

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN GUNA  
MENGHINDARI KESALAHAN PENGINPUTAN TEMPAT OCEAN  
FREIGHT DI MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY  
INDONESIA**

Oleh :

**MUHAMMAD FADLI ALFAYED**

**NRP. 461189636**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN GUNA  
MENGHINDARI KESALAHAN PENGINPUTAN TEMPAT  
*OCEAN FREIGHT* DI *MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY*  
INDONESIA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

**Oleh :**

**MUHAMMAD FADLI ALFAYED**

**NRP. 461189636**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : MUHAMMAD FADLI ALFAYED  
**NRP** : 461189636  
**Program Pendidikan** : DIPLOMA IV  
**Program Studi** : KALK  
**Judul** : OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN  
GUNA MENGHINDARI KESALAHAN  
PENGINPUTAN TEMPAT *OCEAN FREIGHT* DI  
*MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY*  
INDONESIA.

**Dosen Pembimbing I**

**Dra. Puji Reknati, M.Pd.**  
Pembina (IV/a)  
NIP: 19580828 198503 2 001

Jakarta, Agustus 2022

**Dosen Pembimbing II**

**Bambang Ruwadi, S.E., M.M.**  
Dosen STIP

Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK

**Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., M.MTr.**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

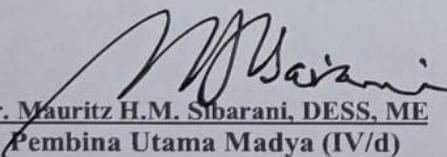
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



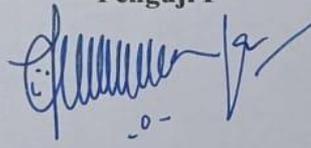
**TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : MUHAMMAD FADLI ALFAYED  
NRP : 461189636  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KALK  
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN  
GUNA MENGHINDARI KESALAHAN  
PENGINPUTAN TEMPAT *OCEAN FREIGHT* DI  
*MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY*  
INDONESIA.

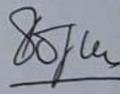
Ketua Penguji

  
Ir. Mauritz H.M. Sibarani, DESS, ME  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP.19681129 199403 1 002

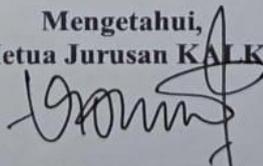
Penguji I

  
Greasy Hutdiastuti, MBA  
Dosen STIP

Penguji II

  
Dra. Puji Reknati, M.Pd.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19580828 198503 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

  
Dr. Vidya Selasдини, S.SiT., M.MTr.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2022.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di perusahaan pelayaran. Serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

**“ OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN GUNA MENGHINDARI  
KESALAHAN PENGINPUTAN TEMPAT *OCEAN FREIGHT* DI  
*MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY INDONESIA*”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Capt. Sudiono, M. Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.SiT, M.MTr, selaku Ketua Jurusan KALK.
3. Ibu Sari Kusumaningrum, SS., M. Hum, selaku Sekertaris Jurusan KALK
4. Ibu Dra. Puji Reknati, MPd, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Bambang Ruwadi, MM, selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing proses penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
7. Untuk seluruh keluargaku tercinta, Papaku (Drs. H. Anas), Mamaku (Hj. Kasmawati), kakakku (Kak Tiwi dan Kak Ines) dan seluruh keluarga besar yang senantiasa

memberikan dukungannya, terimakasih atas dukungan baik doa, dorongan, materi, dan motivasi dalam menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

8. Teman-teman Angkatan LXI STIP Jakarta dan kelas KALK I,II,VIII Alpha, terima kasih untuk cerita indahinya selama menjalani pendidikan di STIP Jakarta.
9. Seluruh Taruna penghuni K201 dan L204 terimakasih atas segala bantuan dan kebersamaannya.
10. Seluruh Direksi dan karyawan Mediterranean Shipping Company Indonesia, terimakasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika PRADA, khususnya Pak Deddy Barlian dan seluruh Staff Freight Departemen yang telah banyak membantu dan memberikan masukan, arahan serta bimbingan untuk penulisan skripsi ini.
11. Terimakasih teruntuk junior-juniorku, yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi.
12. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Praktek Kerja Nyata baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari susunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, Agustus 2022

Penulis

**MUHAMMAD FADLI ALFAYED**

**NRP. 461189636/K**

# DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR BAGAN .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH .....	3
C. BATASAN MASALAH .....	4
D. RUMUSAN MASALAH .....	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
B. KERANGKA PEMIKIRAN .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN .....	19
B. METODOLOGI PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	19
C. SUBJEK PENELITIAN .....	20
D. TEKNIK ANALISIS DATA .....	21
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. DESKRIPSI DATA .....	22
B. ANALISIS DATA .....	31
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH .....	35
D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH .....	38
E. PEMECAHAN MASALAH .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN .....	42
B. SARAN .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Indikator Kriteria Pelayanan .....	32
Tabel 4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>Mediterranean Shipping Company</i> Indonesia.....	23
Gambar 4. 2 Alur Kerja <i>Input</i> Tarif Pada B/L.....	27
Gambar 4.3 Diagram Analisis <i>Fishbone</i> .....	34

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	18
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Reminder* Terhadap Kesalahan Penginputan Tempat *Ocean Freight*
- Lampiran 2 *Complaint Customer* Terhadap Kesalahan Penginputan Tempat *Ocean Freight*
- Lampiran 3 Proses Penarikan Data *Booking Confirmation* Pada Sistem IBOX
  - Lampiran 3.1 Tampilan Menu *Login* Sistem IBOX
  - Lampiran 3.2 Tampilan Menu Penarikan Data *Booking Confirmation*
  - Lampiran 3.3 Tampilan Aplikasi Penarikan Data *Booking Confirmation*
  - Lampiran 3.4 Tampilan *Booking Confirmation* Yang Telah Di Input Ke Dalam Bentuk File Exel Sesuai Jadwal Keberangkatan Kapal
- Lampiran 4 Proses Penginputan Tarif *Ocean Freight* Pada Sistem IBOX
  - Lampiran 4.1 Tampilan Menu Penginputan Tarif *Ocean Freight*
  - Lampiran 4.2 Tampilan *Booking Entry* Pada Proses Penginputan Tarif *Ocean Freight*
  - Lampiran 4.3 Tampilan Data *Booking Confirmation*
  - Lampiran 4.4 Tampilan Tarif *Ocean Freight* Yang Akan Di Input
  - Lampiran 4.5 Tampilan Tarif *Ocean Freight* Apabila Dibayarkan *Prepaid*
  - Lampiran 4.6 Tampilan Tarif *Ocean Freight* Apabila Dibayarkan *Collect*
  - Lampiran 4.7 Tampilan Tarif *Ocean Freight* Apabila Dibayarkan *Elswhere*
- Lampiran 5 Hasil Wawancara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan negara maritim karena memiliki wilayah laut lebih luas dibanding dengan wilayah daratan. Dengan luasnya wilayah lautan tersebut menjadikan Indonesia sebagai jalur lalu lintas dalam aktivitas perdagangan serta perekonomian yang strategis dalam perdagangan internasional. Salah satu peran wilayah maritim yang sangat potensial dalam bidang industri transportasi laut ialah sebagai pendukung industri angkutan perairan. Sehingga dalam industri angkutan perairan banyak jasa yang ditawarkan. Dari berbagai macam jasa yang ditawarkan pastinya masing-masing perusahaan pelayaran yang ada di Indonesia saling berkompetensi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan demi kelancaran serta pertumbuhan bisnis.

