

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KESESUAIAN SOP DALAM PEMBUATAN DOKUMEN EKSPOR TERHADAP FREIGHT FORWARDING

Siti Sahara, Reza Amelia

Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email: sitisahara@unj.ac.id, rezaameliaa883@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam proses pembuatan dokumen ekspor oleh PT Bimaruna Jaya, dengan fokus pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode kualitatif deskriptif digunakan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional perusahaan. Proses kegiatan pembuatan dokumen ekspor sangat dapat berjalan lancar apabila semua tahapan dalam proses pembuatan berjalan baik sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Pengelolaan pengawasan terhadap kegiatan yang dilakukan untuk tujuan tertentu, dalam penelitian ini akan di teliti bagaimana proses kegiatan ekspor barang, dan Kualitas layanan nya. Evaluasi kualitas layanan pembuatan dokumen ekspor dalam proses penilaian yang bertujuan untuk mengukur dan memahami sejauh mana penyedia layanan memenuhi standar tertentu dalam menyusun, memproses, dan mengelola dokumen yang diperlukan untuk kegiatan ekspor.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Prosedur Ekspor, Freight Forwarding, EMKL

Abstract:

This research aims to analyze the quality of service and Standard Operating Procedure (SOP) in the export document creation process by PT Bimaruna Jaya, focusing on the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A qualitative descriptive method was employed through direct observation of the company's operational activities. The seamless execution of the export document creation process relies heavily on the proper adherence to established procedures at every stage. The management oversight of activities carried out for specific purposes, in this study, will examine how the export of goods activities is conducted, including the quality of its service. The assessment of the quality of service in the export document creation process aims to measure and understand the extent to which the service provider meets specific standards in preparing, processing, and managing the required documents for export activities.

Keywords: Quality Of Service, Procedure Export, Freight Forwarding, EMKL

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi memiliki hubungan yang erat dengan aktivitas perdagangan, salah satunya adalah perdagangan internasional. Perdagangan internasional merujuk pada kegiatan perdagangan yang melibatkan pertukaran produk antara suatu negara dengan negara lainnya. Kondisi ini didukung juga dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang, mendorong kebutuhan untuk memperkuat hubungan perdagangan Indonesia dengan negara-negara lain di dunia (Baeti, 2021). Proses ini mencakup kegiatan ekspor, yaitu proses kegiatan mengeluarkan barang dari dalam daerah pabean keluar negara daerah pabean (Zafitri, 2021).

Perdagangan internasional mendorong pertumbuhan ekonomi negara seperti Indonesia. (Wulndari et al., 2019). Hal ini dibuktikan dengan data pada Badan Pusat Statistik kegiatan ekspor pada bulan Agustus 2023 mengalami kenaikan sebesar 5,47 persen dibanding bulan Juli 2023 (Badan Pusat Statistik, 2023). Tingginya volume perdagangan internasional membuat keberadaan jasa *freight forwarder* menjadi sangat dibutuhkan untuk memfasilitasi kelancaran aktivitas perdagangan internasional (Baeti, 2021). *Freight Forwarding* merupakan perorangan atau badan usaha yang melakukan jasa pengurusan dokumen, pengapalan barang atas permintaan pengirim barang atau penerima barang dengan menerima pembayaran sebagai kompensasi (Sakti & Ikhsan, 2022).



Gambar 1. Nilai Ekspor Indonesia

Sumber: webapi.bps.go.id

Untuk memaksimalkan layanannya, perusahaan ekspedisi bermitra dengan perusahaan lain, seperti perusahaan pelayaran, penerbangan, pergudangan dan perusahaan yang semuanya dapat membantu pergerakan barang. Pengelolaan dan pengurusan dokumen oleh perusahaan *freight forwarder* merupakan perusahaan layanan jasa yang mana konsumen adalah menjadi penentu dalam puas atau tidaknya pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas layanan adalah kemampuan dari layanan yang diberikan sebuah perusahaan terhadap konsumen yang dapat memenuhi persyaratan. Yang dimaksud persyaratan di sini adalah kebutuhan dan harapan yang dinyatakan secara tersirat dan wajib untuk dipenuhi oleh

perusahaan (Yulianto & Ramadhona, 2022). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Patasuman dalam (E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, 2022):

1. Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal disebut sebagai *tangible*. Ini berarti bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitarnya, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan.
2. Kepercayaan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
3. Responsivitas, atau responsivitas, adalah kemauan untuk membantu dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat, dengan memberikan informasi yang jelas.
4. *Assurance* mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi, kredibilitas, kompetensi, dan kesopanan.
5. *Empathy* berarti memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan mereka. Sebagai contoh, perusahaan harus dapat mengetahui keinginan pelanggan secara khusus.

Proses kegiatan pembuatan dokumen ekspor dapat berjalan lancar apabila semua tahapan dalam proses pembuatan berjalan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Pengelolaan pengawasan terhadap kegiatan yang dilakukan untuk tujuan tertentu dalam penelitian ini akan adalah bagaimana proses kegiatan ekspor barang, dan kualitas layanannya. SOP merupakan dokumen yang merinci kegiatan operasional yang dilaksanakan setiap hari, bertujuan agar tugas-tugas tersebut dapat dilakukan dengan benar, tepat, dan konsisten, sehingga menghasilkan produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Konsep serupa juga disampaikan oleh Gabrsiele (2018), yang menyebutkan bahwa SOP berfungsi sebagai panduan atau acuan untuk menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi masing-masing. Dengan adanya SOP, semua kegiatan di dalam perusahaan dapat direncanakan dengan baik dan dijalankan sesuai dengan keinginan perusahaan, memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Santoso (2014) dalam Somadi (2020) mengidentifikasi tujuh aspek utama dalam SOP, meliputi efisiensi, konsistensi, minimisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengungkap kejadian atau fakta, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi (Rustina et al., 2022). Deskripsif mencakup proses menggambarkan dan menginterpretasi objek berdasarkan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Di sisi lain, metodologi penelitian kualitatif melibatkan akuisisi fakta dan informasi melalui interaksi langsung dengan para informan, yang kemudian direpresentasikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Hasil tersebut dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan tujuan mencapai kesimpulan yang lebih dalam dan menyeluruh. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menguraikan pola pikir, tradisi, bahasa, keyakinan, dan gaya hidup masyarakat. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi, kuesioner, dan telaah pustaka dengan menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan untuk menginterpretasikan informasi tersebut, dan kesimpulan ditarik sebagai hasil akhir penelitian.

TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Tempat pengambilan data pada penelitian ini berada di PT Bimaruna Jaya dengan waktu penelitian ini dilaksanakan pada saat kegiatan praktik kerja lapangan selama kurang lebih 3 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan secara langsung dalam layanan pembuatan dokumen untuk kegiatan ekspor oleh karyawan PT Bimaruna Jaya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh beberapa sub-indikator yaitu suasana kantor selama pelayanan dan peralatan atau barang-barang kebutuhan kantor seperti komputer sudah lengkap dan memadai, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan pembuatan dokumen ekspor memiliki rata-rata 83% dan dinilai sudah sangat baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Dimensi *assurance* atau jaminan dan kepastian pengetahuan dalam memberikan informasi yang akurat dalam pelayanan pembuatan dokumen ekspor. Para pegawai PT Bimaruna Jaya dinilai memperoleh rata-rata 87%, sudah sangat akurat dalam memberikan informasi dan

memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan pembuatan dokumen ekspor dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

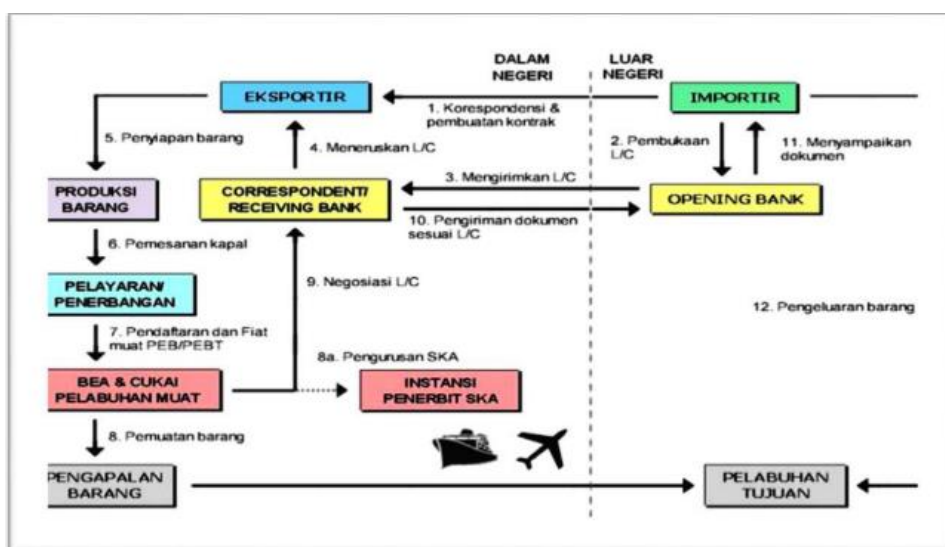
Kualitas pelayanan oleh pegawai PT Bimaruna Jaya sudah menerapkan dimensi *responsiveness* dan beberapa sub-indikatornya yang sesuai dengan standar operasional prosedur dinilai sudah sangat baik dengan rata-rata 86% dalam cepat tanggapnya pegawai dalam menanggapi kebutuhan pelanggan untuk pengurusan dokumen ekspor. Selanjutnya, pegawai cepat tanggap untuk membantu pelanggan yang kesulitan untuk mengisi dokumen yang dibutuhkan untuk kegiatan ekspor.

Dalam kualitas pelayanan PT Bimaruna Jaya dalam dimensi *reliability* atau keandalan dengan beberapa sub-indikator yaitu, pegawai dalam memberikan informasi untuk pelanggan dalam pembuatan dokumen untuk kegiatan ekspor. Penguasaan pegawai dalam memahami pembuatan dokumen ekspor yang sesuai dengan standar operasional prosedur. Kedua sub-indikator tersebut memperoleh rata-rata 85% dan dinilai sangat baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Pada dimensi *empathy*, pegawai PT Bimaruna Jaya memperoleh rata-rata 82% dan dinilai sudah sangat baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berdasarkan sub-indikator yaitu, *pertama* melayani pelanggan tanpa memandang status sosial dan perusahaan selalu berusaha untuk mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.

Standar Operasional Prosedur

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh PT Bimaruna Jaya sebagai penyedia jasa fasilitas pembuatan dokumen ekspor:



Gambar 2. Proses Kegiatan Ekspor

Sumber: Google

Pengurusan dokumen untuk kegiatan ekspor yang dikeluarkan oleh PT Bimaruna Jaya adalah antara lain yaitu:

1. *Shipping Instruction (SI)*

Yaitu perintah/instruksi pengapalan pengiriman yang dibuat oleh eksportir kepada perusahaan pengangkutan. Shipping Intruction merupakan dokumen yang berisi perintah kerja kepada pihak pengangkutan untuk mengangkut barang ekspor milik eksportir (Augustiningrum & Puspaningrum, 2021).

2. *Packing List*

Yaitu dokumen yang menjelaskan isi paket atau pengiriman secara menyeluruh, biasanya mencakup deskripsi, nomor bagian, kuantitas, dan berat dari setiap item. Ini juga mencakup ukuran, kemasan, serta tanda dan nomor paket atau pengiriman (Augustiningrum & Puspaningrum, 2021).

3. *Invoice*

Dengan kata lain, dokumen perdagangan komersial berfungsi sebagai bukti dan sarana untuk menunjukkan bahwa ada transaksi jual beli antara importir dan eksportir. *Invoice* juga dapat berfungsi sebagai daftar nama kiriman yang dilengkapi dengan nama, jumlah, dan total harga yang harus dibayarkan oleh pembeli atau pemesan; ini juga dapat menunjukkan harga barang yang dijual oleh penjual atau pihak tertentu sebagai bagian dari transaksi. (Augustiningrum & Puspaningrum, 2021).

4. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Yaitu pemberitahuan pabean yang digunakan untuk memberitahukan ekspor barang dalam bentuk tulisan di atas formulir atau data elektronik. Bentuk dan isi pemberitahuan pabean ekspor ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai.

5. *Bill of Lading (B/L)*

Merupakan surat tanda terima barang yang telah muat dalam kapal, dan juga menjadi bukti kepemilikan barang dan sebagai bukti adanya kontrak atau perjanjian pengangkutan barang melalui laut. Pihak pelayaran membuat dan mengesahkan dokumen ini. *Bill of Lading* adalah dokumen pengangkutan barang yang berisikan informasi lengkap mengenai nama pengirim, nama kapal, data muatan, pelabuhan muat, pelabuhan bongkar, rincian freight, cara pembayarannya, nama consignee (Penerima Barang).

Shipper PT.BIMARUNA JAYA O/B OF PT.HANKOOK TIRE INDONESIA JL. KENARI RAYA BLOK G3-01 DELTA SILICON 5 INDUSTRIAL PARK, LIPPO CIKARANG CICAU-CIKARANG PUSAT, BEKASI-INDONESIA 17550 +62-21 8988 0434		Booking No. ID00784435		B/L No. KMTCJKT4150247					
Consignee (Non-Negotiable unless consigned 'to order') YJC (VIETNAM) CO., LTD 2A-4A TON DUC THANG ST., DIST.1, HOCHIMINH, VIETNAM TEL: 84 (08) 3821.4446 EXT: 265 ATTN : MS. HOANG OANH TAX CODE: 0308620905		 KOREA MARINE TRANSPORT CO., LTD. www.kmtc.com port-to-port or Combined Transport NON-NEGOTIABLE SURRENDERED							
Notify Party (Carrier not responsible for failure to notify) YJC (VIETNAM) CO., LTD 2A-4A TON DUC THANG ST., DIST.1, HOCHIMINH, VIETNAM TEL: 84 (08) 3821.4446 EXT: 265 ATTN : MS. HOANG OANH TAX CODE: 0308620905		RECEIVED by the Carrier from the shipper in apparent external good order and condition unless otherwise indicated herein, the total number or quantity of containers or other packages or units indicated below stated by the shipper to comprise the cargo specified for transportation subject to all the terms and conditions hereof from the place of receipt or the port of loading, whichever is applicable, to the port of discharge or the place of delivery, whichever is applicable. Forwarding Agent-References							
Pre-carriage by (Combined or Through Transport Only)		Place of Receipt (Combined Transport Only)							
Vessel / Voy No. KMTC SEOUL /2204N		Place of Delivery (Combined Transport Only)							
Port of Loading JAKARTA, INDONESIA		Final Destination (For the Merchant's Reference) Port of Discharge HOCHIMINH, VIET NAM							
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER									
Container No./Seal No. Marks & Numbers CRSU1192898/IB435820		No. of Containers Description of Goods or Plugs "SHIPPER'S LOAD, COUNT & SEAL" "SAID TO CONTAIN" 1X20' 56PACKAGE SPOOL, PLASTIC LAYER, PLASTIC PALLET HS CODE : 7326 HS CODE : 3923 HS CODE : 3923 N/W : 4,890.00 KGS		<table border="1"> <tr> <td>Gross Weight (KGS)</td> <td>Measurement (CBM)</td> </tr> <tr> <td>4,918.000</td> <td></td> </tr> </table>		Gross Weight (KGS)	Measurement (CBM)	4,918.000	
Gross Weight (KGS)	Measurement (CBM)								
4,918.000									
"FREIGHT PREPAID"									

Gambar 5. Dokumen *Bill of Lading*

6. *Air Way Bill (AWB)*

Yaitu dokumen yang dibuat atas perjanjian antara *shipper* atau *cargo agent* dengan *airlines* yang merupakan bukti kontrak kerjasama untuk pengangkutan barang melalui udara atau melalui rute yang dilewati *airlines* tersebut.

7. *Certificate of Origin (COO)*

atau juga dikenal sebagai Surat Keterangan Asal Barang (SKA). SKA adalah surat keterangan yang menunjukkan bahwa barang yang diekspor benar-benar berasal dari negara pengekspor. Selain itu, kehadiran COO atau SKA juga merupakan bukti bahwa barang ekspor telah memenuhi persyaratan negara asal. Dengan demikian, COO atau SKA ini merupakan dokumen yang telah dibentuk melalui perjanjian dan persetujuan antara negara penerima dan pengekspor, untuk memudahkan barang ekspor masuk ke negara yang bersangkutan, ada beberapa orang yang menganggap keberadaan dokumen SKA ini bersifat opsional. Meskipun demikian, keberadaannya sangat penting dalam situasi tertentu. Bahkan harus dilampirkan misalnya, barang ekspor termasuk dalam kategori barang yang dibebaskan bea masuk. Untuk alasan ini, COO atau SKA terbagi menjadi dua kategori SKA preferensi dan SKA non preferensi.

Pembuatan *Staffing Plan*

Costumer Service menerima *Shipping Instruction* dari eksportir yang kemudian memeriksa waktu pelaksanaan stuffing, *open stack* (waktu diizinkan kontainer masuk ke pelabuhan) dan *closing* (batas akhir waktu penerimaan kontainer di pelabuhan) untuk pendistribusian barang. Setelah itu CS membuat rencana kerja stuffing dan menginput *Shipping Instruction* ke sistem G Sabis serta menginstruksikannya ke operasional lapangan untuk proses bon muat.

Approval Supervisor & Manager

Setelah supervisor menyetujui stuffing plan yang sudah sesuai dengan aturan maka bisa untuk ditindak lanjuti proses selanjutnya. Supervisor dan manajer memonitoring dan memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan stuffing plan. Dokumen yang didapatkan adalah *Report Daily Stuffing*.

Pembuatan Bon Muat

Proses pembuatan bon muat dari operasional lapangan sesuai dengan *Shipping Instruction* yang diterima dari CS dan memeriksa ketersediaan kontainer di depo. Setelah pemeriksaan sesuai maka operasional lapangan mengkonfirmasi ke CS.

P.T. BIMARUNA JAYA
CONTAINER YARD / WAREHOUSING / TRUCKING

KORINDO
J. Raya Cakung Cikarang Km. 1.5 Jakarta Timur 13910
Phone : (021) 4610404 (Hunting)
Fax : (021) 4610006

Date : 22/10/17
Time : 13/25

BON MUAT

DO NO : PRINCIPAL : ORDER NO : SHIPPER : EMKL : VESSEL : VOYAGE : DESTINATION : PARTY :	CONTAINER NO : NAMA ANGKUTAN : NO. POLISI : SUPIR : TELEPHONE NO. :
ADM. OUT : KASIR : EMKL / Shipper : CHECKER :	

Gambar 6. Dokumen Bon Muat

Proses Pick-Up Empty

Proses pick-up ini dilakukan oleh supir truck yang sudah menerima bon muat dari operasional lapangan dan melaksanakan *pick-up* sesuai dengan depo dan kriteria yang telah ditetapkan dan menuju pabrik untuk pelaksanaan *stuffing*. Dokumen yang didapatkan adalah surat jalan dari Depo, Surat jalan dari pabrik, PEB, CIPL.

Stuffing dan Customs PEB

Customs PEB dan operasional pabrik menerima surat jalan dari supir dan menginput data yang sudah ditentukan. Selanjutnya mengirim report nomor-nomor kontainer yang sudah sampai

di pabrik dan melaksanakan instruksi pabrik untuk memasukkan kontainer ke tempat loading sesuai dengan yang diperintahkan.

Pembuatan Kartu Ekspor dan *Clearance* PEB

Sopir membawa full kontainer dari pabrik menuju ke PT Bimaruna Jaya untuk pengambilan kartu ekspor. Kartu ekspor diserahkan oleh CS atau Operasional lapangan kepada sopir. Sopir membawa full kontainer yang sudah dilengkapi oleh dokumen-dokumen ekspor (kartu ekspor wajib di bawa) kepelabuhan yang ditunjuk sesuai dengan kartu ekspor. Sopir menyerahkan surat jalan asli ke bagian *trucking* sebagai realisasi telah selesainya kegiatan.

BC 3.0		PEMBERITAHUAN EKSPOR BARANG	
Nomor Pengajuan : 000000-100441-20220603-000254		Halaman 1 dari 3..	
HEADER	A. KANTOR PABEAN 1. Kantor Pabean Pemuatan : 040300 KPU Tanjung Priok 2. Kantor Pabean Ekspor : 040300 KPU Tanjung Priok		H. KOLOM KHUSUS BEA DAN CUKAI 1. Nomor Pendaftaran : 388700 Tanggal : 03-06-2022 2. Nomor BC 1.1 : Tanggal : Pos/ Sub Pos :
	B. JENIS EKSPOR : Ekspor biasa C. KATEGORI EKSPOR : TPB dari Kawasan Berikat D. CARA PERDAGANGAN : Lainnya E. CARA PEMBAYARAN : Dilakukan tanpa pembayaran		
EKSPORTIR 1. Identitas : Npwp 15 Digit 31.266.242.2-431.000 2. Nama : PT. HANKOOK TIRE INDONESIA 3. Alamat : JL. KENARI RAYA BLOK G3-01 DELTA SILICON 5 INDUSTRIAL PARK CIKARANG PU 4. Status : PMA (non migas)		PEMILIK BARANG 5. Identitas : 31.266.242.2-431.000 6. Nama : PT. HANKOOK TIRE INDONESIA 7. Alamat : JL. KENARI RAYA BLOK G3-01 DELTA SILICON 5 INDUSTRIAL PARK CIKARANG PU	PENERIMA 11. Nama : HYOSUNG VIETNAM CO., LTD 12. Alamat : N2 STREET, NHON TRACH IZ5, NHON TRACH DIST, DONG NAI PROVINCE, VN 13. Negara : VN - Viet Nam
PPJK 8. NPWP : 01.070.814.7-058.000 9. Nama : PT. BIMARUNA JAYA 10. Alamat : WISMA KORINDO, JL. MT HARYONO KAV 62 PANCORAN, JAKARTA SELATAN		PEMBELI 14. Nama : HYOSUNG VIETNAM CO., LTD 15. Alamat : N2 STREET, NHON TRACH IZ5, NHON TRACH DIST, DONG NAI PROVINCE, VN 16. Negara : VN - Viet Nam	
DATA PENGANGKUTAN 17. Cara Pengangkutan : Laut 18. Nama & Bendera Sarana Pengangkut : KMTCC SEOUL (-) 19. No. Pengangkut (Voy/ Flight/ Nopol) : 2204N 20. Tanggal Perkiraan Ekspor : 10-06-2022		DATA PELABUHAN/TEMPAT MUAT EKSPOR 21. Pel. Muat Asal : IDTPP Tanjung Priok 22. Pel./Tempat Muat Ekspor : IDTPP Tanjung Priok 23. Tmpt. Penimbunan : 24. Pel. Bongkar : VNSGN Ho Chi Minh City 25. Pel. Tujuan : VNSGN Ho Chi Minh City 26. Negara Tujuan Ekspor : VN Viet Nam	
DOKUMEN PELENGKAP PABEAN 27. Nomor & Tgl Invoice : HKTI-REEXPORT 2206-003 03-06-2022 28. Nomor & Tgl Packing : HKTI-REEXPORT 2206-003 03-06-2022 29. Jenis, No & Tgl Dok. lainnya : Skep TPB KEP-151/WBC.08/KPP.MP.0 20-11-2015 Kantor Bea Cukai pendaftaran CK-5 : -		DATA TEMPAT PEMERIKSAAN 30. Lokasi Pemeriksaan : 6. Tempat Penimbunan Berikat 31. Kantor Pabean Pemeriksaan : 050900 KPPBC Bekasi	
DATA TRANSAKSI EKSPOR 33. Bank Devisa Hasil Ekspor : 032 - JP MORGAN 34. Jenis Valuta Asing : USD US Dollar 35. Nilai Ekspor : 2.252.8000		DATA PENYERAHAN 32. Cara Penyerahan Barang : EXW Ex Work 36. Freight : 34.47 37. Asuransi (LNDN) : 4.46 38. Nilai Maklon (Jika Ada) : 0.0000	
DATA PETI KEMAS 39. Jumlah Peti Kemas : 1 x 20 feet; 0 x 40 feet 40. Nomor, Ukuran dan : CRSU-1192898 PK / Package, 56		DATA KEMASAN 41. Jenis, Jumlah dan Merek Kemasan :	

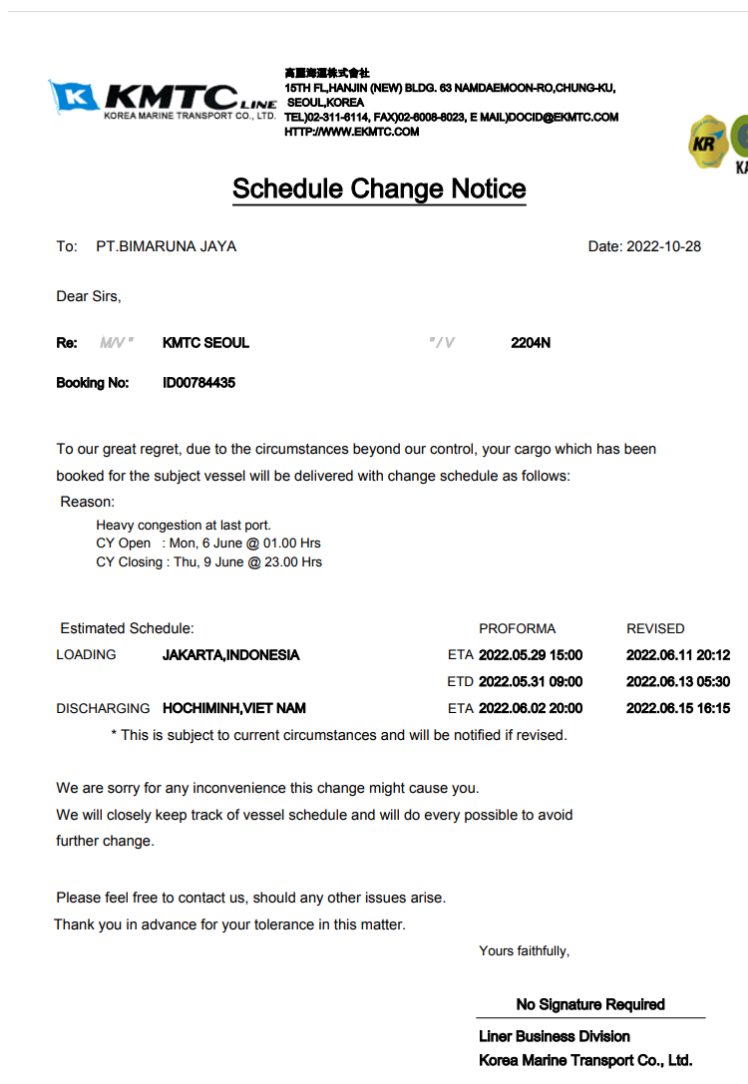
Gambar 7. Dokumen Pemberitahuan Barang Ekspor (PEB)

Penerbitan *Invoice*

Staff *invoice* menerima *daily activity* yang telah di *approval* oleh Supervisor dan Manager berserta lampiran-lampirannya (DO, SI, PEB). Staff *invoice* membuat *invoice* sesuai dengan kegiatan yang ada di *daily activity* dan tarif yang disepakati. *Invoice* harus di tandatangani oleh manager dan Approval sampai dengan direktur. *Copy approval invoice* di distribusikan ke *accounting* untuk penerbitan faktur pajak. *Invoice* yang telah ditandatangani dan faktur pajak dari *accounting* dikirim ke pelanggan oleh bagian *accounting*.

Dalam Dokumen Tambahan mengenai penyesuaian jadwal kapal, dijelaskan bahwa terdapat penyesuaian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal yang harus diambil perhatian. Penyesuaian tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kondisi cuaca yang tidak memungkinkan atau keadaan operasional yang memerlukan penyesuaian. Informasi terbaru terkait perubahan ini terdapat dalam dokumen terlampir, yang mencakup rincian perubahan jadwal, alasan di baliknya, dan petunjuk tambahan yang perlu diikuti oleh pihak terkait. Tujuan dari dokumen ini adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas dan terperinci kepada semua pihak yang terlibat agar dapat mengakomodasi perubahan jadwal dengan efisien dan memastikan kelancaran operasional kapal.

Gambar 8. Invoice



Gambar 9. Dokumen Perubahan Jadwal

Berikut ini adalah tabel kegiatan yang dilakukan *freight forwarding* dengan mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Tabel 1. Kegiatan Freight Forwarding

Bagian	Sasaran	Target sesuai	Rencana Tindakan
	<i>On time schedule Vessel (No Change Vessel) because human Error</i>	Sesuai	<i>Checking schedule kapal secara berkala</i>
	Ketepatan jadwal masuk kontainer ke	Sesuai	Pengecekan ketersediaan armada untuk pengiriman

Bagian	Sasaran	Target sesuai	Rencana Tindakan
Forwarding	pabrik (<i>ON SCHEDULE</i>)		
	Meminimalisir <i>reject</i> kontainer = 0 (<i>Zero</i>)	Sesuai	Pengecekan Kontainer pada saat muat di depo
	Tidak ada closing kontainer di akibatkan kesalahan karyawan	Sesuai	<i>Checking closing</i> schedule kapal secara berkala

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Bimaruna Jaya dalam proses pembuatan dokumen ekspor dinilai baik. Implementasi SOP yang melibatkan berbagai tahap, seperti pembuatan stuffing plan, approval, pembuatan bon muat, proses pick-up, stuffing, dan penerbitan invoice, mencerminkan kepatuhan perusahaan terhadap standar operasional. Dalam konteks ini, penekanan pada aspek *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy* dalam pelayanan, bersama dengan pematuhan terhadap SOP, memberikan gambaran positif terkait dengan kualitas layanan dan kesesuaian SOP di PT Bimaruna Jaya.

Untuk studi berikutnya mengenai kualitas pelayanan dan kesesuaian SOP dalam proses pembuatan dokumen ekspor, dapat dilakukan penelitian dengan fokus pada dampak kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan pembuatan dokumen ekspor. Penelitian sebelumnya telah mengindikasikan bahwa kualitas layanan jasa memiliki nilai yang baik terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mendalami pemahaman terkait faktor-faktor lain yang memengaruhi satisfaksi pelanggan dalam konteks layanan pembuatan dokumen ekspor.

BIBLIOGRAFI

- Augustiningrum, S., & Puspaningrum, A. S. (2021). Sistem Informasi Dokumen Ekspor Copra Grade I Half Cup Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(3), 7–15. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Baeti, A. N. (2021). Peranan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dalam Tata Laksana Impor Barang Oleh PT. Cahaya Moda Indonesia di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *JIKEN: Jurnal Ilmiah Kemaritiman Nusantara*, 1(1), 7–12. <http://ejournal.amc.ac.id/index.php/JIKEN/article/view/15%0A>
- BPS. (2023). Perkembangan Ekspor dan Impor Indonesia. *Berita Resmi Statistik No. 30/04/Th. XXII, 15 April 2019*, 64, 1–8.
- E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, R. A. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal

- International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6499>
- Rustina, E., Eka, A., Sayekti Lestari, S., & Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Bahtera, A. (2022). PERANAN FREIGHT FORWARDER DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Penanganan Ekspor Komoditas Glassfibre Reinforced Cement PT. Dunia Trans Persada). *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(2), 28–35.
- Sakti, S. H., & Ikhsan, M. (2022). Jurnal Manajemen STEI Peran Freight Forwarding dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor melalui Transportasi Laut (Studi Kasus pada PT. Berdiri Matahari Logistik di Jakarta). *BPJP Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*, 05(01), 11.
- Somadi, S. (2020). Pemetaan Standard Operating Procedure Penerimaan, Pemuatan, Pembongkaran, dan Pengeluaran Peti Kemas. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 4. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.690>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Wulandari, L., & Zuhri, S. (2019). Pengaruh Perdagangan Internasional Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2007-2017. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 1–189. <https://doi.org/10.31002/rep.v4i2.781>
- Yulianto, R. T., & Ramadhona. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT POS INDONESIA (PERSERO) (studi kasus Kerjasama Telkomsel dengan PT POS INDONESIA Bandung). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12(1).
- Zafitri, B. F. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Importir Asiacommerce. *Media Akuntansi Dan Perpajakan Indonesia*, 3(1), 1–18. <https://doi.org/10.37715/mapi.v3i1.2095>

Copyright holder:

Siti Sahara, Reza Amelia (2023)

First publication right:

[ADVANCES in Social Humanities Research](#)

This article is licensed under:

