

## PERBAIKAN KINERJA FREGHT FORWARDER DALAM PROSES PENANGANAN IMPORT PADA PT. BASF INDONESIA

R. Totok Heru Parnanto, S.Sos.,MM<sup>1)</sup> Arief Budi Ibrahim, S.Kom., M.Kom<sup>2)</sup>

Prodi Perdagangan Internasional Wilayah ASEAN dan RRT Politeknik APP

Email : [t.heruparnanto@gmail.com](mailto:t.heruparnanto@gmail.com) ; [arief.budi.ibrahim@gmail.com](mailto:arief.budi.ibrahim@gmail.com)

### Abstrak

Menentukan dan memilih jasa forwarder yang baik dan berkualitas adalah sesuatu yang tidak bisa dianggap mudah. Kesalahan dalam menentukan dan memilih jasa forwarder tentu akan bisa menghambat proses operasional dalam penanganan impor perusahaan, terlebih jika perusahaan tersebut berskala Internasional seperti PT. BASF Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk melihat jasa forwarder yang mempunyai kinerja baik bagi perusahaan dalam rangka penanganan impor, sehingga jika terdapat kekurangan perlu mengalami perbaikan-perbaikan dalam kinerjanya. Pada penelitian ini forwarder yang melaksanakan kegiatan dalam penanganan impor yang bekerja sama dengan PT. BASF Indonesia, yaitu antara lain forwarder A, forwarder B, forwarder C, dan forwarder C Air serta forwarder A Air. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode DMAIC untuk menentukan forwarder mana yang memiliki kinerja yang baik bagi perusahaan dalam penanganan impor, sehingga tidak perlu melakukan perbaikan dalam kinerjanya. Dari hasil yang didapat PT.BASF Indonesia adalah untuk ketepatan waktu LSP membuat Draft PIB setelah dokumen diterima mendapatkan t uji sebesar 0000 dengan sig sebesar 1,000. Ini berarti secara umumnya keseluruhan LSP dianggap sudah cukup kinerjanya dalam proses pembuatan Draft PIB. Dengan demikian masih dirasa perlu perbaikan dari masing-masing LSP terhadap proses pengurusan draft PIB dalam penanganan impor. Sehingga perlu perbaikan dalam hal pemeriksaan dokumen dan fisik barangnya. Sedangkan Dalam pengurusan PIB, Dilihat dari Tanggal kapal bersandar (*ATA Vessel*) atau Kelengkapan Dokumen (*Complete Doc Received*) dihasilkan sebesar  $t = - 1,256$  dengan sig sebesar 0,256. Ini berarti secara umumnya keseluruhan LSP masih dirasa kurang kinerjanya. Sehingga masih dirasa perlu perbaikan dari masing-masing LSP terhadap proses penanganan impor. Dalam hal ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom *ATA Vessel*), dihasilkan sebesar  $t = - 1,256$  dengan sig sebesar 0,256. Ini berarti secara umumnya keseluruhan LSP masih dirasa kurang kinerjanya. Sehingga masih dirasa perlu perbaikan dari masing-masing LSP terhadap proses penanganan impor. Dimana dampak dari itu dikenakan denda atau sanksi administrasi, ada pula yang menyebabkan diterbitkannya nota pembetulan dalam bentuk Penetapan Bea dan Cukai, serta dilakukan penelitian ulang dan audit kepatuhan dalam penanganan impornya.

Kata Kunci : *Forwading*, DMAIC, PIB

### PENDAHULUAN

Era perdagangan global sekarang ini arus barang masuk dan keluar sangatlah cepat. Untuk memperlancar urusan bisnisnya para pengusaha dituntut untuk memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur ekspor dan impor. Prosedur ekspor-impor adalah tata cara yang harus ditempuh dalam memenuhi ketentuan peraturan pemerintah serta kelaziman yang berlaku dalam

pelaksanaan suatu transaksi ekspor impor. Pemahaman yang baik mengenai tata cara ekspor atau impor ini sangat penting dan akan semakin memperlancar proses pelaksanaan ekspor impor.

Selain itu juga kemajuan teknologi telah membawa dampak yang besar dalam hubungan antar bangsa khususnya dalam bidang ekonomi internasional. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia perlu untuk terus menggalakkan

pembangunan nasional.

Kondisi ini menyebabkan tingkat persaingan global semakin ketat. Setiap negara perlu mencermati dan menyikapi persaingan global secara cepat dan tepat, melalui peningkatan daya saing nasional. Tidak terkecuali PT BASF Indonesia. Dibidang industri, pemerintah memilih strategi industrialisasi yang bersifat multidimensional, yang memanfaatkan keunggulan komparatif dan keunggulan kompetitif dalam persaingan global. Dengan strategi ini diharapkan tercipta nilai tambah, perluasan kesempatan kerja, dan perolehan devisa.

Selain itu, berbagai perubahan strategis yang ditandai dengan semakin meningkatnya intensitas perdagangan internasional serta *ICT* ( *Information and Communication Technology* ) membuat dunia usaha menuntut institusi kepabeanan yang tanggap dan cepat merespon tuntutan dan kebutuhan mereka. Institusi kepabeanan dituntut mampu menjadi fasilitator yang baik terhadap peningkatan daya saing industri dalam negeri. Caranya melalui pemberian berbagai fasilitas dan kemudahan kepada dunia usaha dan industri. Dengan demikian tercipta iklim usaha yang kondusif sehingga mampu mendorong pertumbuhan industri dalam negeri yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan daya saing perekonomian nasional.

Seiring dengan meningkatkan arus lalu lintas keluar masuk barang ke wilayah Indonesia. Dalam hubungan dengan penerimaan negara dari sektor pajak, peningkatan lalu lintas barang yang masuk ke wilayah Indonesia atau berakibat pada meningkatnya pendapatan negara yang berasal dari pengenaan bea masuk atas barang – barang impor.

Pelaksanaan kegiatan impor di suatu negara harus berpedoman pada undang – undang dengan tujuan, agar tidak menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi negara dan dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan impor , serta tidak kalah

pentingnya akan mempersulit negara Indonesia untuk dapat mensejajarkan dirinya dengan negara – negara lain yang ada di dunia.