Dalam perihal ini penulis mengkhususkan kegiatan dalam aspek jasa keagenan kapal, khususnya bergerak dibidang ekspor dan import kontainer, seperti di *Mediterranean Shipping Company* (MSC) merupakan perusahaan global yang bergerak di sektor perkapalan dan logistik. Didirikan oleh Kapten Gianluigi Aponte, MSC berkantor pusat di Jenewa, Swiss, sejak 1978. Sebagai salah satu perusahaan kontainer terbesar di dunia, MSC terhubung pada 500 pelabuhan di 230 rute perdagangan, dan membawa sekitar 23 juta TEU setiap tahunnya. Saat ini, perusahaan berfokus untuk terus membangun dan mempertahankan kemitraan terpercaya jangka panjang dengan pelanggan dari semua ukuran dan skala.

Di dalam menangani barang ekspor dibutuhkanannya *freight* yang merupakan Jumlah uang yang harus dibayarkan untuk biaya pengangkutan barang dari pelabuhan muat ke pelabuhan tujuan. Sebelum melakukan tugas utama tersebut, maka perlu adanya kesepakatan antara pemilik kapal dengan perusahaan keagenan agar kapal bisa mendapatkan pelayanan.

Industri pelayaran di Indonesia semakin berkembang khususnya jasa ekspor muatan kontainer, Hal ini membuat perusahaan *Mediterranean Shipping Company* Indonesia harus mengidentifikasi permasalahan serta menyusun dan menyiapkan strategi perusahaan supaya lebih efektif dan efisien dalam memberikan kualitas pelayanan dalam menyelesaikan kegiatan ekspor muatan kontainer.

Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan pembayaran *ocean freight* pada *bill of lading* (B/L) sebagai bukti kepemilikan barang ekspor. Didalam pelayanan divisi *freight* terdapat tugas-tugas yang harus dikerjakan tugas tersebut mencakup jasa-jasa pembuatan *tariff ocean freight* pada sistem, mulai dari *final special rate agreement* (SRA) kemudian menjadi *draft freight* pada *tariff management system* (TMS), lalu Menyusun *surcharge* pada sistem *ibox* serta menentukan pembayaran *ocean freight* sampai terbitnya pembayaran *freight* pada dokumen B/L yang sudah di konfirmasi *shipper*.

Di dalam proses pengurusan dokumen muatan (*bill of lading*)/ B/L yang dilaksanakan pada saat sebelum kapal berangkat ke pelabuhan tujuan dan dokumen B/L sudah harus diterbitkan pada saat kapal berangkat, dan untuk pembayaran diterbitkan *invoice* yang harus diselesaikan *shipper* pada saat kapal tiba di pelabuhan tujuan. Namun terdapat ketidaksesuaian data sehingga terjadi *complaint* dari pelanggan terkait ketentuan tempat pembayaran *ocean freight* pada dokumen B/L yang seharusnya dibayar pada pelabuhan asal (*prepaid*) menjadi dibayar pada pelabuhan tujuan (*collect*) atau sebaliknya. Hal ini membuat pembayaran pengangkutan barang (*freight*) tertunda ataupun pelayanan pembayaran *ocean freight* belum optimal. Hal ini terjadi pada pengiriman barang perusahaan yang pada awalnya meminta pembayaran menjadi *prepaid*. Tetapi pada beberapa hari kemudian pihak perusahaan mengirim keluhan dan diminta untuk diganti menjadi *collect*. Kemudian pihak MSC merespon cepat dan segera memperbaiki *invoice* dan dilaporkan ke pihak perusahaan tersebut terkait pembayaran *ocean freight*. Pihak pengirim menyetujui dan memberikan konfirmasi dengan agen pelabuhan tujuan terkait *ocean freight*. Ketika telah disetujui dan sudah diterbitkan *invoice* maka pemilik barang segera membayar *ocean freight* tersebut.

Kegiatan pembayaran *ocean freight* pada B/L ini sangat berpotensi memperoleh keuntungan besar terhadap potensi perusahaan *Mediterranean Shipping Company*

Indonesia (MSC Indonesia) dalam pelayanan terhadap eskportir guna mengangkut muatan kontainernya. Dengan demikian perlu adanya evaluasi perusahaan agar perusahaan dapat meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanannya.

Dari kejadian tersebut terdapat 15 sampai 20 kali keluhan pelanggan dalam seminggu dari lebih kurang 320 pelayanan pembayaran akibat dari kurangnya ketelitian. Ketidaktelitian ini menimbulkan ketidaksesuaian data dengan yang diinginkan oleh pelanggan. Sekitar 300 diantaranya sudah sesuai dengan data tempat pembayaran *ocean freight* yang diinginkan oleh pelanggan. Kegiatan pembayaran *ocean freight* pada B/L ini sangat berpeluang memperoleh keuntungan besar terhadap potensi perusahaan *Mediterranean Shipping Company* dalam pelayanan terhadap eskportir guna mengangkut muatan kontainernya. Dengan demikian perlu adanya evaluasi perusahaan agar perusahaan dapat meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis terdorong untuk meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul :

**“OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN GUNA MENGHINDARI KESALAHAN PENGINPUTAN TEMPAT *OCEAN FREIGHT* DI *MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY* INDONESIA“.**

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

Kurang optimalnya pelayanan pembayaran dalam penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia.

Faktor yang mempengaruhi masalah pokok di atas yaitu :

1. Kinerja karyawan yang kurang teliti dalam penginputan tempat pembayaran *ocean freight*
2. Adanya *complaint* dari pihak *shipper* terkait ketentuan pembayaran *ocean freight*
3. Kurangnya komunikasi antar divisi terkait pembayaran *ocean freight* pada B/L

### **C. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis membatasi permasalahan pada penginputan tempat pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia ?

### **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Tujuan dan manfaat penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui cara mengoptimalkan pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

1) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang optimalisasi pelayanan pembayaran *ocean freight*

2) Memberikan informasi kepada pembaca khususnya perusahaan MSC Indonesia mengenai cara mengoptimalkan pelayanan pembayaran *ocean freight*

##### b. Manfaat Praktis

Sebagai masukan untuk perusahaan MSC Indonesia dalam mengoptimalkan pelayanan pembayaran.

### **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan skripsi ini untuk memudahkan pembaca supaya dapat mengerti tentang uraian dan analisis permasalahan yang di bahas, dibagi dalam 5 bab dimana bab satu dengan bab yang lainnya saling terkait dan kemudian bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa. Untuk gambaran lebih jelasnya mengenai skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut :

**BAB I****PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II****LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu yang terdapat dalam Pustaka ilmu pengetahuan pendukung lainnya serta penjelasan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, kerangka pemikiran yang memuat asumsi atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

**BAB III****METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang waktu dan tempat penulis mengamati dan melakukan penelitian dengan teknik pengumpulan data yang penulis pilih. Teknik penulis tersebut dapat berupa populasi, pengamatan, sampel serta teknik analisis.

**BAB IV****HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang deskripsi data, analisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya masalah, selain itu penulis juga mengemukakan cara untuk memecahkan masalah yang telah ditentukan dan mengevaluasi pemecahan masalah yang ada.

