

## BAB III

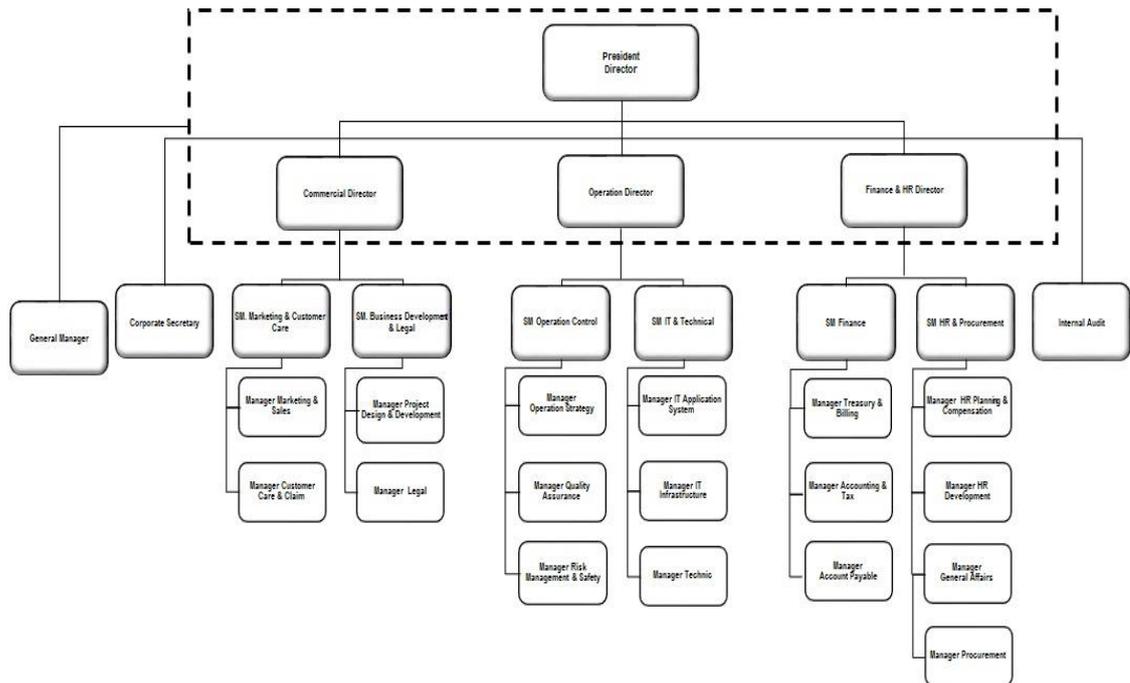
### PEMBAHASAN

#### 3.1 Profil Perusahaan

PT Multi Terminal Indonesia (MTI) yang juga dikenal dengan IPC *Logistic* adalah anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II (IPC). MTI didirikan pada tanggal 15 Februari 2002 dengan komposisi kepemilikan saham adalah 99% milik IPC. IPC merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki 12 kantor cabang pelabuhan yang tersebar di 10 provinsi dan 17 anak perusahaan termasuk MTI. Sejak berdirinya perusahaan, MTI memiliki tiga unit bisnis yaitu Terminal *Multipurpose*, Terminal Petikemas, dan Logistik. Pada tahun 2015, IPC melakukan restrukturisasi bisnis di lingkungan anak perusahaan dan MTI difokuskan untuk bisnis logistik.

