

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data *Logistik Performance Index* (LPI) tahun 2023, negara Indonesia meraih nilai total 3.0 dan berada di peringkat 61. Nilai tersebut diukur berdasarkan kelompok *input* yang terdiri dari kepabeanaan, infrastruktur, dan kualitas layanan, kelompok *outcomes* dari waktu pengiriman baik domestic atau internasional, dan *tracing & tracking*. Aktivitas logistik tentu melibatkan jasa ekspedisi muatan di mana jasa tersebut menyediakan pelayanan dalam aktivitas pengangkutan barang hingga pengiriman barang. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.03/2015 dapat dipahami bahwasannya pengertian ekspedisi muatan atau freight forwarder merupakan suatu jasa yang berperan sebagai perwakilan pemilik barang untuk membantu pengurusan seluruh ataupun sebagian aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan mengirim ataupun menerima barang yang disalurkan melalui jalur udara, darat dan laut. Adapun jenis- jenis kegiatan atau aktivitas yang selalu dilakukan oleh perusahaan freight forwarder di antaranya yaitu penerimaan, memberi label, mengukur atau menimbang berat barang, serta mengurus dokumen seperti menghitung biaya angkutannya, merilis dokumen angkutan serta mengurus asuransi pengiriman barang.

Jasa ekspedisi muatan melayani berbagai lini bisnis, seperti jasa pengiriman barang ke berbagai tujuan baik ke luar negara ataupun ke dalam negeri yang dikenal sebagai Jasa Pengurusan Transportasi Murni (JPT), pengurusan dokumen kepabeanaan atas *consignee* yang dilakukan oleh Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanaan (PPJK) dan juga *tracking* di mana jasa tersebut melakukan pengurusan transportasi melalui darat dengan transportasi truk serta *warehouse* yaitu jasa pengurusan transportasi yang memberikan layanan kepada pelanggan dalam aktivitas penyimpanan barang mulai dari muatan kapal sebelum didistribusikan ke penerima barang.

Bisnis ekspedisi muatan juga mengurus terkait kelengkapan dokumen pengiriman barang di mana proses manajemen dokumen ekspor dan impor pada usaha ekspedisi muatan ini melibatkan penanganan, pengolektifan, pengiriman, verifikasi serta pemeriksaan sejumlah dokumen penting seperti *packing list*, faktur pajak, L/C (*Letter of Credit*), *storage*, karantina, surat pengangkutan, dan dokumenlainnya yang berkaitan dengan keuangan, regulasi dan aspek hukum. Pada pengelolaan dokumen ekspor dan impor terdapat peran penting dalam menjaga kelancaran aliran barang, memastikan keteraturan proses, memenuhi persyaratan hukum dan perdagangan internasional.

Dalam menghadapi perkembangan dan pertumbuhan perdagangan internasional yang pesat dan tuntutan kepatuhan regulasi yang semakin kompleks, usaha ekspedisi muatan dihadapkan pada tantangan dalam melakukan manajemen dokumen dengan akurat, efisien, dan tepat waktu. Adapun kemungkinan terjadinya risiko potensial terkait dengan proses pengelolaan dokumen: yaitu kesalahan pemasukan data pada dokumen, keterlambatan penyelesaian dan pengiriman dokumen, kehilangan dokumen atau keterlambatan konfirmasi dokumen baik dari internal maupun eksternal.

Dari uraian di atas dapat diperjelas bahwasanya performa atau hasil perusahaan yang baik maupun sempurna tergantung pada kesempurnaan proses manajemen dokumen yang baik juga. Maka dari itu, pengelolaan dokumen perlu memiliki sistem tata kerja yang efektif dan efisien serta meminimalkan potensi risiko yang merugikan perusahaan terkait manajemen dokumen baik itu ekspor maupun impor. Hal ini berguna untuk evaluasi dan perbaikan terhadap sistem manajemen dokumen ekspor dan impor terhadap Perusahaan.

Penetapan alur proses manajemen dokumen impor pada PT. XYZ masih terdapat kekurangan. Pengelolaan dokumen impor sering kali terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kelengkapan dokumen. Keterlambatan tersebut dapat terjadi karena beberapa hal, seperti kesalahan pada penginputan data di dokumen- dokumen impor, lambatnya pengurusan dokumen atau konfirmasi FIB sehingga mengakibatkan adanya *demurrage cost* dan *detention*

*cost*. Keterlambatan dokumen di mana PIC yang bertanggung jawab pelanggan PT. A seringkali terlambat mengirimkan dokumen fisik ke divisi POD (*Proof of Delivery*) atau bahkan juga sering kali lupa untuk melakukan *scan* dokumen bagian PIB sehingga divisi POD perlu melakukan pengaturan dokumen kembali dan melakukan *scan* dokumen PIB.

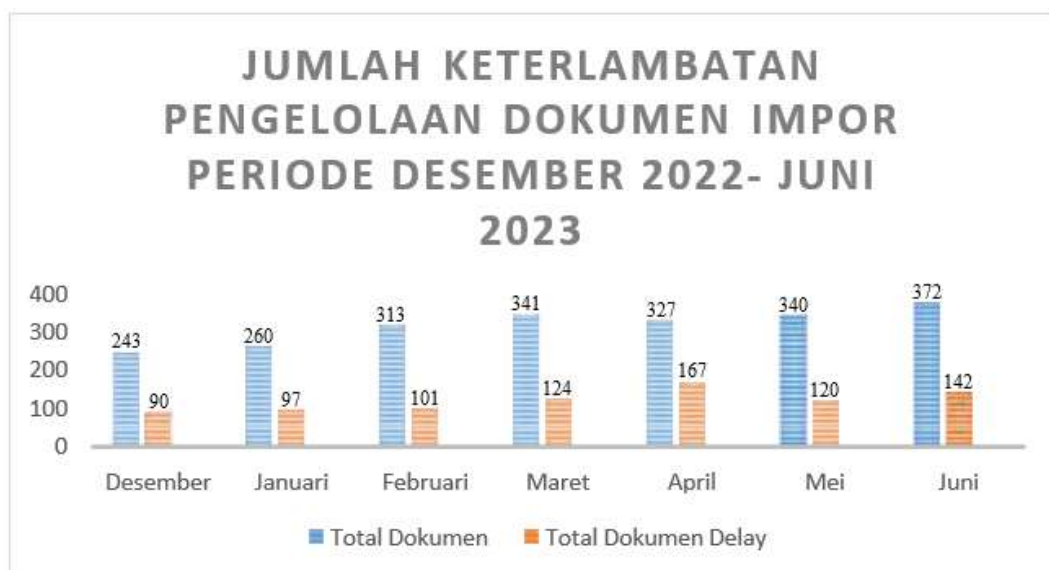
Ada pula permasalahan ketika divisi POD telah selesai melengkapi dokumen impor, seluruh dokumen akan dikirim ke divisi AR (*Account Receivable*) paling lama selama 7 (tujuh) hari yang kemudian akan ditinjau dan diproses lebih lanjut ke pelanggan. Akan tetapi, terdapat hambatan saat pengiriman dokumen fisik ke divisi AR yang disebabkan oleh pembuatan dokumen *packing list* dan faktur pajak yang tertunda dengan kasus paling lama selama kurang lebih 1 (satu) minggu. Setelah kedua dokumen tersebut diserahkan ke divisi POD, dokumen akan dicek dan di-*scan* lalu dimasukkan ke dalam situs perusahaan. Pada tahap ini, proses manajemen dokumen impor mengalami hambatan baru di mana terdapat sistem baru bahwa setelah dokumen tersebut dimasukkan, perlu dilakukan *authorized* melalui *supervisor administration* sebelum diberikan terlebih dahulu ke bagian *sales support*. Hal ini seharusnya hanya perlu dilakukan oleh bagian *sales support* karena *authorized* ini dilakukan sekaligus melakukan pengecekan ulang dokumen dan konfirmasi kesesuaian dokumen fisik dan dokumen yang sudah diinput ke dalam situ perusahaan. Tahapan tersebut memakan waktu beberapa hari di mana seharusnya apabila proses *authorized* langsung dilakukan oleh bagian *sales support* dapat diselesaikan dalam kurun waktu 1 (satu) hari. Setelah dokumen impor dikonfirmasi oleh pihak *sales support*, dokumen perlu melalui proses *checking* PTJ yang diserahkan ke bagian *sales support* juga. Akan tetapi, perusahaan memberikan tugas tersebut ke bagian divisi komersial, di mana divisi tersebut bukan bagian yang harus mengatasi *checking* PTJ, sehingga proses *checking* PTJ ini memerlukan waktu paling lama selama kurang lebih 1 (satu) minggu. Setelah melalui proses tersebut, maka dokumen fisik baru dapat dikirim ke bagian divisi AR. Dari kasus di atas dapat diketahui bahwa proses pengelolaan dokumen impor memakan waktu lebih dari 1 (satu) minggu sebelum diserahkan ke divisi AR.

Adapun di bawah ini merupakan hambatan-hambatan lainnya yang membuat proses pengelolaan dokumen impor semakin lama.

Tabel 1.1  
Hambatan dalam Manajemen Dokumen Impor

No.	Divisi	Keterangan Tugas	Permasalahan/Kendala
1.	Penanggung Jawab Pembuatan Surat Jalan Muat	Membuat Surat Jalan Muat dan mengirimkan dokumen tersebut ke divisi POD.	- Dokumen surat jalan muat impor sering mengalami keterlambatan dengan kurun waktu kurang lebih 1 bulan.
2.	Penanggung Jawab Pembuatan <i>Lift On Lift Off</i> (LOLO)	Membuat faktur pajak LOLO dan mengirimkan dokumen tersebut ke divisi POD.	- Dokumen LOLO impor sering mengalami keterlambatan dengan kurun waktu kurang lebih 1 bulan.
3.	Divisi <i>Sales Support</i>	Melakukan pengecekan ulang dokumen impor yang sudah masuk ke dalam situs perusahaan dan mengonfirmasi penyelesaian dokumen yang kemudian dikirimkan ke bagian AR.	- Konfirmasi dan pengecekan ulang dokumen impor yang bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari, tetapi divisi POD perlu menunggu hingga kurang lebih 14 hari paling lama. - Divisi komersial yang mengambil alih sulit dihubungi dan cenderung mengabaikan tugas tersebut yang di mana sangat berpengaruh bagi kualitas manajemen dokumen impor dan penilaian pelanggan terhadap perusahaan.
4.	PIC Pelanggan PT. A	Bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen impor pelanggan PT. A serta menjadi jembatan komunikasi antar pelanggan dan perusahaan.	- Memiliki hambatan pada pembuatan <i>booking order</i> karena menunggu waktu konfirmasi FIB ( <i>Freight Inspection Bureau</i> ) yaitu dokumen verifikasi muatan/kargo yang telah memenuhi standar kualitas, keselamatan atau regulasi tertentu. - PIC PT. A seringkali melakukan <i>document bomb</i> yang di mana PIC mengirimkan map dokumen impor PT. A dengan rata-rata dokumen <i>delay</i> kurang lebih 10-20 dokumen tiap bulannya. - Pelanggan PT. A mengalami kasus <i>demurrage</i> dalam satu bulan setidaknya 4 kasus dari kurang lebih 30 dokumen. - Terdapat kasus dokumen kadaluarsa yang dimana dokumen tidak segera diurus dalam waktu 3 bulan, sehingga perusahaan kewalahan dalam menangani PT. A untuk mempertahankan dan mengembalikan rasa kepercayaan pelanggan.
4.	PIC Pelanggan PT. B	Bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen impor pelanggan PT. B serta menjadi jembatan komunikasi antar pelanggan dan perusahaan.	- Sering terjadi kesalahan pada pembuatan dokumen sehingga divisi POD perlu menunggu dokumen yang telah diperbaiki.
6.	PIC Pelanggan PT. C	Bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen impor pelanggan PT. C serta menjadi jembatan komunikasi antar pelanggan dan perusahaan.	- Dokumen impor PT. C mengalami keterlambatan paling besar setelah dokumen impor PT. A, di mana permasalahan tersebut tiap bulannya mengalami lebih dari 30 kasus keterlambatan dokumen.

Berdasarkan pengamatan pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti serta *focus group discussion* (FGD) dengan divisi POD (*Proof of Delivery*) dapat dilihat bahwa kasus mengenai keterlambatan proses dokumen impor pada bulan Desember 2022-Juni 2023 mengalami jumlah kasus yang cukup banyak. Berikut di bawah ini merupakan data jumlah kasus keterlambatan dokumen impor.



Gambar 1.1 Data Kasus Keterlambatan Dokumen Impor Periode Desember 2022 – Juni 2023

Sumber: *Live Report* Dokumen Ekspor & Impor Divisi POD Tahun 2022 - 2023

Dari data tersebut diungkapkan bahwa rata-rata keterlambatan proses pengelolaan dokumen impor setiap bulannya terjadi sebanyak 100 *order* dari 300 *order*. Kasus terbanyak dialami pada bulan April dengan total 167 *order* dari 327 *order*. Perlu diingat bahwa data tersebut bisa saja berubah dikarenakan *purchase order* akan tersebut bertambah pada bulan-bulan tersebut. Beberapa dari kasus tersebut memberikan dampak komplain dari pelanggan, kasus *booking order* yang sudah kadaluarsa karena melewati batas waktu perjanjian, dan adanya *demurrage cost* serta *detention cost*.

*Demurrage Cost* merupakan sanksi biaya yang diperoleh dari perusahaan pelayaran kepada importir yang di mana dalam hal pengiriman peti kemas secara penuh dari pelabuhan untuk melakukan kegiatan pembongkaran, pembukaan, dan

aktivitas lainnya belum dilakukan dalam jangka waktu bebas yang diizinkan. Sedangkan *detention cost* merupakan sanksi biaya yang diperoleh dari peti kemas yang sudah penuh kemudian diambil untuk dibongkar dengan asumsi dalam masa bebas, akan tetapi peti kemas yang tidak ada isi belum dikembalikan sebelum melawati batas waktu bebas yang diberikan. Dari kasus ini, keterlambatan pengelolaan dokumen impor juga mengakibatkan biaya sanksi tersebut.

Menurut Indrayani dan Retno Anggoro pada penelitiannya yang berjudul “Analisis Biaya Tambahan (*Demurrage*) di Perusahaan Keagenan Kapal Akibat Penundaan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) (Studi Pada PT. Adi Bahari Nuansa Banten)” pada tahun 2022, disebutkan bahwa dampak dari adanya biaya tambahan *demurrage* ini memberikan kerugian yang cukup signifikan bagi perusahaan. Maka dari itu, kasus *demurrage* tersebut perlu dilakukan upaya untuk pengurangan kasus biaya tambahan atau biaya sanksi. Hubungan kasus tersebut dengan penelitian ini menjadi nilai penting untuk dilakukannya penelitian lebih dalam terhadap proses pengelolaan dokumen impor di perusahaan ekspedisi muatan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap proses manajemen dokumen impor di PT. XYZ dengan judul “Analisis dan Optimalisasi Manajemen Dokumen Impor di PT. XYZ”. Analisis proses manajemen ini membantu untuk mengidentifikasi permasalahan atau hambatan selama aktivitas pengelolaan dokumen impor. Peneliti akan melaksanakan observasi dan wawancara secara mendalam guna meraih data serta mengetahui permasalahan apa yang terjadi selama proses manajemen dokumen impor. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan mengilustrasikan pandangan yang lebih komprehensif terkait manajemen dokumen serta memberikan kontribusi dalam bisnis perusahaan untuk meningkatkan proses kinerja dan layanan dalam perdagangan internasional di PT. XYZ.

## 1.2 Rumusan Masalah

Melalui uraian latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, peneliti menemukan beberapa rumusan masalah seperti di bawah ini:

1. Bagaimana proses manajemen dokumen impor yang dilakukan di PT. XYZ?
2. Apa saja hambatan yang diambil oleh PT. XYZ dalam melaksanakan manajemen dokumen impor?
3. Bagaimana PT. XYZ dalam mengoptimalkan proses manajemen dokumen impor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Setelah peneliti membuat rumusan masalah, peneliti mendapatkan pula tujuan atau capaian penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui proses manajemen dokumen impor yang dilakukan di PT. XYZ.
2. Mengetahui hambatan yang dialami oleh PT. XYZ dalam melaksanakan manajemen dokumen impor.
3. Mengetahui bagaimana PT. XYZ dalam mengoptimalkan proses manajemen dokumen impor.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa  
Sebagai sarana dalam menimba ilmu pengetahuan yang didapatkan selama proses pembelajaran di bangku kuliah dan dapat mengembangkan ilmu, sebagai bahan penelitian serta pengalaman yang sangat berharga di masa yang akan datang.
2. Bagi Instansi Terkait Penelitian  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menetapkan dan menyusun strategi yang lebih baikserta

terarah dalam meningkatkan proses manajemen dokumen impor perusahaan dan meningkatkan layanan terhadap pelanggan di masa yang akan datang.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Dapat menambah literatur dan pengembangan ilmu terkait optimalisasi manajemen dokumen impor di PT. XYZ.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian yang berhubungan atau sejenis serta dapat menambahkan faktor pendukung lain supaya dapat lebih sempurna.