**BAB V****KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang berisi jawaban yang telah dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran berupa masukan yang diharapkan dapat bermanfaat di perusahaan MSC Indonesia.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

MSC Indonesia merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang penyediaan kapal dan penyewaan container, didalam sistem pelayanannya MSC sudah berjalan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan *customer* dalam pelayanan pengiriman barang dan jasa tetapi dalam pelayanan pembayaran *ocean freight* masih terdapat keluhan dari *customer* karena masih sering terjadinya kesalahan penginputan tempat *ocean freight* yang dilakukan oleh karyawan di divisi *freight*. Di dalam bab 2 ini penulis akan mengemukakan tentang tinjauan pustaka yang diambil dari beberapa referensi dan juga pendapat para ahli yang berkaitan dengan judul yang diambil, serta kerangka pemikiran untuk memudahkan dan memahami penulisan dalam skripsi.

#### **1. Pelayanan Pembayaran**

##### **a. Pengertian Pelayanan**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Loina dalam Suwartini (2020:130) pelayanan adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Kotler dan Keller dalam Sudarso (2016:55) pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak akan mengarah pada kepemilikan atas sesuatu.

Berdasarkan definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau keseluruhan proses yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain untuk membentuk citra perusahaan, membentuk budaya perusahaan secara internal, dan mengungkapkan pandangan perusahaan kepada para pemimpin dan publik lain yang berkepentingan.

## **b. Kriteria Pelayanan**

Berdasarkan kompetisi dan kebutuhan personal, konsumen akan memilih penyedia layanan (*service provider*) dari sembilan kriteria berikut (Fitzsimmons, 2011:45) :

### 1) *Availability*

Seberapa mudah ketersediaan layanan tersebut dapat diakses

### 2) *Convenience*

Apakah lokasi yang menjadi tempat penyedia jasa memberikankenyamanan bagi pelanggan.

### 3) *Dependability*

Apakah layanan yang ditawarkan dapat diandalkan.

### 4) *Personalization*

Apakah penyedia layanan tersebut memberikan pelayanan secara personal.

### 5) *Price*

Apakah harga yang ditentukan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

### 6) *Quality*

Kualitas sangat menentukan nilai dalam proses penyampaian layanan dan hasil dari layanan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan fungsi dari hubungan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan tersebut.

### 7) *Reputation*

Reputasi yang baik atau nama baik penyedia layanan dalam masyarakat akan menentukan pilihan konsumen dalam memilih penyedia layanan jasa. Reputasi yang buruk tidak dapat dikembalikan seperti halnya produk yang rusak dapat diganti dengan model atau barang yang baru. Reputasi yang baik sangat penting untuk dijaga oleh perusahaan penyedia layanan jasa.

8) *Safety*

Keamanan dan keselamatan merupakan hal yang menjadi pertimbangan utama konsumen. Jika dalam layanan jasa transportasi pesawat terbang misalnya, pengguna jasa meletakkan atau mempercayakan hidup dan mati mereka pada penyedia layanan transportasi pesawat terbang tersebut.

9) *Speed*

Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menunggu layanan tersebut? Kecepatan dalam pemberian layanan menjadi hal penting bagi pertimbangan konsumen dalam memilih penyedia layanan.

**c. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Tjiptono (2014:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah evaluasi atau sikap keseluruhan tentang manfaat dan keunggulan layanan berdasarkan penilaian konsumen dan harapan pelanggan untuk membangun kemitraan jangka panjang yang menguntungkan dengan organisasi.

**d. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml dalam Sudarso (2016:58) untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*service quality*), SERVQUAL ini merupakan skalamulti item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi, yaitu:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen yaitu *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *competence* (kompetensi), *courtesy* (sopan santun).

5) *Empathy* (Perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kelima dimensi tersebut merupakan hasil penggabungan atas semua nilai komponen atau dimensi dari kualitas pelayanan. Sebagai contoh dalam pelayanan *ocean freight*, adanya komunikasi antara bagian divisi *freight* dengan divisi *customer service* dan divisi dokumen untuk menentukan tempat *ocean freight* yang sesuai dan telah disepakati pelanggan maka perlu adanya koordinasi yang baik antara sesama divisi agar tidak terjadinya kesalahan dalam penginputan tempat *ocean freight* yang telah ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan merupakan prioritas pertama maka perlu memenuhi keinginan dari kebutuhan pelanggan. Komunikasi yang ramah membuat pelanggan akan merasa nyaman serta adanya perhatian lebih akan membuat pelanggan merasa diperhatikan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan sebuah perusahaan bisa dilihat dari bagaimana memenuhi keinginan, dan kebutuhan para pelanggannya sehingga dari pelayanannya tersebut para pelanggan akan merasa terpenuhi keinginannya. Untuk mencapai kepuasannya dapat dilihat 5 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *ocean freight* sehingga dapat memberikan hasil apakah kualitas pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang di harapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen, adapun dimensinya ialah:

- a) Keandalan dengan indikator : tepat waktu dan ketelitian.
- b) Daya tanggap dengan indikator : memberi informasi dan kesiapan dalam menghadapi masalah.
- c) Berwujud dengan indikator : kondisi lingkungan dan fasilitas memadai.
- d) Kepastian dengan indikator: memiliki kepercayaan dan keyakinan.
- e) Empati dengan indikator: mengutamakan pelanggan dan memberiperhatian.

#### **e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut The Lang Gie dalam suwarsono (1999) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

##### 1) Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

##### 2) Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

##### 3) Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

##### 4) Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai

tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik. Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

5) Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

6) Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

7) Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

**f. Pengertian Pembayaran**

Pengertian pembayaran menurut Hasibuan (2010:117) yaitu berpindahnya hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dan dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan. Pengertian pembayaran menurut Chan Kah Sing (2009:108) adalah proses penukaran mata uang dengan barang, jasa atau informasi.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa pembayaran adalah suatu mekanisme yang dilakukan untuk pemindahan mata uang menjadi komoditas, layanan, atau informasi dari pembayar kepada penerima, baik secara langsung maupun melalui penggunaan layanan perbankan.

**g. Optimalisasi**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) optimalisasi merupakan kata berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling

baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Menurut Andri Rizki Pratama (2013:6) mendefinisikan optimalisasi sebagai upaya individu untuk meningkatkan kegiatan untuk bisa meminimalisir kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar mencapai tujuan dengan baik dalam tenggat waktu tertentu.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sekaligus meminimalkan kerugian. Dengan kata lain, optimalisasi adalah metode atau kegiatan untuk mencapai hasil terbaik.

## **2. OCEAN FREIGHT**

### **a. Pengertian *Ocean freight***

Pengertian *ocean freight* menurut *guideline department pricing mediterranean shipping company ocean freight* merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pedagang dalam memindahkan barang, dengan cara apa pun, dari satu tempat ke tempat lain berdasarkan ketentuan kontrak pengangkutan. Selain biaya transportasi, ini mungkin termasuk elemen-elemen seperti pengepakan, dokumentasi, pemuatan, pembongkaran dan asuransi transportasi.

Definisi *ocean freight* menurut kamus pelayaran karya BICHU (2016:229) ialah jumlah uang untuk penyewaan kapal, atau pembayaran untuk mengangkut barang melalui air.

Definisi *ocean freight* menurut kamus pelayaran karya BICHU (2016:229) ialah harga atau ongkos yang dibayar kepada pemilik kapal untuk pengangkutan barang melalui laut dari suatu pelabuhan ke pelabuhan lain.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa *ocean freight* merupakan jumlah biaya yang dikeluarkan oleh pedagang untuk mengangkut dan mengirimkan barang melalui laut dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan. Biaya-biaya yang dikeluarkan berupa biaya transportasi, pengepakan, dokumen, bongkar muat, dan asuransi transportasi.