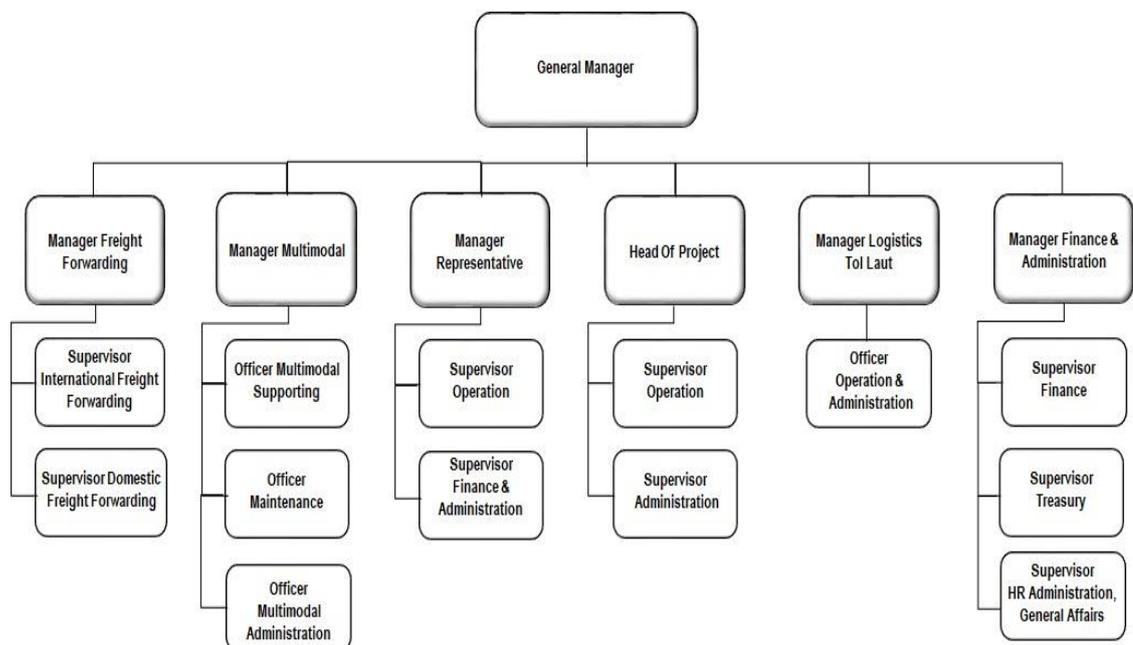
Saat ini MTI mengoperasikan beberapa kantor cabang yang terbesar di pulau jawa, yaitu di Jakarta, Banten, Semarang, dan Surabaya. Sedangkan layanan yang disediakan yaitu jasa *Freight forwarding* (Domestik dan Internasional), *Customs clearance*, Lapangan Penumpukan, *Project Cargo*, Pergudangan & Distribusi, Armada *Trucking & Mobil Box*, Bongkar Muat Via Kereta Api di Stasiun Pasoso, dan Tempat Pemeriksaan Fisik Terpadu (TPFT) CDC Banda. Selain itu MTI mengoperasikan *Cargo Handling Equipment Unit* dan *Halal Logistic & Cold Storage* yang meliputi kegiatan penanganan barang, penyimpanan, dan distribusi produk Halal.

PT Multi Terminal Indonesia beralamat di Jalan Pulau Payung No.1,7 Tanjung Priok. Pada MTI Jakarta terdapat lima kantor cabang berada di area pelabuhan Tanjung Priok yaitu, MTI Cabang Jakarta, PPJK & FF, CDC Banda, *Halal Cold Storage*, Pasoso, dan CFS Center. Pada pelaksanaan kerja praktik ini dilakukan di PPJK & FF yang bergerak di bidang pelayanan jasa logistik secara *door to door* antara lain *freight*, *clearance* dokumen, pengangkutan barang dan/atau petikemas, lapangan penumpukan, pemeriksaan karantina hewan/tumbuhan dan distribusi. Pada kantor PPJK & FF. Berikut dibawah ini gambar struktur organisasi pada PT. Multi Terminal Indonesia:



**Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT.Multi Terminal Indonesia**

Dibawah ini, juga terdapat struktur organisasi kantor PPJK&FF tempat dimana kerja praktik dilaksanakan dan merupakan kantor cabang dari PT. Multi Terminal Indonesia:



**Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kantor Cabang PPJK&FF**

### 3.2 Aktivitas Kerja praktik

Berikut ini aktivitas yang dilakukan selama kerja praktik dilakukan di perusahaan PT. Multi Terminal Indonesia selama 66 hari kerja. Pada

pelaksanaan kerja praktik dalam satu minggu masuk lima hari kerja, namun jika kerja lagi banyak maka kegiatan kerja praktik dilakukan dalam satu minggu selama enam hari kerja. Awal kerja praktik dimulai dari tanggal 1 Juni sampai 25 September 2019. Pada awal kerja praktik saya diarahin oleh pembimbing lapangan dalam satu bulan saya harus melakukan kerja praktik di beberapa divisi yang ada di PPJK&FF, divisinya antara lain divisi admin, PPJK, Operasional/*Customs*, *Trucking* dan *Monitoring*. Dalam aktivitas kerja praktik terdapat pada lampiran Jurnal Kegiatan Kerja Praktik dan berikut ini uraian utama yang dilakukan:

#### 1. Meng-*input* data pada 3pl *money* dan SPK

Pada kegiatan ini dilakukan input data B/L, *packing list*, *invoice*, *Delivery Order* dan dokumen pendukung lainnya yang di mana datanya dikirim via email oleh *customer* ke bagian admin dan PPJK. Data-data tersebut berfungsi untuk membuat *job* untuk anggota ops dan nantinya *trucking* bisa menyiapkan armada pengiriman. Pada admin juga dapat menghitung estimasi perkiraan biaya yang akan dikeluarkan oleh *customer* nantinya.

