Kami,

PT. INTANTRANS KREATIF NUSANTARA



Afif Fatur Maulana
Direktur

"The Best Your Partner Shipping and Logistic"

Sumber: Data Internal PT Aditya Aryaprawira (2026)



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Dokumentasi Departure Report dan Arrival Report Kapal LCT Elle Mandiri

DEPARTURE REPORT LCT. ELLE MANDIRI

SHIP NAME	LCT. ELLE MANDIRI	
DEPARTURE DATE & TIME	15 JUNI 2026,11:00 LT (UTC+7)	
DEPARTURE PORT/LOCATION	JETTY UTRACO,BATU AMPAR	
ARRIVAL PORT/LOCATION	P PEMPING	
ARRIVED / DROPPED ANCHOR	15 JUNI 2026,17:00 LT (UTC+7)	
DISTANCE	19 NM	
SPEED	3,5 KNOTS	
DECK PICTURE		
		
DRAFT	FWD: 1,50 M	AFT: 2,40 M
VESSEL TOTAL DISPLACEMENT: - T		

ARRIVAL REPORT LCT. ELLE MANDIRI

SHIP NAME	LCT. ELLE MANDIRI	
DEPARTURE DATE & TIME	15 JUNI 2026,11:00 LT (UTC+7)	
DEPARTURE PORT/LOCATION	JETTY UTRACO,BATU AMPAR	
ARRIVAL PORT/LOCATION	P PEMPING	
ARRIVED / DROPPED ANCHOR	15 JUNI 2026,18:35 LT (UTC+7)	
DISTANCE	19 NM	
SPEED	3,5 KNOTS	
DECK PICTURE		
		
DRAFT	FWD: 1,50 M	AFT: 2,40 M
VESSEL TOTAL DISPLACEMENT: - T		

ARRIVAL ROB

F.O	61.303,3	LTRS	F.W	34	Tons
L.O	301	LTRS	D.W	N/A	
H.O	211	LTRS	G.CEMENT	N/A	
GEAR OIL	N/A	LTRS	BARITE	N/A	
CPP OIL	N/A	LTRS	BENTONITE	N/A	
DECK CARGO	10,75	TE/EA	BRINE	N/A	
CREW ONBOARD	11	PAXS			
PASSENGER	NIL	PAXS			

REQUIREMENT: -

REMARKS: -

Thanks & Best Regards



Master Of LCT. ELLE MANDIRI

ARRIVAL ROB

F.O	60.099,9	LTRS	F.W	34	Tons
L.O	301	LTRS	D.W	N/A	
H.O	211	LTRS	G.CEMENT	N/A	
GEAR OIL	N/A	LTRS	BARITE	N/A	
CPP OIL	N/A	LTRS	BENTONITE	N/A	
DECK CARGO	10,75	%	BRINE	N/A	
CREW ONBOARD	11	PAXS			
PASSENGER	NIL	PAXS			

REQUIREMENT: -

REMARKS: -

Thanks & Best Regards



Master Of LCT. ELLE MANDIRI

Sumber: Data Internal PT Aditya Aryaprawira (2026)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Proses Loading Alat Berat

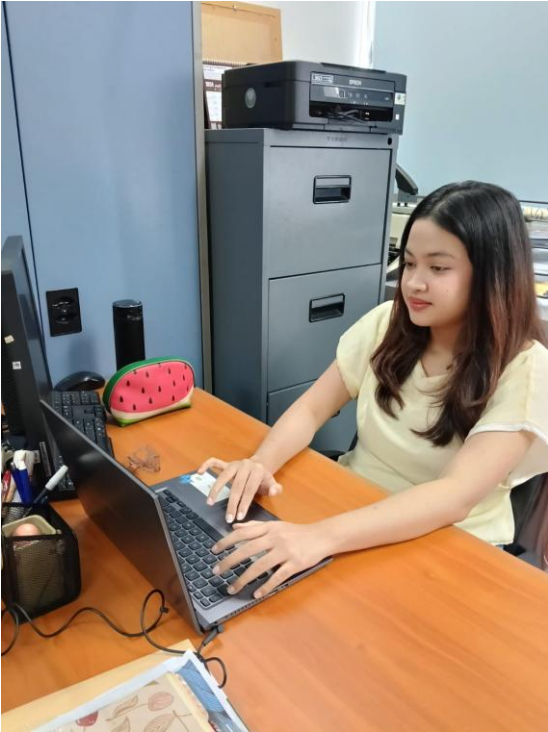


Sumber: Dokumentasi Pribadi melalui WhatsApp (2026)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran. 3 Foto Kegiatan



Sumber: Dokumentasi Penulis (2026)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran. 4 Hasil Uji Turnitin



Page 2 of 73 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:146374980

8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 7% Internet sources
- 4% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review



Hidden Text

39 suspect characters on 2 pages

Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Page 3 of 73 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:146374980

Top Sources

- 7% Internet sources
- 4% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	docplayer.info	<1%
2	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
3	Internet	id.123dok.com	<1%
4	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	<1%
5	Internet	text-id.123dok.com	<1%
6	Internet	repository.pnj.ac.id	<1%