**b. Ketentuan Pembayaran (*Freight Terms*)**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan pasal 8 menjelaskan tarif pelayanan jasa barang dibedakan untuk kegiatan ekspor dan impor serta antar pulau pada tarif pelayanan jasa peti kemas di terminal peti kemas, terdiri atas kegiatan:

- 1) operasi kapal, terdiri atas:
  - a) dermaga;
  - b) *stevedoring*;
  - c) *haulage/ trucking* menumpuk ke lapangan atau sebaliknya;
  - d) *shifting*;
  - e) buka/tutup palka; dan
  - f) kegiatan operasi kapal lainnya.
- 2) operasi lapangan, terdiri atas:
  - a) penumpukan;
  - b) *lift on/ lift off*;
  - c) gerakan ekstra;
  - d) relokasi angsur; dan
  - e) kegiatan operasi lapangan lainnya.
- 3) operasi *container freight station*, terdiri atas:
  - a) *stripping/ stuffing*;
  - a) penumpukan;
  - b) penerimaan/penyerahan; dan
  - c) kegiatan operasi *container freight station* lainnya.
- 4) kegiatan pelayanan tambahan, terdiri atas:
  - a) biaya administrasi nota;
  - b) biaya inter terminal transfer,
  - c) biaya surat penyerahan peti kemas (SPP);
  - d) biaya kartu ekspor;
  - e) biaya *hi-co scan*;
  - f) biaya *hi-co scan with behandle*;
  - g) biaya stack awal (biaya penumpukan plus gerakan ekstra);
  - h) biaya batal transaksi;
  - i) biaya *after closing time*;

- j) biaya administrasi IT sistem untuk *e-payment*;
- k) biaya pindah lokasi penumpukan (PLP);
- l) biaya *site office*; dan
- m) biaya monitoring/supervisi.

Selain hal-hal diatas, untuk mematuhi ketentuan *incoterm* yang dinegosiasikan antara penjual dan pembeli, perusahaan harus menawarkan ketentuan tempat pembayaran *prepaid* (dibayar di negara asal), *collect* (dibayar di negara tujuan) atau bahkan "*payable elsewhere*" (yang lain tempat di dunia untuk disebutkan namanya). Tempat-tempat pembayaran tersebut harus mengikuti dengan tepat pengalihan tanggung jawab dari ketentuan *incoterm* yang dimaksud.

Misalnya : pada pengiriman Larvik/Noumea yang dinegosiasikan FAS Larvik, kami akan menagih *freight* berupa THC (*Terminal Handling Cargo*), sedangkan sisanya, Angkutan Laut + CAF + BAF + CSF akan dikenakan di negara tujuan.

1) Pembayaran di negara asal (*prepaid*)

Mengacu pada pengiriman dan biaya yang harus dibayar oleh pengirim di negara asal.

2) Pembayaran di negara tujuan (*collect*)

Mengacu pada pengiriman dan biaya yang harus dibayar oleh penerima di negara tujuan.

3) Pembayaran di tempat lain (*elsewhere*)

Mengacu pada pengiriman dan biaya yang dibayarkan di negara ketiga, serta dinamai dengan nama lengkap perusahaan dan jenis penerima pembayaran.

**c. Invoice**

Menurut *guideline department pricing mediterranean shipping company invoice* merupakan daftar barang yang diterbitkan dan diberikan dengan menyatakan biaya secara terperinci dan layanan yang menyatakan biaya dan ongkos pengiriman barang.

Menurut Daud S.T (2011:14) *invoice* merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh eksportir yang mengandung perincian barang yang dikirim yang menyangkut jumlah barang, jenis/nama barang, harga barang, cara penyerahan dan sebagainya.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa *invoice* merupakan dokumen yang berisi informasi tentang barang, seperti jumlah barang, jenis/ nama barang, harga barang, dan biaya pengiriman barang.

**d. *Bill of Lading***

Menurut *guideline department export document mediterranean shipping company*, *bill of lading* merupakan dokumen kepemilikan barang, dan pengiriman barang ekspor, yang berisi alamat *shipper*, *consigne*, jumlah dan jenis muatan, nomor PEB, dan HS CODE, yang diakui secara hukum internasional.

Menurut Suyono (2014:414) *bill of lading* atau konosemen adalah dokumen pengangkutan barang yang di dalamnya memuat informasi lengkap mengenai nama pengirim, nama kapal, data muatan, pelabuhan muat dan pelabuhan bongkar, rincian freight dan cara pembayarannya, nama *consignee* (penerima) atau pemesan, jumlah B/L yang harus ditandatangani dan tanggal penandatanganan.

Berdasarkan definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa *bill of lading* merupakan dokumen kepemilikan barang yang memuat informasi lengkap mengenai nama pengirim barang (*shipper*), nama penerima barang (*consignee*), nama kapal, data muatan, pelabuhan muat, pelabuhan bongkar, rincian pembayaran, dan diakui oleh hukum internasional.

*Bill of Lading* mempunyai fungsi sebagai :

- 1) Tanda terima barang atau muatan (*document of receipt*)  
*bill of lading* berfungsi sebagai tanda terima barang untuk menyatakan bahwa barang telah dimuat diatas kapal.
- 2) Dokumen pemilikan (*document of title*)  
*bill of lading* berfungsi bagi siapa yang dapat mengambil barang di pelabuhan pembongkaran.
- 3) Kontrak pengangkutan (*contract of carriage*)  
*bill of lading* berfungsi sebagai kontrak perjanjian bahwa barang atau muatan akan dimuat diatas kapal hingga tempat tujuan.

Bagian-Bagian Dalam *Bill of Lading* :

1) *Shipper* (pengirim)

Pengirim biasanya adalah pihak yang mula-mula menyiapkan *bill of lading* dan memberikan perincian barangnya yang diperlukan.

2) *Consignee* (penerima)

Keterangan mengenai pihak penerima bukan urusan kapal, namun persoalan antara penjual dari barang (biasanya *shipper*) dan calon pembeli barang.

3) *Notify Address* (pemberitahuan ke alamat)

*notify address* adalah alamat atau nama dari pihak yang *shipper* minta kepada pemilik kapal (*carrier*) untuk diberi tahu kapal sampai di tempat pembongkaran barangnya.

4) *Vessel* (kapal)

Nama dari kapal yang mengangkut barang harus ditulis. Hal ini perlu dalam *bill of lading* untuk memberi tahu bahwa barang telah diangkut secara fisik dari *seller* (penjual) kepada *buyer* (pembeli).

*port of receipt* adalah tempat *bill of lading* diterima oleh perusahaan.

*port of loading* adalah tempat dari pemuatan barang.

*port of discharge (ocean vessel)* dalam *bill of lading* biasanya disebut hanya satu pelabuhan bongkar. Dimana pelabuhan bongkar sudah ditunjuk dalam B/L, pemilik kapal harus melayarkan kapalnya kesana kecuali terhalang oleh keadaan yang membahayakan kapalnya.

*place of delivery* dalam contoh adalah sebuah CY di Singapore

5) *Shipper's Description of Goods*

Dalam contoh dibagi dalam:

a) *marks & numbers*

b) *number of containers or other packages, pieces or units*

c) *description of goods*

d) *container numbers*

e) *gross weight*

f) *measurement*

6) *No. of Original Bills of Lading*

Secara tradisional, jumlah *bill of lading* yang dikeluarkan terdiri dari satu set dengan 3 buah lembar B/L. Namun demikian, hal itu bukan suatu ketentuan.

Jumlah B/L yang ada disebut dalam kotak ini yang biasanya dalam B/L lainnya juga akan terletak di kotak sebelah kanan di tengah.

7) *Shipped on Board*

Bahwa *shipper* yang mendapat *bill of lading* demikian, belum menentukan bahwa barangnya sudah dimuat di atas kapal. barang itu mungkin masih berada dalam gudang dari perkapalan dan menunggu pemuatan ke atas kapal.

8) *Freight and Charges*

Jumlah dari *freight* yang harus dibayar dapat tertera dalam kolom ini dan dapat juga tidak. Biasanya ditulis *freight payable at destination* atau dapat juga ditulis *freight prepaid*.

9) *B/L No...*

Pada sebelah kanan atas ada kotak khusus untuk nomor dari *bill of lading*.

10) *For the Carrier*, (Nama Perusahaan)

by.....as agent

Bilamana barang telah dimuat di atas kapal, dan *shipper* telah melaksanakan kewajiban pembayaran biaya dari barangnya, seperti *freight*, biaya terminal, bongkat/muat dan lainnya maka agen sebagai perwakilan dari perusahaan pelayaran akan membutuhkan tanda tangannya.

## B. KERANGKA PEMIKIRAN

Dari tinjauan pustaka di atas optimalisasi adalah proses perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sekaligus meminimalkan kerugian. Dengan kata lain, optimalisasi adalah metode atau kegiatan untuk mencapai hasil terbaik. Pelayanan pembayaran *ocean freight* merupakan pelayanan yang dilakukan di divisi *freight department* untuk pengurusan biaya jasa angkutan laut yang harus dibayarkan dari pelabuhan muat ke pelabuhan tujuan. Mengenai optimalisasi pelayanan pembayaran, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dijadikan tolak ukur penulis untuk melakukan penelitian dalam hal pengoptimalan pelayanan pembayaran di perusahaan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut :

## OPTIMALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN



### KRITERIA PELAYANAN

- Keandalan Dengan Indikator : Tepat Waktu Dan Ketelitian.
- Daya Tanggap Dengan Indikator : Memberi Informasi Dan Kesiapan Dalam Menghadapi Masalah.
- Berwujud Dengan Indikator : Kondisi Lingkungan Dan Fasilitas Memadai.
- Kepastian Dengan Indikator: Memiliki Kepercayaan Dan Keyakinan.
- Empati Dengan Indikator: Mengutamakan Pelanggan Dan Memberi Perhatian.



### FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

- Motivasi Kerja Karyawan
- Sistem Kerja Dan Sistem Pelayanan Di Perusahaan Tersebut
- Suasana Kerja Di Perusahaan
- Kemampuan Kerja Karyawan
- Lingkungan Fisik Tempat Kerja
- Perlengkapan Dan Fasilitas
- Prosedur Kerja Di Perusahaan Tersebut

**Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penulis menentukan waktu penelitian pada saat penulis melaksanakan Praktek Darat di Perusahaan Pelayaran MSC Indonesia, terhitung mulai tanggal 14 Agustus 2020 sampai dengan 14 Agustus 2021.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan penulis di Perusahaan Pelayaran MSC Indonesia. Berikut data dari MSC Indonesia:

###### **a. Tempat Kedudukan Formal**

Nama Perusahaan : *Mediterranean Shipping Company* (MSC Indonesia)  
Alamat : Gedung Capital Place lantai 39, Jl, Gatot Subroto No. Kav. 18, Kec. Mampang Prapatan Jakarta Pusat. Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12710  
Telephone : 021 50805000  
Fax : 021 50805000  
E-mail : [ind-info@msc.com](mailto:ind-info@msc.com)  
Website : [www.msc.com](http://www.msc.com)

#### **B. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

##### **1. Metode Pendekatan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan mengoptimalkan pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia.

Sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dan berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif rumusan masalah merupakan fokus penelitian yang masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti melakukan penelitian dengan narasumber yang bersangkutan dengan maksud untuk memahami penyebab permasalahan yang terjadi dan bagaimana cara mengoptimalkannya.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data oleh penulis adalah sebagai berikut:

### **a. Observasi**

Observasi adalah pengumpulan data yang digunakan dengan pengamatan secara langsung di lapangan atau objek penelitian dengan tujuan mengamati objek penelitian dan informasi secara langsung di MSC Indonesia.

### **b. Dokumentasi**

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang diperoleh dari MSC Indonesia, tempat penulis melakukan praktek darat (PRADA), sebagai dokumen-dokumen penunjang dalam penelitian ini, yaitu berupa struktur organisasi perusahaan, SOP dan alur kerja di MSC Indonesia.

### **c. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung pada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian. Untuk mendapatkan data-data dan informasi secara lengkap, sesuai dengan topik permasalahan yang ada.

## **C. SUBJEK PENELITIAN**

Menurut Sugiyono dalam (2011:215) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berasal dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu, dalam penelitian kualitatif menggunakan istilah situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat, pelaku, dan aktivitas yang saling berhubungan. Dalam penelitian ini situasi sosial yang akan diteliti yaitu

optimalisasi pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di *Mediterranean Shipping Company* Indonesia. Sampel dalam penelitian kualitatif disebut sebagai narasumber atau guru dalam penelitan.

#### **D. TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisa yang digunakan untuk menganalisa data yang ada dalam skripsi ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan *fishbone* diagram. Metode deskriptif yaitu data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian dikumpulkan dan kemudian dipaparkan serta digambarkan sesuai dengan keadaan dan kondisi pada saat itu dan berdasarkan atas pengamatan dengan melihat data-data yang ada. Pengumpulan data yang dimaksud adalah dengan memperoleh data-data yang relevan, akurat, dan mengidentifikasi data yang ada yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran *ocean freight*. Sedangkan *fishbone* diagram yaitu sebuah diagram menyerupai tulang ikan yang dapat menunjukkan sebab akibat dari suatu permasalahan. *Fishbone* diagram menunjukkan faktor-faktor yang mengakibatkan sebuah masalah. Faktor dituliskan di bagian tulang ikan dan permasalahan yang ingin diketahui penyebabnya terletak pada bagian kepala ikan. Setiap faktor pada tulang memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui *fishbone* diagram maka akar-akar permasalahan dengan mudah untuk diketahui.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. Tinjauan Umum Perusahaan**

*Mediterranean Shipping Company* (MSC) merupakan perusahaan global yang bergerak di sektor perkapalan dan logistik yang menyediakan pengiriman barang dan jasa kontainer kepada komunitas lokal, pelanggan, dan mitra bisnis internasional. Didirikan oleh Kapten Gianluigi Aponte, MSC berkantor pusat di Jenewa, Swiss, sejak 1978. Sebagai salah satu perusahaan kontainer terbesar di dunia, MSC terhubung pada 500 pelabuhan di 230 rute perdagangan, dan membawa sekitar 23 juta TEU setiap tahunnya.

Kantor pusat internasional MSC yang berada di Jenewa mengawasi jaringan kantor di seluruh dunia dengan masing-masing memiliki tanggung jawab untuk kegiatan komersial dan operasional di negara masing-masing. MSC telah berkembang dalam hal kapasitas volume dan armada, dan sekarang melayani jutaan pelanggan secara global. Saat ini, fokus MSC tetap setia pada akar yaitu, membangun dan mempertahankan kemitraan terpercaya jangka panjang dengan pelanggan dari segala ukuran dan skala.

