

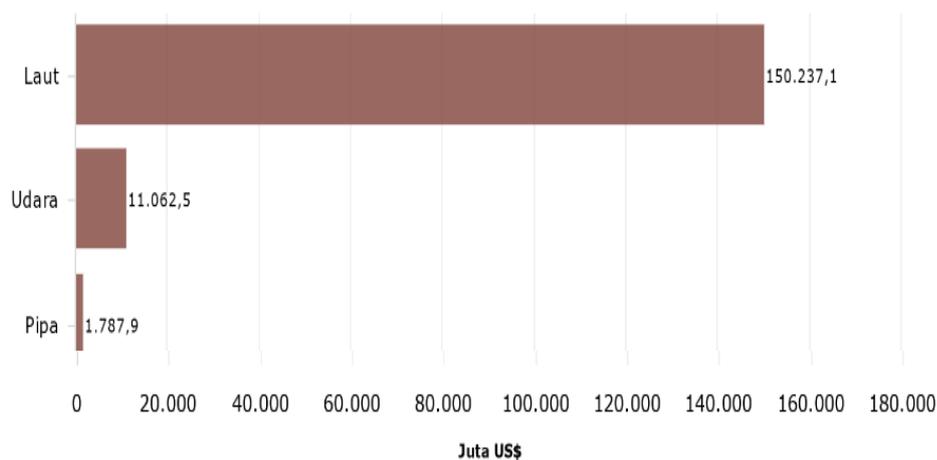
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan kegiatan ekspor di Indonesia makin meningkat pesat. Berdasarkan berita pada laman berita Kementerian Keuangan disebutkan bahwa, Kinerja kegiatan ekspor Indonesia yang tercatat pada Desember 2021 yaitu sebesar USD22,38 miliar, menunjukkan bahwa terjadi tumbuh tinggi apabila dibandingkan bulan yang sama tahun sebelumnya yaitu hanya sebesar 35,3 persen. Pada tahun 2021, kegiatan ekspor meningkat tajam sebesar 41,8 persen didorong oleh pertumbuhan yang tinggi baik pada ekspor nonmigas yang tumbuh 41,5 persen maupun ekspor migas yang tumbuh 48,7 persen. Peningkatan ini menjadikan bukti bahwa ekonomi di Indonesia sudah mulai pulih dan mampu untuk bersaing pada perdagangan internasional. Hal ini menunjukkan Indonesia memiliki potensi yang lebih dalam perdagangan internasional terutama pada kegiatan ekspor.

Kegiatan ekspor saat ini tidak hanya bersaing atas daya saing produk tetapi mencakup cakupan yang lebih luas tentang transaksi perdagangan yang tepat waktu dan dapat diandalkan. Sehingga kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor penentu daya saing perdagangan internasional suatu negara. Untuk itu, sarana angkut atau alat transportasi dalam pengiriman barang-barang ekspor menjadi sangat penting, hal ini dikarenakan selain dapat dijadikan keunggulan kompetitif sarana pengangkut dengan pelayanan yang baik juga dapat menurunkan biaya ekspor. Merujuk pada IMTS 2010, moda transportasi merupakan jenis transportasi yang digunakan untuk mengangkut barang masuk/keluar ke/dari wilayah teritorial suatu negara. Pada kegiatan ekspor di Indonesia, menurut data BPS ekspor nasional tahun 2021 diketahui bahwa 92,06% ekspor nasional diangkut menggunakan moda laut, dengan berat yaitu mencapai 573,4 juta ton . sedangkan 6,78% ekspor nasional menggunakan angkutan udara dengan berat mencapai 123,2 ribu ton dan sisanya transportasi pipa , transportasi darat dan pos. Seperti yang terlihat pada Gambar 1.1.