Berbicara tentang bisnis eksport-import melalui laut (*sea freight*), perusahaan *freight forwarding* mempunyai bisnis dengan banyak service atau layanan eksport-import yang diambil dari bermacam-macam perusahaan pelayaran, untuk kemudian ditawarkan kepada customer atau shipper yang mempunyai kriteria sendiri. Macam-macam produk jasa dari pelayaran juga mempunyai ragam keunggulan dan kelemahan tersendiri, hal ini yang membuat perusahaan forwarding harus mampu bersaing dengan perusahaan lain untuk memperoleh, mengolah dan menyajikan *service* yang terbaik dan kompetitif. Pembeli yang dalam hal ini disebut *shipper* juga pasti mempunyai kriteria-kriteria tertentu yang mempengaruhi keputusannya untuk menentukan jenis layanan yang tepat.

*Freight forwarder* adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan / pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman baik secara domestik atau ekspor, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transport baik melalui darat, laut dan atau udara. Dimana *freight forwarder* sangat membantu dalam penanganan impor ataupun ekspor.

*freight forwarder* juga melaksanakan pengurusan prosedur dan formalitas dokumentasi yang dipersyaratkan oleh adanya peraturan- peraturan pemerintah negara ekspor, negara transit dan negara import. Serta sesuai dengan ruang lingkup usahanya, *freight forwarder* juga melengkapi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan *Letter of Credit / Certificate of Receipt / Bill of Lading / Bill of Lading / Sea Waybill / Air Waybill / House Bill of Lading / Fiata Bill of Lading / Delivery Order* dan sebagainya.

*Freight forwarder* juga menyelesaikan biaya-biaya yang timbul sebagai akibat dari

kegiatan-kegiatan transportasi, penanganan muatan *insurance liabilities* yang umumnya diperlukan oleh pemilik barang.

Berdasarkan aktivitas-aktivitas tersebut, *freight forwarder* dapat bertindak atas nama pengirim (*consignor* / eksportir) atau bertindak atas nama penerima (*consignee* / importir) atau bertindak atas nama pengirim dan penerima, bergantung dari lingkup pekerjaan (*scope of work*) yang tercantum dalam kontrak kerja yang telah disetujui mereka kedua belah pihak yaitu antara pemberi order kerja dan *freight forwarder* bersangkutan. *Freight forwarder* sangatlah fleksibel dalam menerima lingkup pekerjaan tersebut.

PT BASF Indonesia Dalam kegiatan impornya menggunakan jasa *Freight forwarder* perlu mengetahui ketepatan waktu LSP membuat Draft PIB setelah dokumen diterima, ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB setelah kapal bersandar dan untuk mengetahui ketepatan waktu LSP dalam mentransmit PIB berdasar tanggal kapal bersandar atau kelengkapan dokumen, yang dilakukan *Freight Forwarder*.

Maka berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja *Freight Forwarding* membantu PT BASF Indonesia dalam proses import terhadap produk-produknya dapat diperbaiki, sehingga penulis mengangkat tema penelitian dengan judul, PERBAIKAN KINERJA FREIGHT FORWARDER DALAM MEMBANTU PROSES IMPORT PADA PT. BASF INDONESIA.

#### **Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

Kegiatan aktivitas import di PT BASF Indonesia berjalan sangat baik. Hal ini terjadi karena peran serta *freight forwarding* yang membantu proses kegiatan impor. Untuk itu perlu dinilai apakah perusahaan *freight forwarding* memiliki kinerja yang optimal dalam mengurus dan menangani kegiatan import untuk PT BASF Indonesia, sehingga perlu mengalami perbaikan. Adapun

perumusan masalahnya sebagai berikut :  
Bagaimanakah Kinerja *Freight Forwarding* dalam membantu proses import pada PT BASF Indonesia.

Penelitian ini akan dibatasi masalahnya pada Kegiatan *Freight Forwarding* di PT BASF Indonesia dalam mengurus proses import.

#### **Kerangka Pemecahan Masalah**

Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan suatu tahapan yang sistematis, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta tujuan dari penelitian dapat tercapai. Dalam melakukan penelitian, banyak pendekatan yang dapat digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*). Manajemen hubungan pelanggan fokus pada strategi bisnis perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Ada beberapa metode yang digunakan pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah metode *six sigma*.

#### **Perancangan Usulan Perbaikan Dengan Menggunakan Metode DMAIC**

Perancangan usulan Kinerja *Freight Forwarding* dalam membantu proses import pada PT BASF Indonesia, dilakukan dengan menggunakan metode *Six Sigma*. Pemilihan metode ini dikarenakan penyelesaian masalah dan peningkatan proses dengan menggunakan metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) sehingga, perbaikan akan dilaksanakan secara terus menerus (*Continuous Improvement*) sampai Kinerja *Freight Forwarding* dalam membantu proses import pada PT BASF Indonesia dapat tercapai. Tahapan pengumpulan dan pengolahan data untuk perancangan usulan

perbaikan dengan menggunakan metode *DMAIC*.

### 1. Tahap *Define*

*Define* merupakan pemilihan masalah yang harus diatasi, menemukan kesempatan untuk melakukan perbaikan, serta pemahaman proses-proses yang terlibat dan kebutuhan perusahaan melalui perspektif tingkat tinggi. Tahap *define* dengan mendefinisikan rencana-rencana tindakan yang harus dilakukan untuk melaksanakan peningkatan dari setiap tahap proses

### 2. Tahap *Measure*

*Measure* adalah fase mengukur tingkat kinerja dan melakukan analisis gap. Pada tahap *measure* akan menentukan nilai *standar yang akan ditentukan* berdasarkan nilai maksimum dalam penyelesaian dokumen. Tahap *define* dalam dilakukan penetapan sasaran dari aktivitas kegiatan kinerja.