Berikut data MSC Indonesia :

Nama Perusahaan : *Mediterranean Shipping Company* (MSC), Geneva As  
Agent PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan  
Alamat Perusahaan : Gedung Capital Place lantai 39, Jl, Gatot Subroto No.  
Kav. 18, Kec. Mampang Prapatan Jakarta Pusat. Daerah  
Khusus Ibukota Jakarta 12710

Nomor Telepon : (+62) 21 – 5080 – 5000  
Email : [idsn-info@msc.com](mailto:idsn-info@msc.com)  
Website : [www.msc.com](http://www.msc.com)

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

### Visi

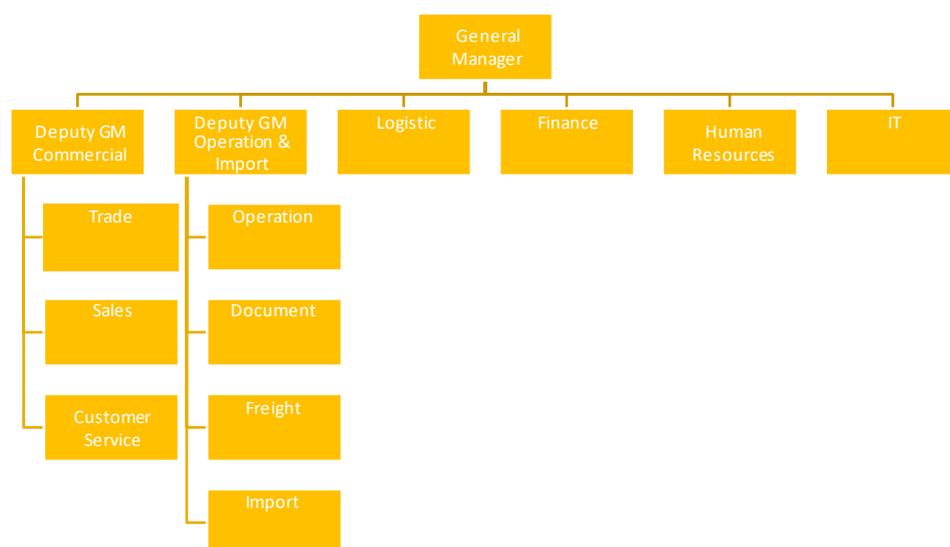
- Menjadi perusahaan pelayaran yang paling ramah lingkungan, inovatif secara teknologi, dan berfokus pada pelanggan.
- Memfasilitasi perdagangan global sambil mempertahankan integritas, tanggung jawab, dan pemeliharaan lingkungan.

### Misi

- Dalam ekonomi global, tujuannya adalah menyediakan solusi transportasi yang andal dan berkelanjutan kepada pelanggan di semua industri melalui laut, darat, dan kereta api.
- Mengembangkan kemitraan jangka panjang berdasarkan pengetahuan, profesionalisme, dan kepedulian.

## 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan unit kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi dapat menjelaskan fungsi atau pembagian tanggung jawab masing-masing unit yang ada.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi MSC Indonesia**

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut ;

a. *General Manager*

MSC Indonesia merupakan perusahaan pelayaran yang dipimpin oleh seorang *general manager*, yang berperan penting dalam kepemimpinan di suatu perusahaan serta memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- 2) Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 3) Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan menganalisis seluruh kegiatan perusahaan.
- 4) Merencanakan dan mengelola kebijakan perusahaan untuk memastikan berjalan dengan lancar.
- 5) Mengembangkan dan mengimplemantasikan rencana strategi jangka menengah dan panjang perusahaan untuk pertumbuhan.

b. *Deputy General Manager*

*General Manager* membutuhkan seseorang yang dapat dipercaya dan diandalkan untuk mengetahui situasi dan kondisi di lapangan, yaitu *deputy general manager* yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasi departemen yang menjadi tanggung jawabnya untuk selalu melaksanakan kebijakan dari *general manager*.
- 2) Mengingatkan departemen nya untuk mencapai target yang sudah disepakati.
- 3) Menjaga stabilitas dan kondisi serta menjadi *problem solver* untuk *department* yang dipimpinnya.

c. *Trade Department*

*Trade* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memperkuat dan mengembangkan market share dengan cara mengenalkan layanan yang tersedia, melakukan *branding* dengan menjalankan rencana bisnis. Yang mana kegiatan hariannya adalah mengelola pemesanan, mengatur alokasi ruang dan memaksimalkan penggunaan ruang.

d. *Sales Department*

Sebagai bagian dari tim penjualan MSC Indonesia, *sales* akan bertanggung jawab untuk mengembangkan bisnis MSC dalam pengiriman barang. *sales* akan mengembangkan dan menjual solusi khusus transportasi laut untuk pelanggan. Sasarannya adalah mengembangkan hubungan jangka panjang untuk

menciptakan bisnis yang berkelanjutan, menguntungkan, konsisten, dan berulang. *sales* yang sukses akan memastikan bahwa MSC Indonesia memenuhi tujuan bisnisnya dengan meningkatkan pangsa pasar.

e. *Customer Service Department*

*Customer service* memiliki tugas dan tanggung jawab atas Memberikan informasi kapal yang rinci dan jadwal alokasi transportasi kepada pelanggan, memastikan penerimaan dan rilis instruksi pengiriman tepat waktu, memperbarui pesanan harian dan menyusun ringkasan pesanan harian dari MSC Indonesia, menyiapkan pemberitahuan pesanan dan mengirimkan ke pelanggan.

f. *Operation Department*

*Operation department* merupakan bagian dengan sumber daya untuk semua layanan yang berkaitan dengan pengoperasian kapal dan inspeksi kapal. Yang memiliki tanggung jawab atas kerja sama dengan otoritas pelabuhan / operator terminal, pemilik kapal MSC untuk mengatur formalitas dengan otoritas pelabuhan sebelum, selama dan setelah kedatangan dan keberangkatan kapal, menangani semua proses yang terkait dengan koordinasi, bongkar muat peti kemas, menangani dan mendukung kegiatan operasi transportasi MSC dan permintaan operasi dari agen transportasi atau penanggung jawab pusat, berkoordinasi dengan pihak berwenang dan kebutuhan kepala sentra industri pelayaran yang ada, memberikan laporan tentang persyaratan operasional kepada *supervisor* pusat (MSC Geneva dan MSC Singapore).

g. *Document Department*

*Document department* memiliki tugas dan tanggung jawab atas mengatur jalannya proses dokumentasi ekspor mencakup dari pembuatan *draft* B/L, revisi B/L, dan menerbitkan original B/L *seawaybill*, Memastikan kepuasan pelanggan dengan produksi dan pelepasan B/L *seawaybill* yang tepat waktu dan akurat, melakukan koordinasi dengan agen atau pusat layanan luar negeri untuk masalah terkait dokumentasi ekspor, melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk keberhasilan kepuasan klien.

h. *Freight Department*

*Freight* memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengarsipan data pada sistem, melakukan pengisian tarif pada BL berdasarkan kesepakatan kontrak antara liner dan pelanggan, menindak lanjuti jika ada perselisihan tarif antara

kontrak dan B/L, melakukan koordinasi dengan pusat layanan atau agen luar negeri jika ada perbedaan tarif.