#### 2. Meng-*input* data ke modul PIB

Data yang diperlukan pada *input* data ke PIB berupa B/L, *Packing List*, *invoice* dan *HS code* atau uraian setiap barang yang didapat dari Buku BTKI (Buku Tarif Kepabeanan Indonesia) namun sekarang telah bisa dicek melalui portal Bea dan Cukai serta dokumen pendukung lainnya. Input data ini berfungsi untuk mengetahui respon penjaluran serta *transfer* data ke Bea dan Cukai.

#### 3. Melakukan kegiatan operasional/*customs*

Proses ini yaitu proses eksekusi di lapangan jika telah mendapat respon dari penjaluran dari Bea Cukai yang disampaikan oleh pihak PPJK. Dimana kegiatannya melakukan pembuatan *Gate pass* untuk pengeluaran barang dari terminal, jika terjadi respon SPJM (Surat Pemberitahuan Jalur Merah) maka melakukan kegiatan pemeriksaan bersama bea cukai di tempat pemeriksaan sesuai posisi barang berada dimana, kemudian jika terjadi respon SPJK (Surat Pmeberitahuan Jalur Kuning) maka melengkapi data yang dibutuhkan dan diserahkan kepada pihak Bea Cukai yang berada di

terminal Graha Segara yang merupakan kantor Bea Cukai yang tempat pengurusan SPJK dan SPJM atau juga sering disebut terminal *Behandle*, kemudian kegiatan pemeriksaan karantina apabila terdapat barang *customer* yang perlu diperiksa karantina, dan memasukkan COO ke Kantor Pelayanan Utama (KPU) Bea Cukai Tanjung Priok. Dokumen yang diterima atau dibutuhkan adalah berupa SPPB,SPJM/SPJK,KT2 (karantina), *Delivery Order* Dan PIB serta dokumen pendukung lainnya yang telah diberikan *customer* ke bagian admin dan PPJK.

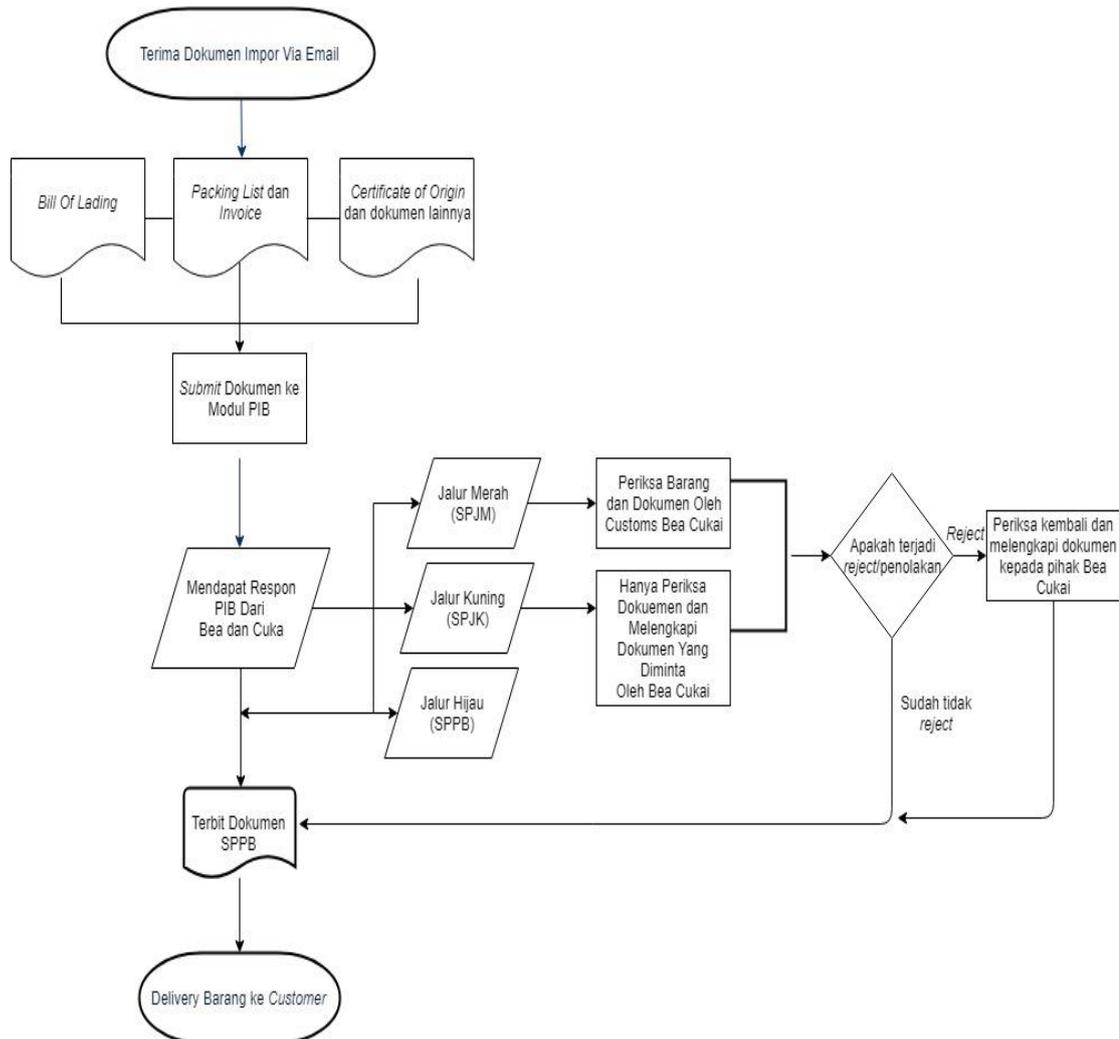
#### 4. Membuat surat jalan dan cetak EIR