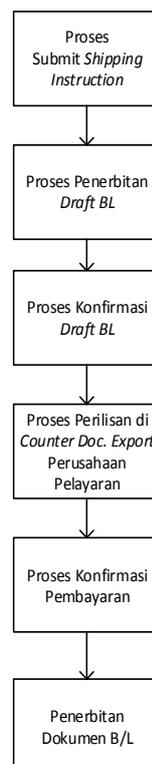


Gambar 1.1 Data Ekspor Berdasarkan Moda Transportasi (Data BPS)

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan ekspor paling banyak menggunakan moda transportasi laut. Kebutuhan akan transportasi moda laut dalam kegiatan ekspor jelas menjadi suatu perkembangan kegiatan yang lebih besar, lebih luas dan lebih kompleks akan membutuhkan pihak-pihak yang lebih profesional dan lebih banyak pula pihak yang terlibat didalamnya. Semisal dengan terbentuknya perusahaan pelayaran, *Freight Forwarding*, perusahaan pengurusan jasa kepabeanan (PPJK), pergudangan dan juga masih banyak lagi. Masing-masing pihak memiliki peran dan fungsinya sendiri dan saling bekerja sama satu sama lain untuk dapat menunjang kegiatan ekspor khususnya menggunakan moda transportasi laut. Salah satu pihak yang memiliki peran penting untuk kegiatan ekspor moda transportasi laut adalah perusahaan pelayaran. Perusahaan pelayaran yaitu sebuah badan usaha milik Negara atau swasta, Perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV), dan lain-lain, yang melakukan pelayanan dalam bidang angkutan muatan baik penumpang maupun barang dengan menggunakan kapal laut, mulai dari pengurusan dokumen yang berkaitan dengan pengapalan dan container untuk pengapalan. Peran perusahaan pelayaran sangat penting dalam kegiatan ekspor menggunakan moda transportasi laut. Salah satu Perusahaan Pelayaran di Indonesia adalah PT. Panurjwan sebagai *agent* dari *Mediterranean Shipping Company* (MSC).

PT. Panurjwan menyediakan jasa layanan yang berfokus untuk melayani segala hal yang berkaitan dengan pelayaran, baik dokumen maupun pengangkutan. Pada kegiatan ekspor melalui moda transportasi laut, pengurusan dokumen-dokumen terkait pengapalan sangat penting dilakukan. Pada kegiatan ini perusahaan pelayaran juga memiliki beberapa peran dalam memperlancar kegiatan ekspor. Salah satunya adalah proses penerbitan dokumen *Bill of Lading* (B/L) oleh perusahaan pelayaran. *Bill of Lading* (B/L) merupakan dokumen yang dibutuhkan oleh *Shipper*/pelanggan sebagai tanda terima barang sudah dimuat diatas kapal, bukti untuk pengambilan barang oleh penerima dan sebagai kontrak perjanjian barang yang dimuat di kapal. Peran B/L sangat penting untuk kegiatan ekspor.

Pada PT. Panurjwan, pelayanan untuk penerbitan B/L dokumen ekspor ke *Shipper* adalah dengan melalui PIC Dokumen Ekspor bagian *Drafting* dan bagian *Counter*. Berikut adalah gambaran umum proses penerbitan dokumen B/L pada Bagian Dokumen di PT. Panurjwan seperti terlihat pada Gambar 1.2:



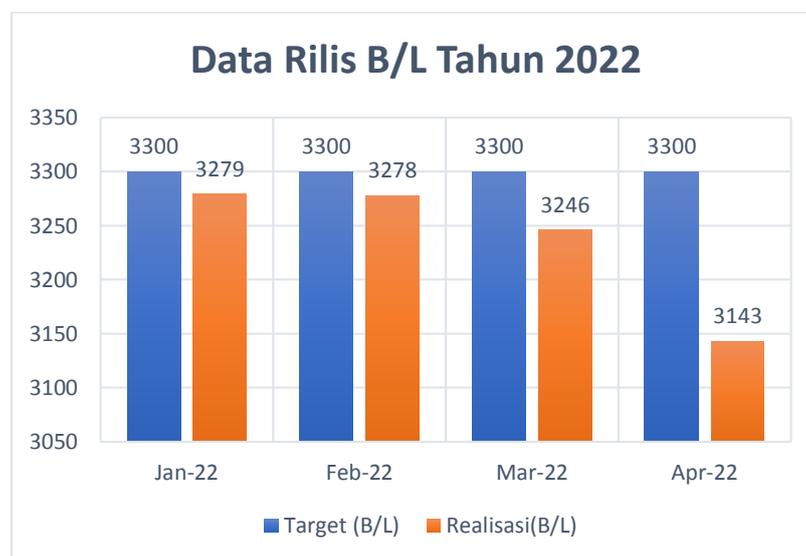
Gambar1.2. Gambaran Umum Proses Penerbitan B/L Ekspor Perusahaan Pelayaran

Gambaran Umum penerbitan B/L Ekspor di PIC Dokumen PT. Panurjwan adalah :

1. Proses *submit Final SI*: *Shipper* submit dokumen berupa *Final Shipping Intrucsion* (Final SI) via *website* yang terhubung ke bagian *Drafting* dan melakukan konfirmasi data *final SI* ke bagian *Drafting*.
2. Proses Penerbitan *Draft B/L*: setelah menerima data *final SI* yang telah dikonfirmasi oleh *shipper*, bagian *Drafting* memproses *final SI* ke *Draft B/L*, yang selanjutnya dikirim ke *Shipper* melalui *email*.
3. Proses konfirmasi *Draft B/L*: *Shipper* melakukan pengecekan pada *Draft B/L*. Apabila terdapat revisi, *Shipper* menginformasikan bagian yang akan direvisi ke bagian *Drafting* untuk dilakukan perbaikan dan pengiriman ulang *Draft B/L* yang telah direvisi untuk permintaan konfirmasi.
Apabila sudah tidak terdapat revisi, *Shipper* melakukan konfirmasi *Draft B/L* ke bagian *Drafting* untuk dilanjutkan ke proses penerbitan B/L.
4. Proses Perilisan di *Counter Document*: Langkah selanjutnya adalah *Shipper* mengambil antrian ke *Counter* untuk proses penerbitan B/L. Pihak *counter* dan dilakukan pengecekan dokumen oleh *Counter Document* melakukan pengecekan *Draft B/L* yang telah dikonfirmasi, untuk tipe B/L dan keberangkatan kapal. Serta melakukan rekap dan *endorse* dan menyerahkan B/L untuk tandatangan basah oleh atasan.
5. Proses Konfirmasi Pembayaran: Apabila proses penerbitan B/L pada bagian *Counter* sudah “OK”, maka akan dilanjutkan ke bagian *Finance* untuk dilakukan konfirmasi pembayaran.
6. Proses penerbitan B/L: Setelah pembayaran telah terkonfirmasi oleh bagian *Finance* ditandai dengan adanya *Official Receipt*, maka B/L akan dirilis ke *Shipper*.

Bedasarkan dari hasil wawancara kepada pihak *Staff Counter Document Export* di PT. Panurjwan diketahui bahwa pada pelayanan penerbitan B/L memiliki permasalahan tentang lamanya waktu penerbitan B/L.

Waktu yang lama pada penerbitan B/L adalah ketika penerbitan B/L pada umumnya hanya memerlukan waktu maksimal satu hari, tetapi pada kenyataan di lapangan waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan B/L memerlukan waktu lebih dari satu hari. Penerbitan B/L yang terhambat dapat menyebabkan masalah bagi *Shipper* dan Perusahaan Pelayaran. Bagi *Shipper* apabila waktu pelayanan penerbitan B/L terlalu lama maka akan berdampak pada penambahan biaya penanganan barang karena peti kemas menumpuk untuk dimuat. Sedangkan bagi Perusahaan Pelayaran apabila *Shipper* merasa dirugikan atas pelayanan yang lama, maka *Shipper* akan mengajukan banyak keluhan dan kritikan kepada Perusahaan Pelayaran. Keluhan dan kritikan merupakan bukti bahwa kualitas pelayanan pada Perusahaan Pelayaran tidak optimal. Kualitas Pelayanan yang tidak optimal dapat menjadi salah satu penyebab dari penurunan pengguna jasa. Pada PT. Panurjwan terlihat data perilis B/L dalam 4 bulan awal tahun 2022 sebagai berikut :