i. *Import Department*

*Import* memiliki tanggung jawab untuk Memahami kebutuhan pelanggan dan menganalisis tren dan kebutuhan pasar, Menerima dan mengkonfirmasi pesanan dengan pengirim barang / penerima barang. menanggapi kebutuhan pelanggan dan berikan solusi dengan cara promosikan layanan MSC Indonesia, Mengatur catatan pengiriman dan memproses dokumen lainnya, Memberikan laporan penjualan rutin kepada supervisor pusat (MSC Geneva dan MSC Singapore) dan manajer MSC Indonesia.

j. *Logistics Department*

Logistik memiliki tanggung jawab atas pergerakan dan penyimpanan peralatan (petikemas) di gudang atau dermaga untuk memastikan pelanggan MSC Indonesia dapat menggunakan peralatan tersebut, Mengkoordinasikan penyewaan dan penggunaan petikemas, Mengawasi dan memperbarui pergerakan kontainer, dan mengkoordinasikan pasokan peralatan yang masuk, Memantau efektifitas penggunaan peralatan agar peralatan tersebut dapat digunakan secara efisien dan efektif, Memelihara dan memperbaiki peralatan, Memberikan laporan tentang kebutuhan peralatan Jakarta kepada direktur pusat (MSC Geneva dan MSC Singapura), Memproses tagihan angkutan di Jakarta.

k. *Finance Department*

*Finance* adalah department yang berhubungan dengan Manajemen Keuangan, Kontrol Kredit, Manajemen Asset, Administrasi, dan memastikan bahwa tanda terima, pembayaran, dan transfer dicatat dalam sistem secara tepat waktu dan akurat.

l. *Human Resources Department*

HR Bertanggung jawab atas semua bidang yang terkait dengan aktivitas sumber daya manusia perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan, termasuk memberikan nasihat, membantu dan menindaklanjuti kebijakan, prosedur, dan dokumen perusahaan.

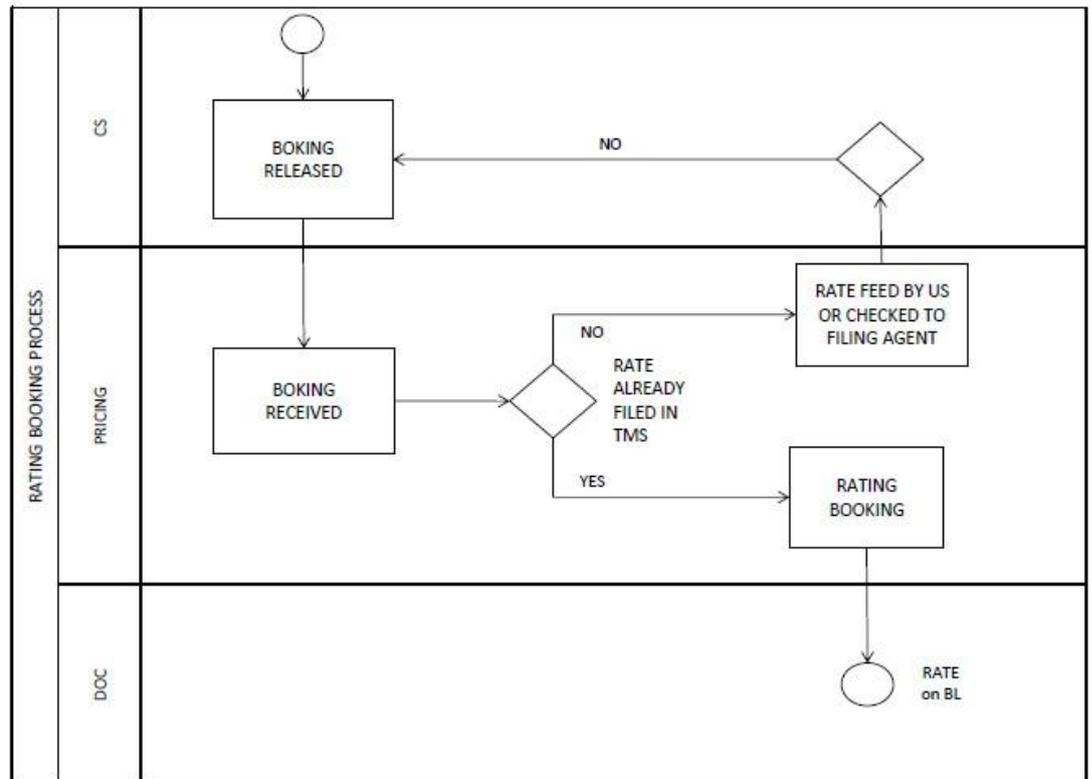
m. *Information Technology Department*

IT Bertanggung jawab untuk Install dan konfigurasi perangkat keras, perangkat lunak, sistem, jaringan, printer, dan pemindai komputer. Pantau danelihara sistem dan jaringan komputer. Menanggapi masalah dan persyaratan

layanan secara tepat waktu. Memberikan dukungan teknis di seluruh perusahaan (dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon)

#### 4. Proses Input Tarif Pada B/L

##### a. Alur Kerja Input Tarif Pada B/L



**Gambar 4.2**

#### **Alur Kerja Input Tarif Pada B/L**

Penjelasan alur kerja diatas sebagai berikut :

- 1) *Customer service* department merilis *booking confirmation* dari pihak *customer* selanjutnya akan dikonfirmasi ke *pricing department* untuk penginputan tarif *ocean freight*.
- 2) Setelah *booking confirmation* diterima pihak *pricing department*, maka akan dicek apakah tarif sudah terdata di sistem TMS, apabila belum terdata maka akan dikembalikan ke pihak *customer service* untuk dicek kembali ke pihak agen untuk diinput data tarif ke sistem TMS, dan apabila tarif sudah terdata di sistem TMS, maka dari pihak *pricing* akan menginput tarif *ocean freight* dan selanjut nya akan di konfirmasi oleh pihak *document department*.

- 3) Setelah menerima *booking confirmation* yang telah diisi tarif *ocean freight* oleh pihak *pricing department*, maka pihak *document department* akan merilis *bill of lading* yang akan diserahkan ke pihak *customer*.

b. Proses Penarikan Data *Booking Confirmation* Pada Sistem IBOX

MSC Indonesia memiliki aplikasi manajemen terintegrasi yaitu IBOX. Sistem IBOX ini dapat membantu untuk mengintegrasikan keseluruhan department yang ada di MSC Indonesia. Dan berikut penjelasan untuk proses penarikan data *booking confirmation* pada sistem IBOX :

- 1) Yang harus dilakukan untuk penarikan data *booking confirmation* pada sistem ibox adalah masuk ke dalam sistem dengan nama pengguna dan kata sandi yang sudah diberikan perusahaan. Lihat Pada Lampiran 3.1
- 2) Melakukan penarikan data booking confirmation melalui sistem dengan cara *cargo booking* → *booking excel reports* → *GVA weekly lifting – sales*. Penarikan data *booking confirmation* ini dilakukan guna melihat pemesanan yang telah masuk ke dalam sistem pada berbagai *mother vessel* yang tersedia. Lihat Pada Lampiran 3.2
- 3) Melakukan pengisian informasi kapal yang akan ditarik untuk diambil data *booking confirmation* sesuai jadwal keberangkatan kapal. Lihat Pada Lampiran 3.3
- 4) Tampilan data *booking confirmation* yang berisi nama kapal, kode *booking*, *shipper*, POL, POD, dan ukuran *container*. Lampiran 3.4

c. Proses Penginputan Tarif *Ocean freight* Pada Sistem IBOX

- 1) Melakukan Penginputan tarif *ocean freight* dengan cara *cargo booking* → *booking entry* → *booking entry*. Penginputan tarif *ocean freight* ini dilakukan untuk mengisi data tarif yang akan di input kedalam *bill of lading*. Lihat Pada Lampiran 4.1
- 2) Penginputan kode *booking confirmation*. (Lihat Pada Lampiran 4.2)
  - a) Salin salah satu kode *booking confirmation* dari data excel ke dalam kolom *booking number*
  - b) Klik ikon *find* untuk membuka detail pemesanan
  - c) Pastikan untuk meng-klik *update* untuk setiap penginputan tarif *ocean freight*.

