

BAB III

PEMBAHASAN

1. 3.1 Profil Perusahaan

PT Salam Pasific Indonesia Lines (SPIL) merupakan salah satu perusahaan logistik yang cukup lama berkembang di Indonesia. PT SPIL bergerak dibidang pelayaran (*Shipping Lines*) ataupun pengiriman barang antarpulau yang ada di Indonesia. PT Salam Pasific Indonesia Lines juga dikenal dengan perusahaan yang berpengalaman dan memberikan pelayanan yang baik di bidang jasa *Freight Forwader*. PT SPIL berpusat di Jl. Karet No. 104, Surabaya- Jawa Timur (60161).

Seiring berjalannya waktu PT Salam Pasific Indonesia Lines semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman dan keinginan *customer*. Perkembangan perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan *freight forwarder* tentu saja didukung oleh banyak *customer* yang telah mempercayakan segala proses pengiriman barang kepada perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines. Atas pelayanan yang maksimal dan komitmen kecepatan dalam pengiriman barang dengan baik, hal tersebut mengundang begitu banyak *customer* untuk memilih perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines untuk mengurus segala hal yang bersangkutan dalam proses pengiriman barang *customer*.

Sebagai bentuk komitmen kecepatan pengiriman barang kepada *customer* perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines mengembangkan usaha dari angkutan *Breakbulk Cargo* menjadi angkutan yang lebih efisien dengan menggunakan *container*. PT Salam Pasifik Indonesia Lines juga melengkapi berbagai jenis alat berat untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan operasional yang ada di perusahaan antara lain seperti *Reachstaker, Side Loader, Barge Crane, Shone Crane, Forklift* dan *Trailer*. Didukung dengan memiliki fasilitas Armada Kapal sendiri membantu proses pengiriman menjadi lebih maksimal. PT Salam Pasific

Indonesia Lines mempunyai 36 cabang yang tersebar di bagian barat sampai bagian timur Indonesia. Beberapa cabang kantor PT Salam Pasific Indoneria Lines di seluruh Indonesia.

Tabel 3.1 daftar cabang PT. Salam Pacifik Indonesia Lines

BRANCHES	ALAMAT	EMAIL
Surabaya 1	Jl. Perak Barat No. 9, Surabaya (60177)	market@spil.co.id
Surabaya 2	Jl. Kalianak No. 51F, Surabaya (60183)	fleet@spil.co.id
Ambon	Jl. Yos Sudarso No.2 – komplek Pelabuhan Pelindo (97126)	spil@amb.spil.co.id
Balikpapan	Jl. Kompleks PU No. 43-44 (7611)	spil@bpp.spil.co.id
Banda Aceh	Jl. Krakatau 153B-C Medan (20238)	spil@mdn.spil.co.id
Banjarmasin	Jl. Mayjend Soetoyo S. No. 151 Banjarmasin (70117)	spil@bbp.spil.co.id
Batam	Kompleks Ruko Villa Mariana Blok B No. 5, Batam (8072046)	spil@btm.spil.co.id
Batulicin	Jl. Veteran No.9, Tanah bumbu (72213)	spil@btl.spil.co.id
Bau-bau	Jl. Pahlawan No.08, Bau-bau (93717)	spil@bau.spil.co.id
Berau	Jl. Niaga 2, Tanjung Redep, Berau (77312)	spil@bru.spil.co.id
Biak	Jl. Bonsik Raya No. 09, Biak (98117)	spil@biak.spil.co.id
Bitung	Jl. Kolombo Aspal No. 08, Bitung (95521)	spil@bit.spil.co.id
Dumai	Jl. Kuantan raya No. 12A, Pekanbaru (28142)	spil@pkb.spil.co.id
Fak-fak	Jl. M. T. Haryono, Fak-fak (98611)	spil@fak.spil.co.id

Gorontalo	Jl. H. Naniwartabone No. 71J, Gorontalo (96112)	spil@gto.spil.co.id
Jakarta	Jl. Enggano No.90 Jakarta (14310)	spil@jkt.spil.co.id
Jayapura	Jl. Koti No. 25 Jayapura (99221)	spil@jyp.spil.co.id
Kaimana	Jl. Cendrawasih No. 08, Kaimana (98654)	spil@kai.spil.co.id
Makassar	Jl. Nusantara No. 406, Makassar (90171)	spil@mks.spil.co.id
Manokwari	Jl. Kota Raja No. 12 Manokwari (98311)	spil@mri.spil.co.id
Medan	Jl. Krakatau 153B-C, Medan (20238)	spil@mdn.spil.co.id
Merauke	Jl. Aliarkam No. 202A, Merauke (99615)	spil@mke.spil.co.id
Nabire	Jl. Sam ratulangi , Nabire (98817)	spil@nbr.spil.co.id
Nunukan	Jl. Tien Soeharto RT.12 No. 175, Nunukan (77482)	spil@nnk.spil.co.id
Palembang	Jl. Bambang Utoyo No. 25A, Palembang (30114)	spil@plm.spil.co.id
Palu	Jl. RE. Martadinata No. 168, Palu	spil@pal.spil.co.id
Pekanbaru	Jl. Kuantan raya No. 12A, Pekanbaru (28142)	spil@pkb.spil.co.id
Pontianak	Jl. Komodo Yos Sudarso No. 125A, Pontianak (78113)	spil@pnk.spil.co.id
Samarinda	Jl. Niaga Selatan F/2 , Kota Samarina (75112)	spil@smd.spil.co.id
Sampit	Jl. H. M. Arsyad RT 54 No. 68, Sampit (74323)	spil@spt.spil.co.id
Sorong	Jl. Jend. A. Yani Komplek Ruko Kuda laut B-S, Sorong (9814)	spil@srg.spil.co.id

Tarakan	Jl.Dr. Seotomo RT.IX No. 12, Tarakan (77119)	spil@trk.spil.co.id
Ternate	Jl. Mononutu No. 114, Ternate (97713)	spil@tte.spil.co.id
Timika	Jl. Yos Sudarso No. 68, Timika (99910)	spil@tim.spil.co.id
Tual	Jl. Yos Sudarso / Pertamina Tual, Tual (97611)	spil@tual.spil.co.id
Serui	Jl. Jend. Sudirman No.09, Serui (9211)	spil@sri.spil.co.id

(Sumber : Arsip PT Salam Pasific Indonesia Lines)

PT Salam Pasific Indonesia Lines menjadi salah satu perusahaan pioner dalam industri logistik di Indonesia sejak 49 tahun yang lalu. Perkembangan perusahaan yang pesat membuat PT Salam Pasific Indonesia Lines menjadi salah satu perusahaan yang berpengaruh di Asia Tenggara di bidang *logistics/ freight forwarding*. Adanya fasilitas Armada kapal sendiri yang telah *di lengkapi* dengan sertifikat Biro Klasifikasi Indonesia (BKI) yaitu *Kode International Safety Management (ISM code)* dan *International Ship Security and Port Facility Code (ISPS code)*, dan puluhan kapal *container* dan ratusan alat berat serta ribuan *container* yang tersebar di seluruh wilayah operasional membuat pelayanan perusahaan menjadi maksimal.

Di era digital dan serba cepat perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines juga menciptakan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan aplikasi *mySPIL*. Hadirnya aplikasi *mySPIL* ini juga menjadi wujud komitmen perusahaan dalam mendekati diri kepada pelanggan dan memberikan pelayanan lebih untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pengiriman petikemas dan segala aktivitas yang ada selama proses pengiriman barang. PT Salam Pasific Indonesia Lines juga merupakan perusahaan pelayaran nasional pertama yang ada di Indonesia yang meluncurkan aplikasi pengiriman online, sebuah *platform* untuk melakukan transaksi secara menyeluruh.

PT Salam Pasific Indonesia Lines berkomitmen untuk selalu menerapkan dan memelihara sistem manajemen serta meningkatkan efektifitas pada seluruh level organisasi untuk mencapai keunggulan kualitas pengiriman dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines sendiri memiliki strategi yaitu menyediakan layanan berkualitas yang akan menciptakan nilai bagi pelanggan dalam pengiriman barang

yang ada di Indonesia. Mengingat kuatnya daya saing dalam dunia industri logistik maka perusahaan harus benar- benar menerapkan strategi yang tepat.

3.1.2 Logo Perusahaan



Sumber : Arsip PT Salam Pasific Indonesia Lines

Gambar 3.1 Logo PT Salam Pasific Indonesia Lines

PT Salam Pasific Indonesia Lines (SPIL) mempunyai makna logo perusahaan yaitu “ Kami menggerakkan perekonomian untuk masa depan yang lebih baik”. PT Salam Pasific Indonesia Lines terkenal sebagai perusahaan *Shipping Lines* yang berpengalaman, berdedikasi tinggi, dan dapat disesuaikan dengan perkembangan zaman. PT Salam Pasific Indonesia Lines menanamkan visi, misi, dan berpedoman pada prinsip-prinsip yang telah diterapkan sebelumnya.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi yang ditanamkan oleh perusahaan Salam Pasific Indonesia Lines dalam setiap perusahaannya yaitu:

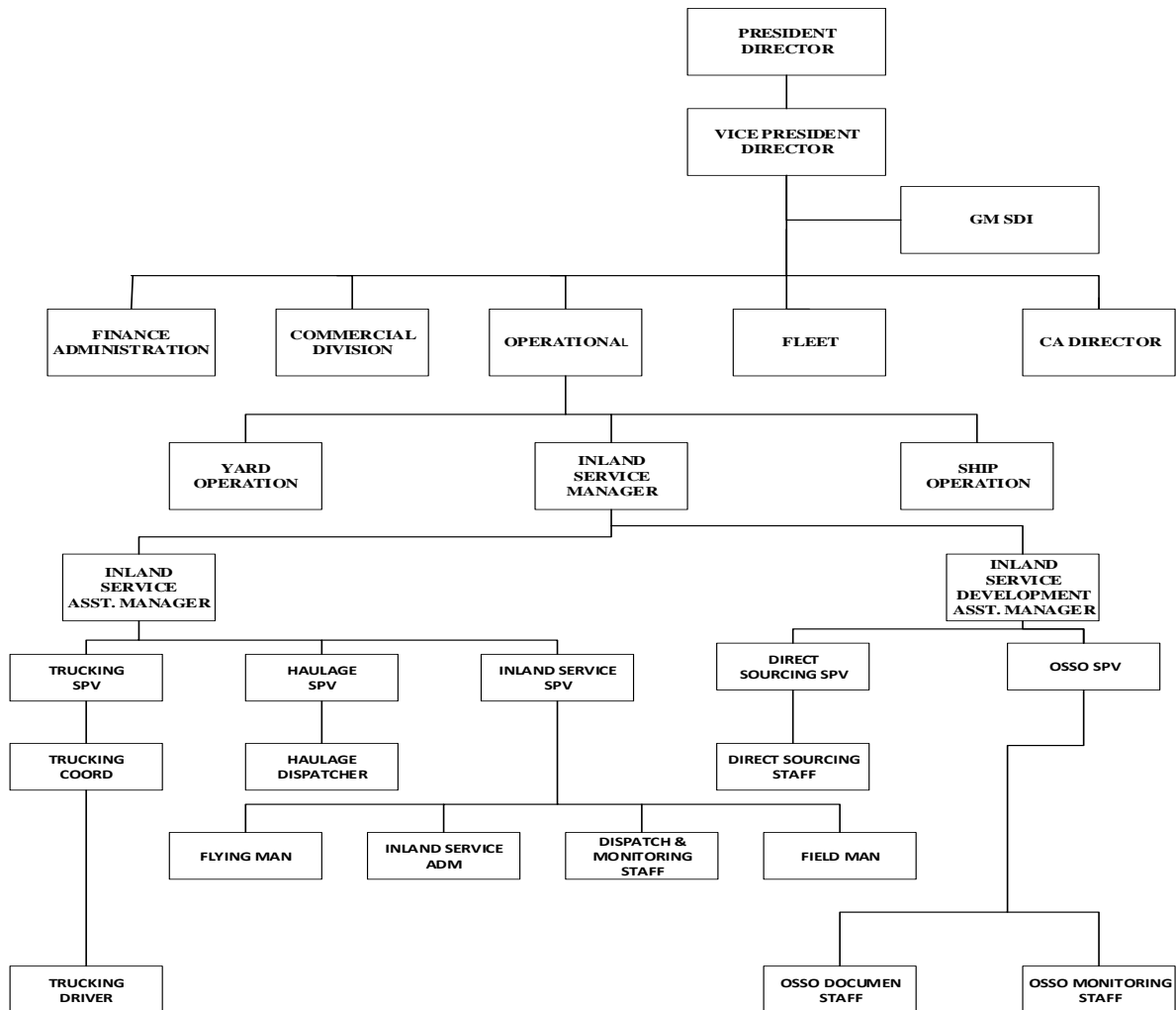
- **Visi**

Pelayaran terbaik yang menggerakkan perekonomian.

- **Misi**

Memberikan solusi transportasi dengan jaringan terluas didukung sumber daya berkualitas untuk kepuasan pelanggan.

3.1.4 Struktur Organisasi



Sumber : Arsip PT Salam Pasific Indonesia Lines

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT SPIL

2. 3.2 Aktifitas Kerja Praktik

Pada saat melaksanakan *internship* di PT Salam Pasific Indonesia Lines, penulis ditempatkan pada bagian *OSSO Monitoring* (OSSO-M). Lingkup pekerjaan yang dilakukan selama *internship* di antaranya yaitu:

3.2.1 ISD – X BRANCH (OSSO Monitoring)

- Penerimaan Surat Jalan, tim *monitoring* menerima Surat Jalan dari divisi *Operation of port Loading* , surat jalan digunakan untuk keperluan bongkar muat atau proses *stuffing* di *port* tujuan. Sebelum menyerahkan surat jalan ke *customer service*, tim *osso* akan melakukan *update* surat jalan ke dalam *google drive* , hal-hal yang perlu di *monitoring* yaitu nomor *container*, nama *customer*, nomor segel, *vessel* dan *voyage* dan nomor surat jalan. Setelah selesai melakukan *input* surat jalan di *google drive*

maka surat jalan akan disetor langsung ke *customer service* untuk melakukan *inputing* biaya dan pembuatan *freight confirmation*, *Shipping Instruction* dan *Packing list*.

- *Assign Vendor*, setelah melakukan *monitoring* surat jalan maka surat jalan diserahkan ke *customer service*. *Customer service* akan menerbitkan *Freight Confirmation (FC)*, *Shipping Instruction (SI)*, dan *Packing List* serta Daftar muat. Jika semua dokumen sudah lengkap maka dokumen akan diserahkan kembali ke tim osso untuk *assign vendor* dan pengiriman dokumen ke kantor cabang sesuai tujuan yang dipesan *customer*. *Assign vendor* yaitu *approve agent door* atau *vendor trucking* untuk pengiriman barang khusus *stuffing* luar dan sesuai dengan permintaan *customer*. Sebelum melakukan *assign vendor* maka akan dilakukan pengecekan *delivery* terlebih dahulu melalui email dengan cara mencari nomor *container* dan nomor *Job Number (JO)* sesuai dengan daftar muat yang sudah dicetak oleh *customer service*. Dalam *assign vendor* hal yang harus diperhatikan adalah alamat tujuan yang harus sesuai dengan permintaan *vendor*, apabila terjadi kesalahan alamat maka dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengiriman barang.
- *Approve Invoice*, setelah menerima *Freight confirmation* maka divisi *finance* akan melakukan *update* biaya yang dikeluarkan di web *Freight Management System (FMS)*. *Invoice* diperlukan untuk penagihan biaya pengiriman kepada *vendor* ataupun kepada *customer*. Sebelum *approve invoice* maka tim *monitoring* akan menscan *freight confirmation* dan membuat ke dalam folder sesuai dengan pengiriman dan kapal yang digunakan. Setelah itu maka akan mengupdate *invoice* di web *Freight Management System (FMS)* sesuai dengan biaya yang tertera di *Freight Confirmation* maka tim *monitoring* akan mengecek nomor *Job Order* dan nomor *container*. Apabila terjadi penambahan biaya selama pengiriman atau terjadi klaim maka pihak *finance* akan menerbitkan *form correction* atau perbaikan pengiriman, dan *approve invoice* revisi atau terbaru. Setelah selesai *invoice* akan di *print* dan diserahkan kepada pihak *finance* untuk penagihan.

3. 3.3 Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode sebagai berikut:

- **Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian yang dilakukakan secara langsung melalui Kerja Praktik yang dilakukan selama tiga bulan terhitung sejak 01 Juli 2019 – 30 September

2019 di Internal kerja PT. Salam Pacifik Indonesia Lines Difisi Osso x-branch (Osso Monitoring – Dokumen). Penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

- **Observasi**

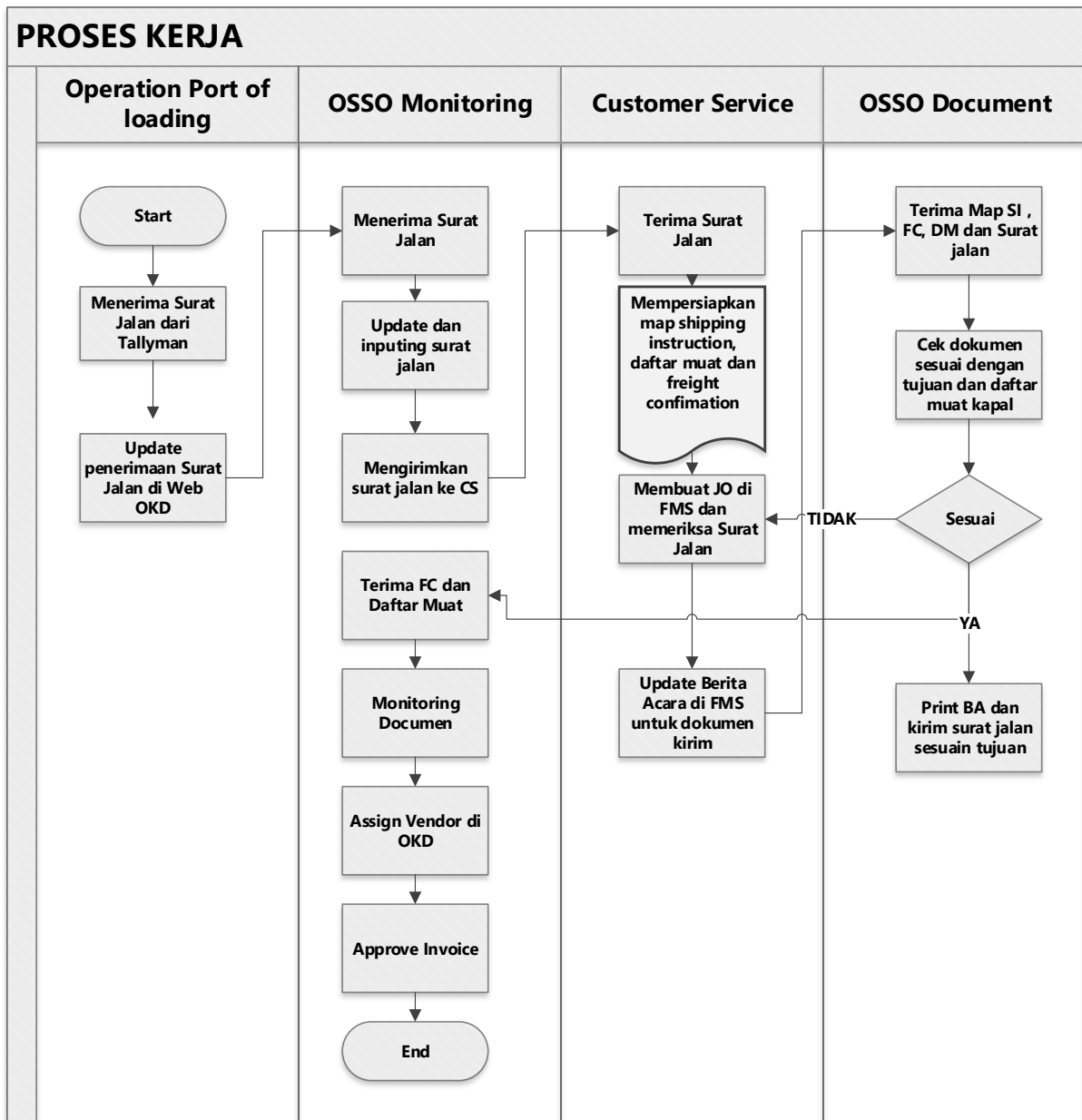
Teknik ini dilakukan dengan mengamati langsung cara kerja karyawan selama tiga bulan Kerja Praktik di PT. Salam Pacifik Indonesia Lines sehingga didapat gambaran yang jelas mengenai faktor yang menyebabkan kurangnya kelengkapan dokumen yang menyebabkan terhambatnya pengiriman.

- **Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)**

Wawancara digunakan untuk memperoleh data primer sekunder melalui wawancara langsung dengan para *Manager*, *Supervisor*, dan staff internal kantor lainnya sebagai pendukung di PT. Salam Pacifik Indonesia Lines. Berikut adalah data yang didapatkan selama proses wawancara dari tanggal 01/07/2019 – 30/07/2019

4. **3.4 Pengolahan Data**

Proses kerja yang dilakukan pada bagian OSSO pada saat melakukan kerja praktik.



Sumber : Arsip PT Salam Pacific Indonesia Lines

Gambar 3.3 Proses kerja PT Salam Pacific Indonesia Lines

1. *Operational Port Of Loading* akan menerima Surat Jalan dari *Tallyman* setelah *trucking* melakukan *stuffing* di gudang *Shipper* dan tim *operational POL* akan mengupdate *web Order Kerja Door* untuk status Surat Jalan yang sudah diterima.
2. *OSSO Monitoring* akan menerima surat jalan dari *operational Port Of Loading* dan menginput data surat jalan di *Google Drive* . Surat jalan akan dibagi berdasarkan perusahaan *customer*, tanggal *stuffing* dan *vessel / voyage*.
3. Setelah *input* data maka Surat jalan akan diserahkan kepada *Customer service*

4. *Customer Service* akan memeriksa surat jalan dan *update* berita acara, *freight confirmation*, daftar muat, dan *Shipping instruction* untuk setiap surat jalan.
5. Tim osso dokumen akan menerima Surat jalan, *freight confirmation*, Daftar muat, dan map *shipping instruction* dari *customer service* dan membuat surat pengantar untuk mengirim dokumen ke tujuan sebagai dokumen untuk keperluan *dooring* di *port* tujuan.
6. *Freight Confirmation* dan Daftar Muat akan diterima kembali oleh osso *Monitoring*.
7. Osso *Monitoring* akan mengupdate *assign vendor* berdasarkan daftar muat dan *Freight Confirmation* yang diterbitkan, kemudian akan dilakukan *approve invoice*.

Hambatan OSSO Monitoring dalam mengurus kelengkapan dokumen yang masih kurang

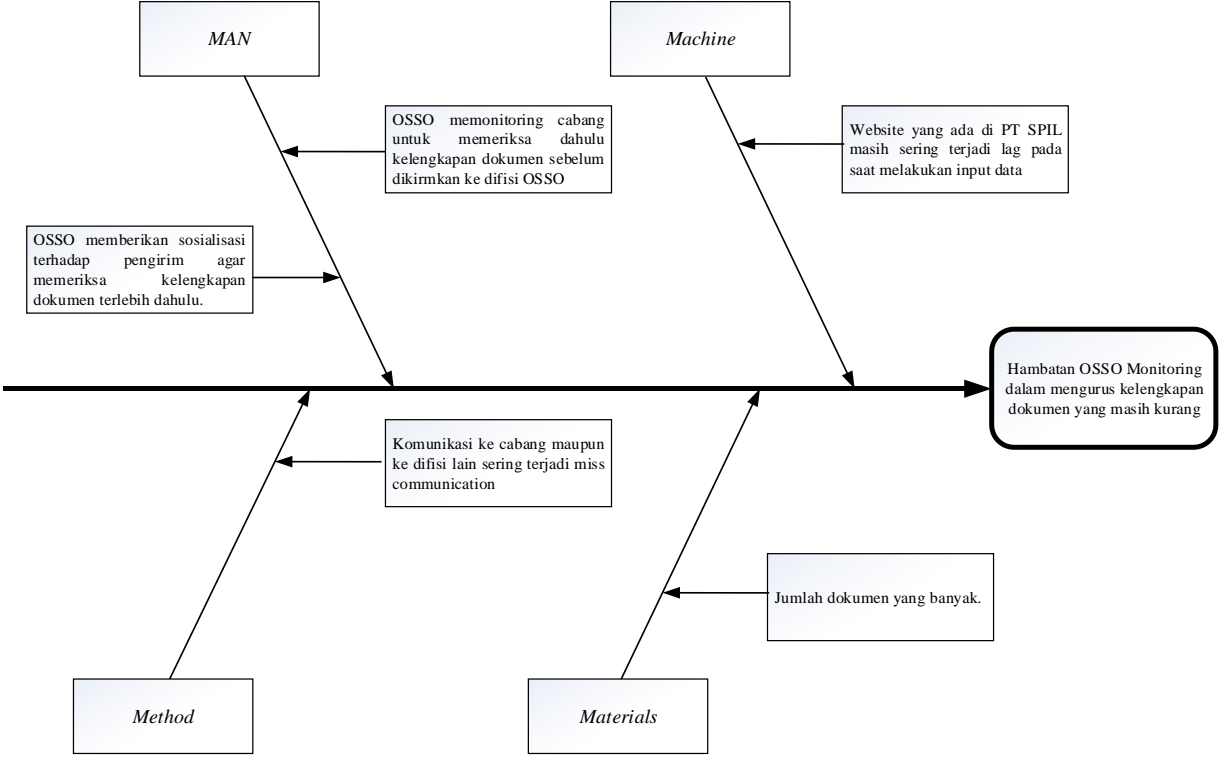
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada pihak OSSO , Maka dapat diperoleh beberapa hambatan yang terjadi terkait dengan proses penerimaan dokumen yang kurang di PT Salam Pacifik Indonesia Lines:

Tabel 3.2 Hasil Wawancara Internal Divisi OSSO

Faktor yang diamati	Hambatan yang terjadi
a. <i>Man</i>	<ul style="list-style-type: none"> • OSSO <i>memonitoring</i> cabang untuk memeriksa dahulu kelengkapan dokumen sebelum dikirmkan ke divisi OSSO. • OSSO memberikan sosialisasi terhadap pengirim agar memeriksa kelengkapan dokumen terlebih dahulu.
b. <i>Machine</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Website yang ada di PT SPIL masih sering terjadi <i>lag</i> pada saat melakukan input data
c. <i>Method</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi ke cabang maupun ke difisi lain sering terjadi miss communication

<i>d. Materials</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dokumen yang banyak.
---------------------	---

Menurut hasil wawancara diatas, maka dapat beberapa hambatan yang mempengaruhi proses pengiriman dan bongkar muat pada PT. Salam Pacifik Indonesia Lines dari segi *man*, *machine*, *method*, dan *materials*, yang dijelaskan dan dipili factor penyebab utamanya sebagai berikut:



Gambar 3.4 Diagram Sebab Akibat (Fishbone)

5. 3.5 Analisis

Analisis tahapan pengiriman dokumen dari cabang ke divisi OSSO Surabaya, Dalam tahapan pengiriman dokumen harus memiliki ketelitian dalam pengecek dokumen. Karena jika satu dokumen saja kurang, tidak ada, atau tidak sesuai dengan aktual barang yang akan dikirim nantinya barang tersebut bisa terjadi hambatan pada saat pengiriman atau juga bisa mengakibatkan gagal dan juga pihak OSSO selaku pengurus dokumen akan menerima *complain* oleh *customer* yang telah bekerja sama oleh PT. Salam Pacifik Indonesia Lines, yang nantinya akan mengalami kerugian dan memungkinkan kehilangan kepercayaan terhadap pelanggan atau *customer*.

Divisi OSSO monitoring PT. Salam Pacifik Indonesia lines harus aktif dalam memonitoring segala sesuatu dokumen yang akan dikirimkan, karna jika terjadi revisi ataupun masalah dari *customer*, maka divisi OSSO monitoring PT. Salam Pacifik Indonesia Lines akan mendapat informasi untuk melakukan perubahan dokumen.

3.3.1 Analisis Pengecekan Dokumen oleh Pihak Cabang

Cabang selaku pihak yang langsung menerima dokumen oleh pengirim seharusnya mengetahui dan mengecek secara teliti dokumen yang akan dikirimkan ke pihak OSSO. Jika pengecekan tidak teliti oleh cabang maka dokumen yang telah dikirm mengalami masalah seperti kurangnya dokumen, dokumen tidak asli, kurangnya stempel dan tanda tangan pengirim, ataupun barang yang dikirm tidak cocok dengan dokumen yang telah diterima, maka akan dilakukan revisi dokumen dan menimbulkan waktu yang lebih lama dibandingkan waktu pengiriman dokumen langsung oleh cabang.

OSSO memberikan sosialisasi terhadap cabang untuk memeriksa dokumen secara teliti agar kelengkapan tidak terjadi kekurangan pada saat dikirimkan dan juga komunikasi lebih ditingkatkan agar kordinasi pada cabang dapat berjalan dengan baik

3.3.2 Analisis Hambatan Pengiriman Barang Jika Kelengkapan Dokumen Kurang

Hambatan yang pernah terjadi jika dokumen belum lengkap yaitu ditundanya pengiriman *container* yang dapat mengakibatkan *customer* menjadi *complain* dan dapat hilangnya kepercayaan pelanggan. Hambatan lainnya yang pernah terjadi yaitu ketika kapal pengangkut *container* sudah sampai ketempat pelabuhan yang dituju barang tidak bisa langsung diambil dikarnakan kelengkapan dokumen masih kurang dan itu akan mengakibatkan timbulnya biaya penumpukan yang akan merugikan perusahaan karna akan menanggung biaya tersebut.