### 3. Tahap *Analyze*

*Analyze* adalah fase menganalisis faktor-faktor penyebab masalah. Tahapan dalam *analyze* yaitu menganalisa penyebab utama. Dari CTQ yang difokuskan oleh tim. Dalam banyak kasus biasanya tidak akan lebih dari tiga penyebab yang harus dikendalikan untuk mencapai keberhasilan. Apabila penyebab yang diidentifikasi terlalu banyak, artinya tim tidak melakukan pengisolasian masalah utama atau tujuan proyek yang terlalu tinggi untuk dicapai hanya dengan satu proyek. Penentu keberhasilan fase ini adalah penyebab utama harus terbukti, tidak hanya mengandalkan pada diagram fishbone saja.

### 4. Tahap *Improve*

*Improve* adalah fase meningkatkan proses dan menghilangkan faktor-faktor penyebab kinerja yang gagal.

Pada tahap ini disusun rekomendasi tindakan perbaikan sistem kinerja *Freight Forwarding*, menentukan rencana tindakan, dan melaksanakan rencana perbaikan.

### 5. Tahap *Control*

*Control* adalah fase mengontrol kinerja proses. Tahap *control* ini dilakukan dengan membuat standar-standar kerja berdasarkan hasil perbaikan dan mengontrol pelaksanaan proses sesuai dengan *improvement*.

## PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian kebutuhan data primer dilakukan di PT BASF Indonesia, dimana data yang didapat adalah PIB Creation based on Received Doc 2019, PIB Submission based on ATA or Complete Doc Date 2019 dan SPPB Date based on ATA.

Penelitian dilakukan dengan mengamati dan mencatat waktu yang diperlukan dalam melaksanakan pembuatan adalah PIB Creation based on Received Doc 2019, PIB Submission based on ATA or Complete Doc Date 2019 dan SPPB Date based on ATA.

PT. BASF adalah perusahaan kimia terbesar di dunia yang berasal dari Jerman. Dalam pengadaan bahan bakunya PT. BASF masih mengandalkan bahan baku yang impor. Berkaitan dengan itu, maka PT. BASF Indonesia dalam proses pengurusan impornya menggunakan perusahaan *Freight forwarder* atau lebih dikenal dengan jasa PPJK. Berdasarkan itu PT BASF Indonesia perlu mengetahui seberapa besar kinerja dari perusahaan *Freight forwarder* tersebut dalam melakukan pengurusan proses impor bahan bakunya.

Untuk keperluan privasi internal perusahaan, maka nama LSP atau PPJK yang disewa perusahaan disamarkan menjadi inisial A, B, C untuk PPJK yang menangani shipment moda laut. Untuk PPJK yang menangani shipment udara ditambahkan keterangan "Air" setelah nama samara PPJK.

## 1. Define

Tahapan ini berisi tentang identifikasi masalah yang terjadi dalam pengukuran performansi Kinerja *Freight Forwarding* dalam membantu proses import pada PT BASF Indonesia. Faktor penting penentu keberhasilan fase ini adalah persetujuan dari tim bahwa kinerja *Freight Forwarding* memiliki efisiensi tinggi dan tujuan yang jelas; berfokus pada masalah dan tujuan; ekspektasi yang jelas pada proses impor bahan baku.

Dalam fase Define diidentifikasi masalahnya, diantaranya :

- Dalam pengurusan PIB, tujuan adalah Untuk mengetahui ketepatan waktu LSP dalam mentransmit PIB (kolom PIB Submit To Customs) berdasar tanggal kapal bersandar (kolom ATA Vessel) atau Kelengkapan Dokumen (kolom Complete Doc Received)
- Tanggal SPPB berdasarkan ATA (SPPB Date based on ATA), tujuannya adalah Untuk mengetahui ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom ATA Vessel). Batas maksimum perolehan respon SPPB dikatakan tepat yaitu 3 hari setelah

ATA, jika melebihi 3 hari maka dikatakan tidak tepat waktu.

- Pembuatan PIB berdasarkan Dokumen yang Diterima (PIB Creation based on Received Documents), tujuannya adalah untuk mengetahui ketepatan waktu LSP membuat Draft PIB setelah Dokumen Diterima. Draft PIB harus dibuat pada tanggal dokumen diterima atau maksimum 2 hari setelah dokumen diterima

Tahap selanjutnya adalah pengukuran kinerja *Freight Forwarding* dalam membantu proses import. Pengukuran menggunakan data pengurusan PIB pada bulan Januari-Desember 2019. Indikator pengukuran kinerja *Freight Forwarding* dalam membantu proses import disesuaikan dengan kondisi perusahaan, yaitu sebagai berikut:

Untuk keperluan privasi internal perusahaan, nama LSP atau PPJK yang disewa perusahaan disamarkan menjadi inisial A, B, C untuk PPJK yang menangani shipment moda laut. Untuk PPJK yang menangani shipment udara ditambahkan keterangan "Air" setelah nama samara PPJK

- Pengajuan PIB berdasarkan ATA atau Dokumen Lengkap (PIB Submission based on ATA or Complete Document)

Row Labels	Count of Status					Column Labels On Time	
	A	B	C	C Air	A Air	On Time Total	Grand Total
Jan	84	25	2	6	1	118	118
Feb	100	16	5	4		125	125
Mar	111	42	20	11	1	185	185
Apr	77	76	6	10		169	169
May	63	44	4	5		116	116
Jun	58	53	18	3		132	132
Jul	104	78	30	2	1	215	215
Aug	128	78	45	8	6	265	265
Sep	98	60	61	5	24	248	248
Oct	127	50	48	6	57	288	288
Nov	169	46	27	7	37	286	286
Dec	67	41	23	5	23	159	159

<b>Grand Total</b>	<b>1186</b>	<b>609</b>	<b>289</b>	<b>72</b>	<b>150</b>	<b>2306</b>	<b>2306</b>
--------------------	-------------	------------	------------	-----------	------------	-------------	-------------

2) Tanggal SPPB berdasarkan ATA (SPPB Date based on ATA)

Count of Status	Column Labels On Time					On Time Total	Pre-Not On Time	Grand Total
	A	B	C	Air	Air			
Row Labels	A	B	C	Air	Air			
Jan	80	32	2	10		124	3	127
Feb	84	29	8	12		133	8	141
Mar	82	56	18	15		171	5	176
Apr	51	66	12	19		148	4	152
May	42	56	5	14		117	9	126
Jun	27	47	18	8		100	2	102
Jul	72	97	29	44		242	16	258
Aug	95	100	42	25	6	268	14	282
Sep	88	73	59	12	7	239	10	249
Oct	129	72	48	18	22	289	45	334
Nov	156	55	30	17	13	271	38	309
Dec	43	47	28	11	3	132	20	152
<b>Grand Total</b>	<b>949</b>	<b>730</b>	<b>299</b>	<b>205</b>	<b>51</b>	<b>2234</b>	<b>174</b>	<b>2408</b>

3) Pembuatan PIB berdasarkan Dokumen yang Diterima (PIB Creation based on Received Documents)

PIB DRAFT (All)		Column Labels On Time					On Time Total	Grand Total
Count of Status	Row Labels	C	B	A	Air	Air		
<02/01/2019								
	Jan	3	22	182	39	1	247	247
	Feb	30	26	140	72		268	268
	Mar	29	26	171	66	2	294	294
	Apr		43	89	72	3	207	207
	May	19	17	122	41		199	199
	Jun	27	73	100	71		271	271
	Jul	57	68	133	95	7	360	360
	Aug	75	85	230	64	9	463	463
	Sep	92	90	189	39	33	443	443
	Oct	37	64	256	34	66	457	457
	Nov	57	37	259	26	36	415	415
	Dec	56	55	187	23	20	341	341
>01/01/2020								
<b>Grand Total</b>		<b>482</b>	<b>606</b>	<b>2058</b>	<b>642</b>	<b>177</b>	<b>3965</b>	<b>3965</b>

2. Measure

Tujuan dari tahapan Tujuan dari tahap ini secara objektif menetapkan dasar-dasar perbaikan. Measure merupakan langkah pengumpulan data, yang tujuannya adalah untuk menetapkan standar kinerja. Adapun

standar kerja, antara lain

- Pengajuan PIB berdasarkan ATA atau Dokumen Lengkap (PIB Submission based on ATA or Complete Document).  
Dilihat dari Tanggal kapal bersandar (ATA Vessel) atau Kelengkapan

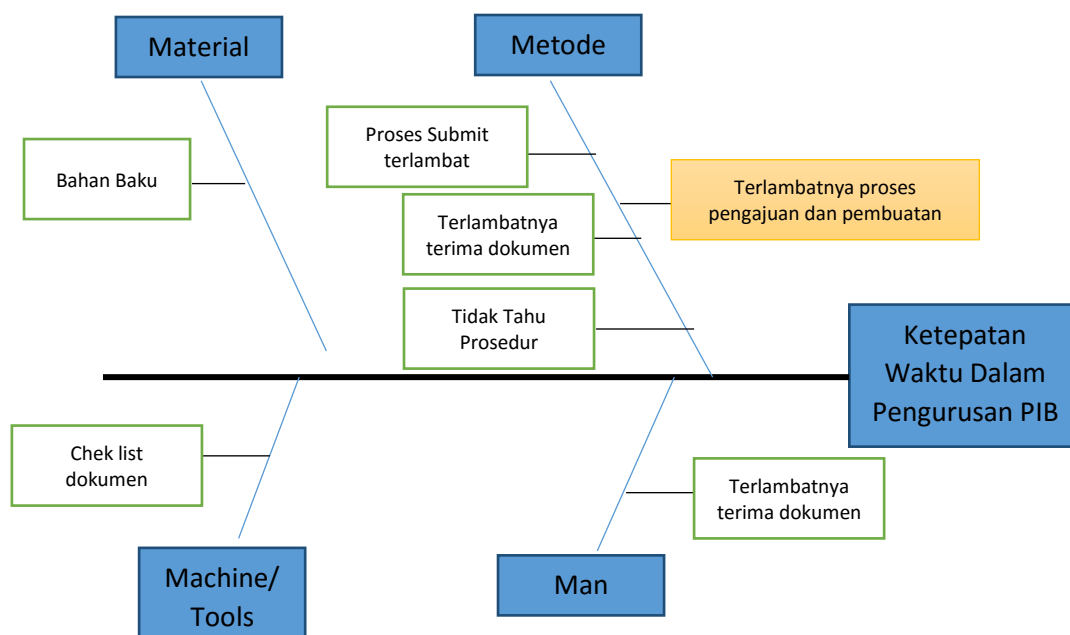
Dokumen (Complete Doc Received) yang lebih tua dipilih untuk determinasi pembandingan dengan Tanggal Transmit PIB (PIB Transmit To Customs) karena itu berarti kedua syarat untuk transmit PIB (sudah ATA dan Lengkap Dokumennya) sudah terpenuhi. Jika selisih Transmit PIB dan ATA atau Kelengkapan Dokumen sama dengan 0 atau 1 maka dinyatakan “On Time”, jika hasil selisih lebih dari 1 maka dinyatakan “Late”

- b. Tanggal SPPB berdasarkan ATA (SPPB Date based on ATA)  
Dilihat dari tanggal ATA dipilih untuk determinasi pembandingan dengan Tanggal SPPB. Selisih dari tanggal SPPB dan ATA apabila 0 – 3 maka dinyatakan “On Time”, jika

melebihi 3 maka dinyatakan “Late”. Jika selisih Tanggal SPPB dan ATA kurang dari 0, maka dinyatakan “Pre-Notification On Time” atau perolehan respon SPPB lebih cepat dari tanggal kapal bersandar.

### 3. Analyze

Berikut ini merupakan tahap Analyze pertama mengenai penyebab terjadinya kegagalan dalam pelaksanaan proses import bahan baku yang dilaksanakan *Freight Forwarding* adalah kelambatan dalam proses pembuatan dan pengurusan PIB, bisa dengan menggunakan *fishbone* diagram :



Setelah memasukkan semua input dalam diagram sebab akibat, dilanjutkan dengan menggunakan teknik 5 why untuk menggali akar permasalahannya.

### 4. Improve

Berikut ini merupakan tahap *improve* dimana ditentukan usulan

perbaikan yang dapat dilakukan terhadap proses import bahan baku yang dilaksanakan *Freight Forwarding* adalah kelambatan dalam proses pembuatan dan pengurusan PIB.

Tahap *improve* berfokus pada pemahaman penuh pada penyebab

utama yang diidentifikasi dalam fase analyze, dengan maksud baik sebagai pengendali atau menghilangkan

penyebab masalah-masalah tersebut untuk mencapai kinerja maksimal

**Tabel 1. Design of Action**

RPN	Mode of Failure	Actionable Cause	Design Action/Potential Solution	Design Validation
1	Pembuatan PIB	Meningkatkan Ketepatan waktu dalam pembuatan draf	Perusahaan membatasi kegiatan sdm dalam pelaksanaan kegiatannya	Bagian operational membuat perjanjian & standard procedures untuk tujuan tersebut
2	Pengajuan PIB	Kelengkapan Dokumen dalam proses pengajuan PIB	Bagian impor harus mengupgrade informasi terkait system yang digunakan setiap saat	Bagian IT perusahaan akan mengupdate system management untuk mencapai tujuan tersebut
3	SPPB	Untuk menentukan surat persetujuan pengeluaran barang harus melihat ATA	Perusahaan menerapkan sistem peremajaan dimana setiap unit memiliki batas usai pemakaian sesuai kebijakan management	Manager asset & management membuat simulasi pengeluaran unit dengan batasan tertentu sampai tahun yang ditentukan

Dilanjutkan sampai tahap *control*, perusahaan membatasi pekerja alam kegiatannya yang dilakukan setiap pegawainya dalam apembuatan draf PIB dalam proses impor bahan baku . Berdasarkan *design action* tersebut, maka peneliti melakukan control terhadap pelaksanaan proses impor bahan baku yang dilakukan beberapa *Freight Forwading*. Sehingga didapat *Freight Forwading* yang memiliki kinerja terbaik.

## 5. Control

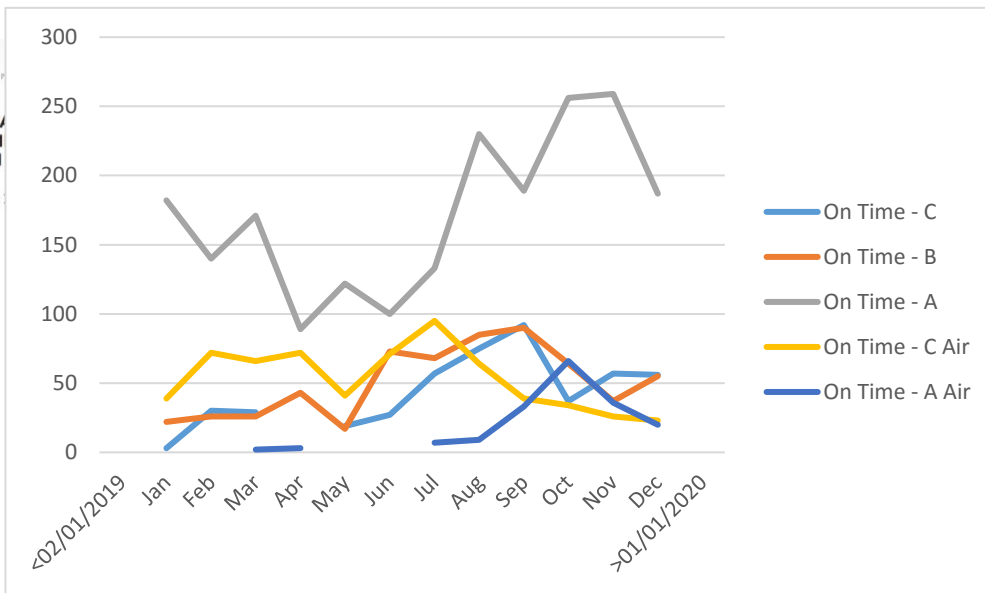
Tahapan *control* merupakan tahap akhir dalam pendekatan DMAIC. Pada dasarnya tahapan ini merupakan tindakan pengendalian terhadap kinerja beberapa *Freight Forwading*, sehingga pendokumentasian, dan pengendalian menjadi hal yang penting untuk menjaga konsistensi perbaikan-perbaikan yang dilakukan untuk perbaikan kinerja. Pada penelitian ini diberikan masukan kepada

perusahaan mengenai kinerja dari *Freight Forwading* . Adapun hal-hal yang perlu diterapkan pada tahap *control* ini adalah sebagai berikut:

A. Tujuannya adalah untuk **mengetahui ketepatan waktu LSP membuat Draft PIB setelah Dokumen Diterima**. Draft PIB harus dibuat pada tanggal dokumen diterima atau maksimum 2 hari setelah dokumen diterima.

Dapat dilihat dari Pembanding untuk mengetahui ketepatan waktu pembuatan Draft PIB adalah tanggal Diterimanya Dokumen. Jika selisih Pembuatan Draft PIB (kolom PIB Draft) dengan Dokumen Diterima (kolom Received Document) sama dengan 0 – 2 maka dinyatakan “On Time”, jika hasil selisih lebih dari 2 maka dinyatakan “Late”, maka dapat dilihat bahwa;





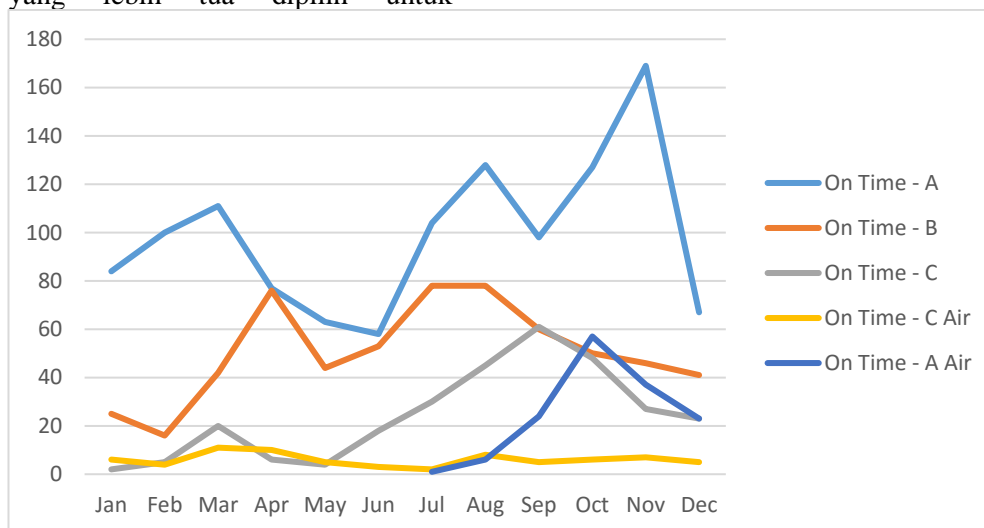
- 1)
- 2) PPJK A mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu Membuat Draft PIB Setelah Dokumen Diterima. PIB yang dibuatkan Draftnya tepat waktu di bulan Januari sebanyak 182, Februari 140, Maret 171, April 89, Mei 122, Juni 100, Juli 133, Agustus 230, September 189, Oktober 256, November 259, Desember 187
- 3) PPJK B mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu Membuat Draft PIB Setelah Dokumen Diterima. PIB yang dibuatkan Draftnya tepat waktu di bulan Januari sebanyak 22, Februari 26, Maret 26, April 43, Mei 17, Juni 73, Juli 68, Agustus 85, September 90, Oktober 64, November 37, Desember 55
- 4) PPJK C mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu Membuat Draft PIB Setelah Dokumen Diterima. PIB yang dibuatkan Draftnya tepat waktu di bulan Januari sebanyak 3, Februari 30, Maret 29, April 0, Mei 19, Juni 27, Juli 57, Agustus 75, September 92, Oktober 37, November 57, Desember 56
- 5) PPJK C mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu Membuat Draft PIB Setelah Dokumen Diterima. PIB yang dibuatkan Draftnya tepat waktu di bulan Januari sebanyak 39, Februari 72, Maret 66, April 72, Mei 41, Juni 71, Juli 95, Agustus 64, September 39, Oktober 34, November 26, Desember 23.
- 6) PPJK A Air mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu Membuat Draft PIB Setelah Dokumen Diterima. PIB yang dibuatkan Draftnya tepat waktu di bulan Januari sebanyak 1, Februari 0, Maret 2, April 3, Mei 0, Juni 0, Juli 7, Agustus 9, September 33, Oktober 66, November 36, Desember 20.

Berdasarkan perhitungan coefisien corelasi didapatkan angka angka yang menunjukkan kinerja masing-masing LSP. LSP A dengan nilai sebesar 0,766, LSP B dengan nilai 0,727, LSP C dengan nilai 0,801 dan LSP A Air sebesar 0,741 dirasa masih cukup kinerjanya, dalam proses pembuatan draf PIB. Hanya untuk LSP C Air sebesar -0,175 yang masih sangat kurang baik kinerjanya dalam proses pembuatan draf PIB. Namun untuk keseluruhan berdasarkan hasil uji statistik yang digunakan dengan distribusi t (uji t),

dimana dihasilkan sebesar  $t = 0000$  dengan sig sebesar 1,000. Ini berarti secara umumnya keseluruhan LSP dianggap sudah cukup kinerjanya dalam proses pembuatan Draft PIB. Dengan demikian masih dirasa perlu perbaikan dari masing-masing LSP terhadap proses pengurusan draft PIB dalam penanganan impor. Dengan demikian perlu perbaikan dalam hal pemeriksaan dokumen dan fisik barangnya.

determinasi pembandingan dengan Tanggal Transmit PIB (PIB Transmit To Customs) karena itu berarti kedua syarat untuk transmit PIB (sudah ATA dan Lengkap Dokumennya) sudah terpenuhi. Jika selisih Transmit PIB dan ATA atau Kelengkapan Dokumen sama dengan 0 atau 1 maka dinyatakan "On Time", jika hasil selisih lebih dari 1 maka dinyatakan "Late", didapat hal-hal sebagai berikut :

**B. Dalam pengurusan PIB, Dilihat dari Tanggal kapal bersandar (ATA Vessel) atau Kelengkapan Dokumen (Complete Doc Received) yang lebih tua dipilih untuk**



1) PPJK A mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu mentransmit PIB. Shipment yang ditransmit PIB tepat waktu di bulan Januari sebanyak 84 shipment, Februari 100 shipment, Maret 111 shipment, lalu mengalami penurunan di bulan April 77 Shipment, May 63 shipment, Juni 58 shipment, dan naik lagi di bulan Juli sebesar 104 shipment dan Agustus 128

shipment lalu sempat turun di bulan September yaitu hanya 98 shipment yang tepat waktu ditransmit PIBnya, dan naik lagi di bulan Oktober sebanyak 127 shipment, dan November 169 shipment. Terakhir terdapat penurunan ketepatan waktu transmit PIB di bulan Desember, yaitu sebanyak 67 shipment.

2) PPJK B mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu

mentransmit PIB. Shipment yang ditransmit tepat waktu pada bulan Januari 25, Februari 16, Maret 42, April 76, lalu mengalami penurunan di bulan May sebesar 44, Juni 53, Juli 78, Agustus 78, September 60, Oktober 50, November 46, Desember 41.

- 3) PPJK C juga mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu mentransmit PIB. Shipment yang ditransmit tepat waktu pada bulan Januari 2, Februari 5, Maret 20, April 6, Mei 4, Juni 18, Juli 30, Agustus 45, September 61, Oktober 48, November 27, Desember 23.
- 4) PPJK C Air cenderung lebih stabil dengan shipment yang ditransmit tepat waktu pada bulan Januari 6, Februari 4, Maret 11, April 10, Mei 5, Juni 3, Juli 2, Agustus 8, September 5, Oktober 6, November 7, Desember 5.
- 5) PPJK A Air mengalami fluktuasi dengan shipment yang ditransmit tepat waktu pada bulan Januari Januari 1, Februari 0, Maret 1, April-Juni 0, Juli 1, Agustus 6, September 24, Oktober 57, November 37, Desember 23.

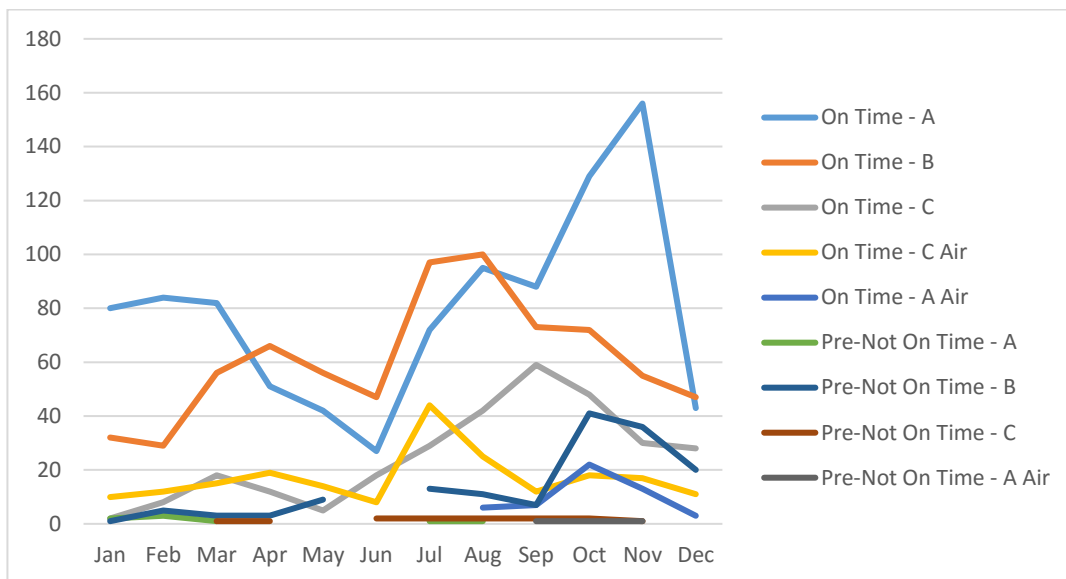
Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi didapatkan angka-angka yang menunjukkan kinerja masing-masing LSP. LSP A dengan nilai sebesar 1,053 dirasa cukup baik kinerjanya, LSP B dengan nilai 1,001 dan LSP C dengan nilai 1,021 masih dianggap cukup dalam kinerjanya. Hanya untuk LSP C Air dan LSP A Air yang masih kurang baik kinerjanya, karena masing-masing mendapatkan nilai sebesar

LSP C Air = 0,945 dan LSP Air = 0,899.

Namun untuk keseluruhan berdasarkan hasil uji statistik yang digunakan dengan distribusi t (uji t), dimana dihasilkan sebesar  $t = -1,256$  dengan sig sebesar 0,256. Ini berarti secara umumnya keseluruhan LSP masih dirasa kurang kinerjanya. Sehingga masih dirasa perlu perbaikan dari masing-masing LSP terhadap proses penanganan impor.

Akibatnya dari kurang baiknya kinerja LSP dalam pengurusan PIB, dilihat dari Tanggal kapal bersandar (ATA Vessel) atau Kelengkapan Dokumen (Complete Doc Received), yang mengakibatkan kurang tepatnya waktu dalam pelaksanaan pengurusan PIB akan berdampak pada dikenakan denda atau sanksi administrasi, ada pula yang menyebabkan diterbitkannya nota pembetulan dalam bentuk Penetapan Bea dan Cukai

- C. Dalam hal ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom ATA Vessel), dilihat dari tanggal ATA dipilih untuk determinasi pembandingan dengan Tanggal SPPB. Selisih dari tanggal SPPB dan ATA apabila 0 – 3 maka dinyatakan “On Time”, jika melebihi 3 maka dinyatakan “Late”. Jika selisih Tanggal SPPB dan ATA kurang dari 0, maka dinyatakan “Pre-Notification On Time” atau perolehan respon SPPB lebih cepat dari tanggal kapal bersandar, didapat hal-hal sebagai berikut :



- 1) PPJK A mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu mendapat respon SPPB. Shipment yang mendapat respon SPPB tepat waktu di bulan Januari 80, Februari 84, Maret 82, April 51, Mei 42, Juni 27, Juli 72, Agustus 95, September 88, Oktober 129, November 156, Desember 43.
- 2) PPJK B mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu mendapat respon SPPB. Shipment yang mendapat respon SPPB tepat waktu di bulan Januari 32, Februari 29, Maret 56, April 66, Mei 56, Juni 47, Juli 97, Agustus 100, September 73, Oktober 72, November 55, Desember 47
- 3) PPJK C mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu mendapat respon SPPB. Shipment yang mendapat respon SPPB tepat waktu di bulan Januari 2, Februari 8, Maret 18, April 12, Mei 5, Juni 18, Juli 29, Agustus 42, September 59, Oktober 48, November 30, Desember 28
- 4) PPJK C Air mengalami fluktuasi dalam ketepatan waktu mendapat respon SPPB. Shipment yang

mendapat respon SPPB tepat waktu di bulan Januari 10, Februari 12, Maret 15, April 19, Mei 14, Juni 8, Juli 44, Agustus 25, September 12, Oktober 18, November 17, Desember 11.

- 5) PPJK A Air memulai shipment di bulan Agustus dengan ketepatan waktu perolehan SPPB 6, September 7, Oktober 22, November 13, Desember 3.

Berdasarkan perhitungan coefisien corelation didapatkan angka angka yang menunjukkan kinerja masing-masing LSP terkait dengan ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom ATA Vessel). LSP A dengan nilai sebesar 1,053 dirasa cukup baik kinerjanya, LSP B dengan nilai 1,001 dan LSP C dengan nilai 1,021 masih dianggap cukup dalam kinerjanya. Hanya untuk LSP C Air dan LSP A Air yang masih kurang baik kinerjanya, karena masing-masing mendapatkan nilai sebesar LSP C Air = 0,945 dan LSP Air = 0,899.

Namun untuk keseluruhan

berdasarkan hasil uji statistik yang digunakan dengan distribusi t (uji t), dimana dihasilkan sebesar  $t = -1,256$  dengan sig sebesar 0,256. Ini berarti secara umumnya keseluruhan LSP masih dirasa kurang kinerjanya. Sehingga masih dirasa perlu perbaikan dari masing-masing LSP terhadap proses penanganan impor.

Akibatnya dari kurang baiknya kinerja LSP dalam ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom ATA Vessel), Dilihat dari Tanggal kapal bersandar (ATA Vessel) atau Kelengkapan Dokumen (Complete Doc Received), akan berdampak pada dikenakan, penelitian ulang dan audit kepabeanaan, sebagai garda terakhir pemenuhan kewajiban kepabeanaan, diharapkan dapat mengidentifikasi semua jenis kesalahan pemberitahuan pabeaan. Selain itu akan diterbitkan surat penetapan. Surat penetapan berupa SPTNP dan SPKTNP ini dapat diterbitkan atas satu kesalahan, namun juga dapat diterbitkan atas gabungan kesalahan (kombinasi).

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai Analisis Freight Forwarder Dalam Membantu Proses Import Pada PT. BASF Indonesia diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Aktivitas *Freight Forwarding* adalah sebagai pengelola jasa. Pengelola jasa tersebut dikatakan sebagai arsitek dalam transportasi. Dengan kata lain , dikatakan bahwa *freight forwarding* tersebut selalu dikaitkan dengan transportasi. Dimana transportasinya menggunakan jasa transportasi darat, laut dan udara dalam pengiriman barang-barang tersebut.

*Freight Forwarding* melakukan beberapa kegiatan seperti, transportasi, pergudangan, pengepakan, penomoran, dan sebagainya. Dalam kegiatannya, *Freight Forwarding* menggunakan jasa – jasa pihak ketiga, antara lain : Bank, Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Depperindag), *Shipping Company* / Perusahaan Pelayaran, Lembaga Asuransi, Bea dan Cukai, Kedutaan / Konsulat, *Surveyor*, dan lain-lain.

1. PT. BASF Indonesia merupakan perusahaan yang mengimpor bahan-bahan kimia dalam melakukan impornya menggunakan jasa *freight forwarding* yang telah diberi kuasa oleh PT BASF Indonesia untuk menguruskan dokumen impor. Perusahaan *freight forwarding* mempunyai tanggung jawab sebagai pihak penting dalam proses impor. Itupun harus dilakukan berdasarkan prosedur impor yang jelas, dan proses pengurusan dokumen impor dan transportasi impor yang telah ditentukan.
2. Dokumen – dokumen yang diperlukan dalam penyelesaian impor, antara lain: *Bill Of Lading (B/L), Ocean (Marine) B/L atau Master B/L, House Bill of Lading, Overseas Invoice/ Debit Note, Manifest, Notice Arrival (Proforma), Notice Arrival, Surat Pinjam Cointainer, Pengantar D/O.*
3. Berdasarkan hasil uji statistik yang digunakan dengan distribusi t (uji t), terkait dengan ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom ATA Vessel) dan terkait dengan ketepatan waktu shipment mendapat respon SPPB (kolom SPPB Date) setelah kapal bersandar (kolom ATA Vessel) dihasilkan nilai t sebesar  $-1,256$  dengan sig sebesar 0,256 maka perlu perbaikan

dalam proses respon SPPB artinya harus tepat waktunya dalam proses pembuatan SPPBnya. Sedangkan untuk proses pembuatan draf PIB dihasilkan nilai t sebesar = 0000 dengan sig sebesar 1,000 berarti secara umumnya keseluruhan LSP dianggap sudah cukup baik kinerjanya dalam proses pembuatan Draft PIB.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amir M.S, 2007. Ekspor Impor: Teori dan Penerapannya. Jakarta: PPM
- Darmanto, E., Siregar, M. T., Hayadi, B. H., Renwarin, J. M., Asfar, D. A., Sulissusiawan, A., ... & Fatmawati, I. (2021, March). Decision Support System for Staff Assignment Using VIKOR Algorithm. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1845, No. 1, p. 012029). IOP Publishing
- Feriyanto, Andri. 2015. Perdagangan Internasional: Kupas Tuntas Prosedur Ekspor Impor. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Hamdani, 2003, Seluk-Beluk Perdagangan Ekspor-Impor, Jakarta :Yayasan Bina Usaha Niaga Indonesia
- Hutabarat, Roselyne, 2004. Transaksi Ekspor – Impor, Jakarta : Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Jafar, Mohamad, 2015, Kepabeanan Ekspor Impor, Pro Insani Cendekia, Jakarta
- Nadzir, Mohammad.2005, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Neoloka, Amos. 2014. Metode Penelitian Dan Statistik Cet ke-1. Bandung: PT Remaja
- Purwito, Ali, 2007, *Reformasi Kepabeanan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Purnamawati, A. d. (2013). Dasar-dasar Ekspor Impor Teori, Praktik, dan Prosedur. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Rosdakarya. Matono, Nanang. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sudijono,SH dan Sarjiyanto,SE, 2008, *Modul Transportasi Ekspor- Impor dan Tatalaksana Kepabeanan*, D III Bisnis Internasional Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Suyono R.P, 2003, *Shipping (pengapalan Internasional Ekspor-Impor Melalui Laut)*, Jakarta : BPM.
- Sunggono, Bambang, 2012, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cetakan ke13, Jakarta : Rajawali Pers
- Suyono, R. P. 2003, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Edisi ke-3. Jakarta : PPM
- Sutojo, Siswanto. 2001. Membiayai Perdagangan Ekspor Impor. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tandjung, Marolop. 2011. Aspek dan Prosedur Ekspor Impor. Jakarta: Salemba empat
- <http://indahblgl.blogspot.com/2013/03/bisnis-freight-forwarding-di-indonesia.html>
- [http://newfanyaauraresta.blogspot.com/2012/06/freight-forwarding\\_10.html](http://newfanyaauraresta.blogspot.com/2012/06/freight-forwarding_10.html)
- [http://newfanyaauraresta.blogspot.com/2012/06/freight-forwarding\\_10.html](http://newfanyaauraresta.blogspot.com/2012/06/freight-forwarding_10.html)
- <http://ahmadsofiandiharahap.blogspot.com/2013/04/definisi-freight-forwarding.html>