- 3) Pengambilan Data Tarif Melalui TMS (Lihat Pada Lampiran 4.3)
  - a) Klik ikon *tariff entry*
  - b) Klik *rate from* TMS untuk menginput tarif *ocean freight*
- 4) Penginputan tarif *ocean freight* (Lihat Pada Lampiran 4.4)
  - a) Klik *search* di kanan atas untuk mengambil data tarif di TMS
  - b) Centang pada kotak FRT dan klik *surcharge* untuk menunjukkan data tarif yang dikenakan biaya tambahan
  - c) Pilih dan centang pada biaya tambahan untuk dilakukannya penginputan tarif
  - d) Klik ok
- 5) Penginputan tarif *ocean freight prepaid* (Lihat Pada Lampiran 4.5)
  - a) Pilih dan centang pada kolom *prepaid*
  - b) Pastikan semua biaya tambahan dalam tarif di kolom yang sama
  - c) Dan klik *save* untuk menyimpan tarif *ocean freight*
- 6) Penginputan tarif *ocean freight collect* (Lihat Pada Lampiran 4.6)
  - a) Pilih dan centang pada kolom *collect*
  - b) Pastikan semua biaya tambahan dalam tarif di kolom yang sama
  - c) Dan klik *save* untuk menyimpan tarif *ocean freight*
- 7) Penginputan tarif *ocean freight elsewhere* (Lihat Pada Lampiran 4.7)
  - a) Pilih dan centang pada kolom *elsewhere*
  - b) Pastikan semua biaya tambahan dalam tarif di kolom yang sama
  - c) Pilih tab *parties* untuk memasukan kode TMS *elsewhere*
  - d) Masukan kode negara tujuan pembayaran
  - e) Dan klik *save* untuk menyimpan tarif *ocean freight*

## 5. Indikator Kriteria Pelayanan

Berwujud (*Tangible*)

- a. Keadaan fisik (kondisi ruang tunggu dan ruang pelayanan) di MSC Indonesia dalam keadaan baik.
- b. Peralatan (Kelengkapan sarana dan prasarana) di MSC Indonesia sangat lengkap.
- c. Materi komunikasi (Informasi dan petunjuk) di MSC Indonesia sangat jelas
- d. Tata letak kantor MSC Indonesia mudah ditempuh dan strategis.
- e. Tempat parkir gedung yang luas dan aman.

- f. Penampilan pegawai MSC Indonesia yang bersih dan rapi.

Empati (*Empathy*)

- a. Petugas *freight department* peduli akan keinginan *customer*.
- b. Menjaga hubungan baik kepada *customer*.
- c. Etika berkomunikasi melalui telepon oleh pihak *freight department* sangat baik dan mudah dipahami.
- d. Keramahan pihak *freight department* dalam melayani keluhan *customer*.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Kurang cepat tanggap dalam menangani keluhan *customer*.
- b. Kurangnya kemampuan memberikan pelayanan kepada *customer* dengan cepat dan benar.
- c. Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen.
- d. Kurangnya fleksibilitas waktu layanan/jam kerja sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Kehandalan (*Reliability*)

- a. Kemampuan pihak *freight department* dapat dipercaya.
- b. Kurangnya keakuratan pihak *freight department* dalam melakukan pelayanan jasanya.
- c. Kurang konsisten dalam pelayanan jasa : kesesuaian jadwal yang telah ditentukan.
- d. Kurangnya ketepatan, dan ketelitian dalam penyelesaian ketentuan pembayaran *ocean freight*.
- e. Pengetahuan pihak *freight department* tentang bagaimana cara mengurus ketentuan pembayaran *ocean freight*.

Kepastian (*Assurance*)

- a. Rasa aman dalam melakukan proses pembayaran *ocean freight*.
- b. Citra *customer* terhadap MSC Indonesia.

## **6. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

- a. Motivasi Kerja Karyawan

Karyawan di MSC Indonesia memiliki motivasi kerja yang kurang karena pekerjaan yang *overload* serta terdapat karyawan yang menunda menyelesaikan

pekerjaannya sehingga belum sepenuhnya menampilkan performansi kerja yang terbaik.

b. Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan di Perusahaan

Sistem kerja dan sistem pelayanan di MSC Indonesia konsisten, dinamis, dan fleksibel sehingga memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. Suasana Kerja di Perusahaan

Suasana kerja di MSC Indonesia yang monoton serta beban kerja yang terlalu banyak dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga kualitas pelayanan menjadi menurun dalam melayani pelanggan.

d. Kemampuan Kerja Karyawan

Kemampuan kerja karyawan di MSC Indonesia belum maksimal karena terdapat karyawan yang kurang teliti dalam mengerjakan tugasnya.

e. Lingkungan Fisik Tempat Kerja

Lingkungan fisik di MSC Indonesia memenuhi syarat meliputi temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja.

f. Perlengkapan dan Fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas di MSC Indonesia yang lengkap mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

g. Prosedur Kerja di Perusahaan

Prosedur kerja di MSC Indonesia sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

## **B. ANALISIS DATA**

Teknik analisa yang digunakan untuk menganalisa data yang ada dalam skripsi ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan *fishbone* diagram, yaitu data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian dikumpulkan dan kemudian dipaparkan serta digambarkan sesuai dengan keadaan dan kondisi pada saat itu dan berdasarkan atas pengamatan dengan melihat data-data yang ada.

Dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai optimalisasi pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia. Di dalam pelayanan pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia masih

sering terjadinya *complaint* dari pihak *customer* yang disebabkan kesalahan penginputan oleh pihak karyawan sehingga belum optimal, yang menyebabkan ketertundaan pelayanan pembayaran *ocean freight*. Kegiatan pelayanan pembayaran *ocean freight* ini sangat berpeluang memperoleh keuntungan besar terhadap potensi perusahaan MSC Indonesia dalam pelayanan terhadap eksportir guna mengangkut muatan kontainernya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh data yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Indikator Kriteria Pelayanan**

No	Indikator Kriteria Pelayanan	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )		√
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )		√
3.	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	√	
4.	Kepastian ( <i>Assurance</i> )	√	
5.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	√	

Tabel diatas menunjukkan bahwa kelima indikator kriteria pelayanan memiliki peranan penting dalam optimalisasi pelayanan pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia. Berdasarkan data tersebut indikator kriteria pelayanan yang terpenuhi yaitu berwujud, kepastian, dan empati. Sedangkan indikator kriteria pelayanan yang tidak terpenuhi yaitu kehandalan dan daya tanggap. Hal ini dikarenakan masih terdapat karyawan yang kurang teliti dalam mengerjakan tugasnya sehingga adanya *complaint* dari pihak *customer* terkait kesalahan penginputan tempat pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia. