

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dalam bidang komunikasi dan transportasi 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. Fenomena tersebut menyebabkan tingkat persaingan global semakin ketat. Setiap negara perlu mencermati dan menyikapi persaingan global secara cepat dan tepat, melalui peningkatan daya saing nasional. Dibiidang 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 *Information and Communication Technology* (ICT) membuat dunia usaha menuntut institusi kepabeanaan yang tanggap dan cepat merespon tuntutan dan kebutuhan mereka. Institusi kepabeanaan dituntut mampu menjadi fasilitator yang baik terhadap peningkatan daya saing industri *commit to user* 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 (<http://www.asiamaya.com>).

Dalam kaitan dengan pembangunan di bidang perdagangan dan perindustrian, Pemerintah memberikan kebebasan kepada para pengusaha untuk dapat melakukan kegiatan yang dapat menunjang usaha mereka. Salah satunya adalah kegiatan impor, konsekuensi dari impor ini adalah adanya pembebasan bea masuk kepada pihak impor (*importir*). 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 men seajarkan dirinya dengan negara-negara lain yang ada di dunia.

*Freight forwarder* adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau 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 impor. 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 antara kedua belah pihak yaitu antara pemberi order kerja dan *freight forwarder* bersangkutan. *Freight forwarder* sangatlah fleksibel dalam menerima lingkup pekerjaan tersebut.

Menurut Arnina (2016) dalam menghadapi tingkat persaingan bisnis yang semakin hari semakin kompetitif maka perusahaan memerlukan strategi dan tenaga kerja yang terampil serta kompeten untuk memudahkan pencapaian tujuan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memberikan nilai tambah tolak

ukur keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu, setiap perusahaan memerlukan manajemen dan tata kelola yang baik untuk bisa bertahan lama dan berkembang pesat sesuai dengan visi-misi yang sudah ditetapkan.

Salah satu manajemen perusahaan yang memberikan banyak kontribusi bagi majunya suatu perusahaan adalah adanya panduan atau aturan yang jelas mengenai alur kerja yang harus dilakukan. Panduan atau rujukan yang mengatur proses kerja yang harus dilakukan oleh seluruh elemen yang berada di dalam perusahaan disebut dengan *Standard Operation Procedure (SOP)*. *Standard Operation Procedure (SOP)* berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih suatu perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan baik yang berskala kecil atau besar, memerlukan *Standard Operation Procedure (SOP)* untuk memantau perkembangan perusahaan tersebut.

Di dalam pelaksanaan seluruh proses pengiriman barang pada kantor layanan kargo *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent (RA)* yang berada di PT Cardig Internasional Support yang menjadi tempat penelitian dalam melakukan kerja praktik belum memiliki suatu prosedur tetap yang bersifat standar untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan yang ada pada *Agent Batik Air* dapat terkendali dan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini mengakibatkan setiap proses pekerjaan yang dilakukan hanya berdasarkan pada kebiasaan setiap pekerja tanpa mengetahui resiko yang akan terjadi pada barang tersebut, sehingga pada saat proses aktivitas *Regulated Agent (RA)* pada penanganan barang harus diperlakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu juga sering terjadinya kesalahan pada proses pengiriman barang pada kantor layanan kargo *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent (RA)* yang terjadi ketidak jelasan mengenai alur proses kerja dan mengakibatkan tumpang tindih setiap alur proses kerja dalam melakukan proses pekerjaan. Hal tersebut dapat mengakibatkan terhambatnya operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan maka perlu bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* proses pengiriman barang pada kantor pelayanan kargo dan dalam aktivitas *Regulated Agent (RA)* di PT Cardig Internsionl Support”.

Pada *Standard Operating Procedure* (SOP) proses pengiriman pengiriman barang pada kantor pelayanan kargo *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent* (RA), peneliti membuat SOP Usulan dengan tujuan untuk menyederhanakan proses yang terjadi. Jika pada SOP awal proses pengiriman barang pada kantor pelayanan *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent* (RA) :

1. Pada proses *Regulated Agent* (RA) yang biasanya melakukan pengecekan ulang pada barang karantina sebelum barang tersebut di proses ketahap selanjutnya dengan menggunakan mesin *x-ray*.
2. Dan jika sebelumnya petugas karantina mengirim barang karantina dan menyerahkan dokumen ke bagian kantor pelayanan kargo *Agent Batik Air*.
3. Dan jika sebelumnya kantor pelayanan menerima dokumen barang, dan barang dari bagian *checker* untuk di proses ketahap *Regulated Agent* (RA).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada laporan kerja praktik yaitu untuk merancang *Standard Operation Procedure* (SOP) proses pengiriman barang pada kantor pelayanan kargo *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent* (RA) di PT Cardig Internasional Support, Halim Perdanakusuma Jakarta Timur.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipapar kan diatas maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *Standard Operation Procedure* (SOP) proses pengiriman barang pada kantor pelayanan *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent* (RA) di PT Cardig Internasional Support, Halim Perdanakusuma Jakarta Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penulisan laporan kerja praktik ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk membantu mencoba menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan terhadap dunia kerja sesungguhnya.
  - b. Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan secara langsung mengenai prosedur kinerja dalam perusahaan penyedia jasa transportasi.
2. Bagi Perguruan Tinggi
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dari mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik dan lainnya.
  - b. Memberikan informasi, masukan, atau sumbangan pemikiran bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya yang serupa.
  - c. Memberikan pengetahuan dan sebagai referensi cara penyusunan *Standard Operation Procedure* (SOP) dalam suatu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang.
3. Bagi Instansi
  - a. Untuk membantu instansi dalam meningkatkan atau mencapai proses bisnis sesuai dengan yang diharapkan.
  - b. Menjadi pedoman, saran dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar setiap kegiatan/aktivitas yang ada menjadi lebih teratur.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas maka penulis membatasi penelitian ini :

- a. Perancangan *Standard Operation Procedure* (SOP) dilakukan pada proses pengiriman barang pada kantor pelayanan *Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent* (RA) yang terfokus pada pengiriman barang domestik di Cardig Internasional Support, Halim Perdanakusuma Jakarta Timur.
- b. Penelitian ini hanya terfokus untuk merancang *Standard Operation Procedure* (SOP) untuk proses pengiriman barang pada kantor pelayanan

*Agent Batik Air* dan dalam aktivitas *Regulated Agent (RA)* di PT Cardig Internasional Support, Halim Perdanakusuma Jakarta Timur.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini, rancangan sistematika penulisan secara keseluruhan dibedakan menjadi 6 bab. Keenam bab tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah atau pokok permasalahan yang terjadi saat kerja praktik, tujuan, batasan masalah, manfaat serta sistematika penulisan laporan kerja praktik.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai pengertian atau konsep dan teori yang digunakan untuk penyusunan laporan kerja praktik, dan diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan judul laporan kerja praktik dan pokok permasalahan yang dibahas pada laporan kerja praktik. Landasan teori yang digunakan bertujuan untuk menguatkan metode yang dipakai untuk memecahkan permasalahan yang ada pada perusahaan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab penulis menguraikan mengenai langkah-langkah dari awal hingga akhir yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah dan mengenai pendekatan serta model masalah yang dibahas pada laporan kerja praktik.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab penulis menguraikan ini secara umum sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta jenis usaha perusahaan. Selain itu pada bab ini berisikan data hasil pengamatan dan hasil wawancara yang telah dilakukan pada saat kerja praktik yang pada akhirnya akan digunakan sebagai dasar pembuatan analisis.

### **BAB V ANALISIS**

Dalam bab ini penulis menganalisis dan membahas pokok permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab 1 yaitu menganalisis rangkaian Standard Operation Procedure berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menguraikan hasil akhir analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab 5 berupa kesimpulan dari analisis dan pembahasan pokok permasalahan dan tujuan dari penulisan laporan kerja praktik serta memberikan saran dari hasil kesimpulan tersebut, kepada perusahaan yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dan pihak lain.