Proses ini dilakukan pada saat berada di divisi *trucking* dan *monitoring*, jika telah terdapat respon SPPB (Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang) dan telah dibuat *Gate pass* oleh pihak operasional maka tim *trucking* membuat surat jalan untuk sopir dan mempersiapkan armada dalam pengiriman. Berhubungan dengan *monitoring* tim *trucking* menginput data ke *MS Excel* berupa nomor kendaraan, nama *customer* dan tujuan *delivery* yang nantinya dikirim ke pihak tim *monitoring* untuk memantau pergerakan kendaraan pengiriman sudah sampai mana agar diupdate ke *customer* agar pihak *customer* mengetahui posisi keberadaan kendaraan sudah sampai mana. Data yang dibutuhkan pihak *trucking* berupa SPPB, *Gate pass* dan DO (*Delivery Order*).

### 3.3 Pengolahan Data & Analisis

#### 3.3.1 Proses Impor Pada PT Multi Terminal Indonesia

Berikut ini dapat dijelaskan proses impor barang dengan menggunakan jasa *Freight forwarding* pada PT Multi Terminal Indonesia.



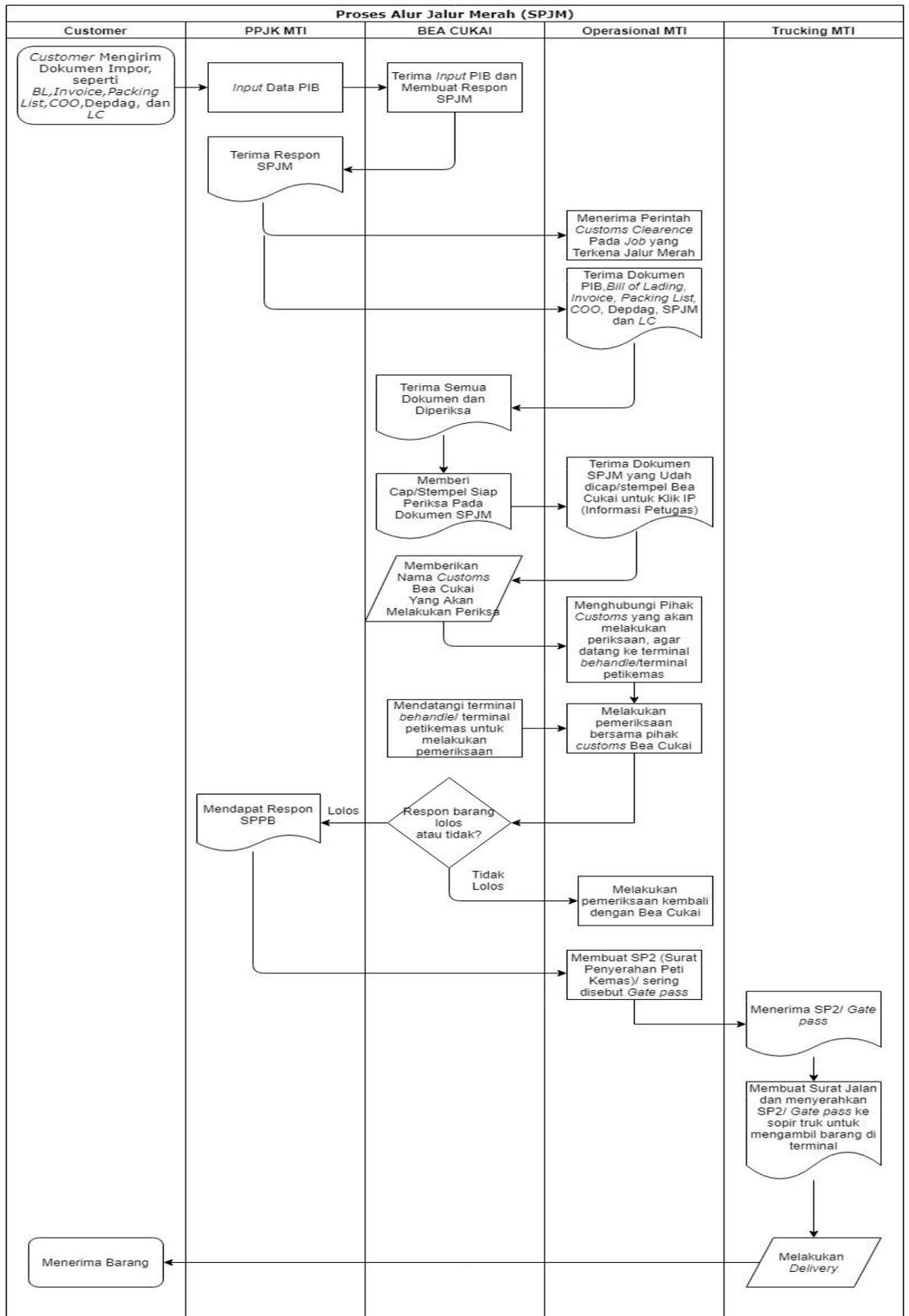
**Gambar 3. 3 Flowchart Alur Impor**

Pada proses impor pada PT Multi Terminal Indonesia yang merupakan salah satu jasa *Freight forwarding*, dimana proses paling awal itu mendapat kontrak atau kerja sama dengan sebuah perusahaan atau *customer* yang akan melakukan impor suatu barang dengan bantuan PT Multi Terminal Indonesia. Kemudian pada saat ingin impor, seluruh dokumen