Gambar 1.3 Data Rilis B/L Pada Bulan Januari – April 2022

Berdasarkan Gambar 1.3 tersebut dapat diketahui bahwa pada 4 bulan pertama pada tahun 2022 Penerbitan B/L tidak dapat mencapai target tiap bulan dan salah satu penyebabnya karena lamanya waktu yang dibutuhkan *Shipper* untuk melakukan proses perilis B/L dengan waktu lebih dari satu hari.

Bedasarkan masalah tersebut, peneliti merasa tertarik untuk menganalisa penyebab pelayanan penerbitan B/L pada PT. Panurjwan yang lama dan menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan serta memberikan usulan bagi PT. Panurjwan sehingga dapat meningkatkan kualitas untuk mencapai harapan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Terdapat permasalahan pada PT. Panurjwan tentang lama waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan penerbitan B/L yang mengharuskan *Shipper* memproses ulang penerbitan B/L di hari berikutnya yang menjadi bukti penurunan kualitas pelayanan. Sehingga rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Apa penyebab pelayanan penerbitan B/L pada Perusahaan Pelayaran membutuhkan waktu yang lama?
- b. Bagaimana perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui penyebab dari pelayanan yang lama dalam penerbitan B/L yang dilakukan oleh perusahaan pelayaran.
- b. Memberikan usulan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Memberikan wawasan dan pengetahuan tentang alur penerbitan B/L di Perusahaan Pelayaran.
- b. Memberikan wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya kualitas dan kepuasan pelanggan

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah merupakan pembatasan dalam pembahasan pokok permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, agar penelitian dapat lebih fokus dan terarah. Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Penerbitan B/L yang di gunakan pada penelitian ini adalah tipe *Original B/L*.
- b. Penelitian terbatas pada bagian *Counter* Pelayanan Dokumen Ekspor di PT. Panurjwan.

1.6 Sistematika Penulisan

Maksud dari pembuatan sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran yang ringkas dan jelas, mengenai isi bab dan dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjabarkan mengenai teori-teori yang menjadi landasan penulis sebagai penunjang penelitian dalam pemecahan masalah dan penulisan penelitian. Landasan teori tersebut bertujuan sebagai sarana untuk mempermudah pembaca dalam memahami konsep dalam penelitian ini. Selain itu, juga dipaparkan mengenai pendekatan *Six sigma* dan identifikasi *waste* dengan menggunakan *Waste Assessment Model (WAM)* dengan tiga tahapan proses yaitu *Seven Waste Relation (SVR)*, *Waste Relation Matrix (WRM)*, dan *Waste Assessment Quisioner (WAQ)* dengan penggunaan *tools Value Stream Mapping (VSM)* yang digunakan dalam pemecahan masalah dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran kerangka pemikiran penelitian dan penjelasan mengenai langkah-langkah yang digunakan dalam pemecahan masalah pada penelitian tugas akhir. Di dalamnya membahas mengenai model pemecahan masalah dan tahapan-tahapan yang ditetapkan oleh penulis dalam proses penelitian. Model pemecahan masalah merupakan alat (*tools*) yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pada objek penelitian. Tahapan-tahapan yang penulis tetapkan pada bab ini berisikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pemecahan masalah berdasarkan aliran diagram (*flowchart*) yang telah digambarkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan profil Perusahaan, prosedur perusahaan dalam penerbitan B/L, dan berisi data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan pada objek penelitian yang diperoleh melalui tahapan pengumpulan data sebelumnya dan pengolahan data yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi penjelasan mengenai analisis dan pembahasan terhadap hasil pengolahan data. Dimana mencakup bagaimana hasil pengolahan data dapat diimplementasikan ke dalam permasalahan dan menjadi solusi atau perbaikan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi penjabaran mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan saran yang berasal dari pengamatan selama penelitian, analisis permasalahan dan kesimpulan hasil penelitian.