dikirim melalui email kepada MTI agar melakukan proses pabeannya. Dokumennya berupa *Bill of Lading*, *Invoice*, *Packing List*, *Certificate of Origin* (jika ada), *Letter Of Credit*, dan dokumen impor lainnya. Sedangkan untuk dokumen *Delivery Order* didapat dari perusahaan pelayaran yang diambil oleh pihak MTI. Setelah dokumen semua lengkap, maka akan dilakukan *submit* dokumen pada modul PIB yang berhubungan langsung dengan Bea

Cukai. *Submit* dokumen ini berfungsi untuk mendapat respon penjaluran dari pihak bea cukai agar barang dapat keluar dari daerah pabean. Pada umumnya terdapat tiga penjaluran yaitu, jalur merah, jalur kuning, dan jalur hijau. Namun sekarang terdapat satu jalur yaitu jalur MITA/ jalur prioritas. Jika terdapat jalur hijau dan jalur MITA maka akan terbit SPPB (Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang) dimana yang nantinya pihak MTI dapat melakukan pengeluaran barang dari terminal/kawasan pabean untuk dilakukan *delivery* barang kepada importir. Jika terdapat jalur merah dan jalur kuning, respon SPPB belum keluar dan belum bisa *delivery* barang. Untuk jalur merah perlu pemeriksaan fisik dan dokumen, sedangkan jalur kuning hanya dilakukan proses pemeriksaan dokumen impornya oleh pihak Bea Cukai. Jika sudah beres, maka barang dapat dilakukan *delivery* ke importir. Proses *customs clearance* ini dilakukan semuanya oleh pihak MTI selaku PPJK.

### 3.3.2 Alur Proses Jalur Merah (SPJM)

Jalur merah merupakan respon PIB yang telah diterima dari Bea Cukai sebelum mendapat respon SPPB (Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang). Berikut ini alur proses jalur merah:

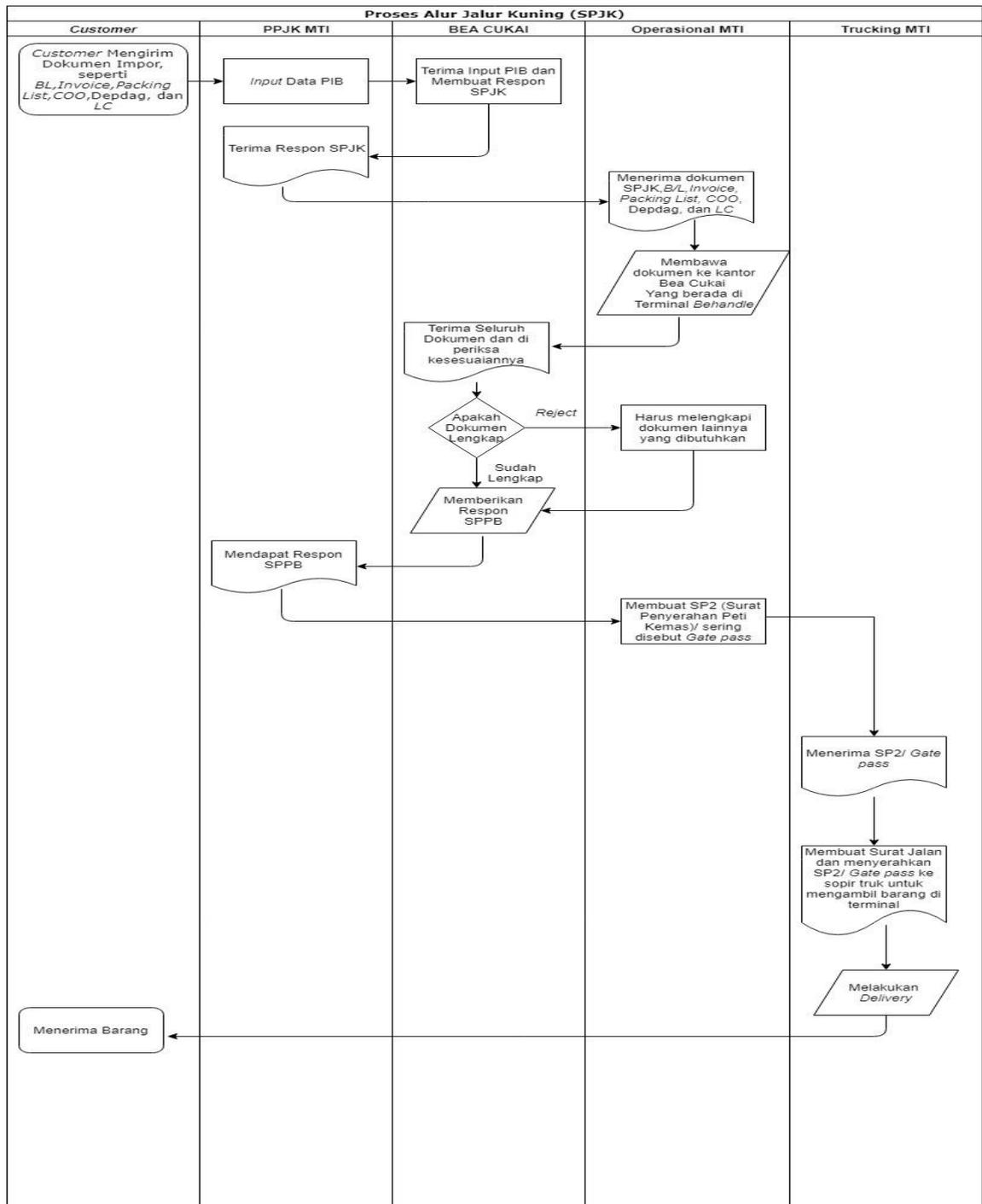


Gambar 3. 4 Flowchart Alur Jalur Merah

Proses teknis pada jalur merah ini dimulai saat importir mengirim semua dokumen kepada perusahaan MTI yang selaku PPJK, kemudian pihak MTI ini akan melakukan *submit* dokumen pada modul PIB yang nantinya akan mendapat respon SPJM (Surat Pemberitahuan Jalur Merah). Pihak PPJK MTI memberikan *job* pemeriksaan kepada bagian operasional untuk menindaklanjuti jalur merah. Dokumen yang dibutuhkan pada jalur merah ini berupa dokumen *Bill of lading, invoice, packing list, coo, depdag, dan LC*. Seluruh dokumen ini akan dibawa ke pihak bea cukai yang berada di terminal *behandle* untuk menindaklanjuti proses jalur merahnya. Kemudian pihak bea cukai akan memberikan cap/stempel akan diperiksa pada dokumen SPJMnya yang nanti berfungsi untuk melakukan klik IP (Informasi Pemeriksa). Pihak operasional akan klik IP di terminal *behandle*, dan pihak Bea Cukai akan memberikan nama pemeriksa serta kontakannya agar dapat menghubunginya pada saat ingin dilakukannya pemeriksaan. Setelah pihak MTI menghubunginya, maka pemeriksa akan datang ke terminal *behandle/* terminal petikemas tempat di mana barang berada. Barang akan diperiksa oleh bea cukai dengan tingkat pemeriksaannya sebesar 10%. Setelah dilakukan pemeriksaan, maka pihak bea cukai akan memberikan respon SPPB. Namun jika barang tidak lolos, maka dilakukan pemeriksaan ulang atau kembali oleh Bea Cukai. Respon SPPB akan diterima oleh pihak PPJK MTI, dan nantinya dokumen SPPB ini diberikan kepada pihak operasional untuk membuat SP2 (Surat Penyerahan Peti Kemas) atau sering disebut juga dengan *Gate pass*. Dokumen SP2/*Gate pass* akan dibuat di terminal dimana posisi barang berada, dokumen ini berfungsi untuk pengeluaran barang dari terminal atau kawasan pabean agar dilakukannya *delivery*. Dokumen tersebut akan diserahkan kepada pihak *trucking* MTI untuk diserahkan kepada sopir yang akan melakukan *delivery*, serta pihak *trucking* membuat surat jalan. Jika semuanya dokumen beres dan telah diberikan kepada sopir truk, maka barang dapat dilakukan *delivery* ke pihak importir.

### 3.3.3 Alur Proses Jalur Kuning

Jalur kuning ini merupakan proses pemeriksaan kesesuaian dokumen impor oleh pihak bea cukai, proses ini hampir sama dengan jalur merah, namun jalur kuning hanya melakukan pemeriksaan dokumen tanpa memeriksa barang dengan melengkapi seluruh dokumen. Berikut ini alur proses jalur kuning:



Gambar 3. 5 Flowchart Alur Jalur Kuning

Pada proses jalur kuning ini sebenarnya hampir sama prosesnya dengan jalur merah, dan dokumen yang dibutuhkan juga sama. Namun dalam hal ini yang membedakannya adalah jalur kuning tidak perlu melakukan pemeriksaan barang, hanya saja pihak bea cukai akan memeriksa kelengkapan dokumen impornya. Jika terjadi *reject* maka pihak operasional harus melengkapi dokumen yang kurang lagi, jika tidak terjadi *reject*, pihak bea cukai akan mengeluarkan respon SPPB kepada pihak PPJK MTI. Respon SPPB itu akan diserahkan ke operasional MTI untuk dibuat SP2/*Gate pass*, dan diserahkan kepada pihak *trucking* agar melakukan *delivery* ke pihak importir.

#### 3.3.4 Diagram *Fishbone*

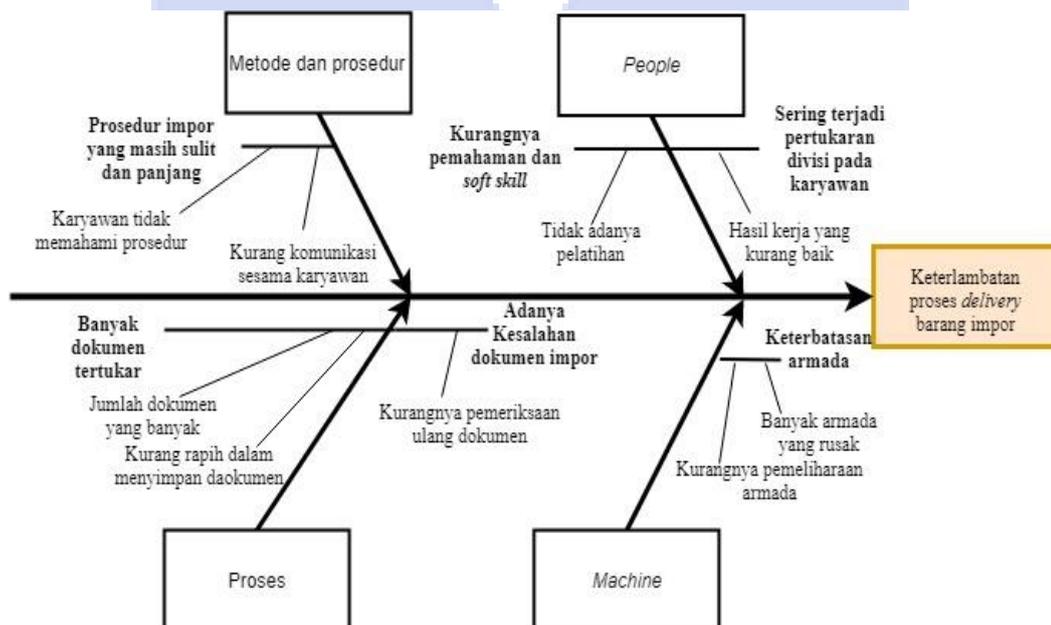
Berdasarkan hasil penelitian pada saat kerja praktik di PT. Multi Terminal Indonesia memiliki hambatan yang sering terjadi dan paling utama yaitu keterlambatan dalam proses *delivery* barang impor. Pada pembuatan diagram *fishbone* ini terdapat 4 (empat) faktor penyebabnya, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Faktor Penyebab Masalah**

Faktor yang diamati	Masalah yang terjadi
1. <i>People</i> (SDM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya pemahaman akan proses dan <i>soft skill</i></li> <li>- Tidak adanya pelatihan tentang kepabeanan dan ekspor impor</li> <li>- Sering terjadi pertukaran divisi pada karyawan</li> <li>- Hasil kerja karyawan yang kurang baik pada divisi tersebut</li> </ul>
2. Metode dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur impor yang masih sulit dan panjang</li> <li>- Adanya karyawan kurang memahami prosedur</li> </ul>

Faktor yang diamati	Masalah yang terjadi
	- Kurangnya komunikasi sesama karyawan
3. <i>Machine</i>	- Keterbatasan armada - Banyaknya armada yang rusak - Kurangnya pemeliharaan
4. Proses	- Adanya kesalahan pada dokumen impor - Kurangnya pemeriksaan ulang dokumen - Banyaknya dokumen tertukar - Jumlah dokumen yang banyak - Kurang rapih dalam menyimpan dokumen

Dari ke 4 (empat) faktor yang diamati terdapat masalah yang terjadi, faktor dan masalah yang terjadi ini dapat digambarkan dalam metode *fishbone* sebagai berikut:



Gambar 3. 6 Diagram *Fishbone*

Setelah dibuat dalam bentuk diagram *fishbone*, maka dapat kita mengidentifikasi masalah dalam keterlambatan proses *delivery* barang impor. Hal ini terdapat 4 (empat) faktor yang sangat berpengaruh yaitu *people* (SDM), *methode* dan prosedur, *machine*, dan proses. Dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat apa saja masalah yang timbul dapat dilihat pada Gambar 3.4 dan Tabel 3.1. Dalam penelitian ini faktor yang sangat berpengaruh terhadap keterlambatan proses *delivery* barang impor sesuai wawancara dan fakta di lapangan adalah faktor *machine* dan proses.

Pada faktor *machine* masalah yang terjadi adalah keterbatasan armada yang disebabkan banyak armada yang rusak karena kurang pemeliharaan terhadap armada. Dengan kurangnya armada sehingga memperlambat pengiriman, terutama pada saat pengiriman dalam satu perusahaan itu banyak sehingga membuat sopir dalam pengiriman ada yang mendapat *job* dua rit dalam satu kali pengiriman. Hal ini juga dapat diatasi dengan adanya vendor, namun armada vendor juga masih terbatas.

Sedangkan pada faktor proses ini sering terdapat masalah dalam dokumen impor dan dokumen tertukar dengan *job* lain. Hal ini para karyawan kurang memerhatikan dan tidak diperiksa ulang dokumennya. Contohnya hal yang terjadi adalah tidak memerhatikan kesesuaian nomor *container* yang ada di *Bill of Lading* dengan dokumen PIB, sehingga pada saat menunggu respon penjaluran terjadi *reject* PIB sehingga terlebih dahulu membatalkan PIB ke kantor bea cukai. Hal yang sering terjadi juga pada saat proses *delivery* adalah tidak memerhatikan jatuh tempo dokumen *delivery order* sehingga harus memperpanjang dokumen lagi ke kantor pelayaran, sebab jika sudah mati tempo maka dalam pembuatan *gate pass* tidak akan bisa.

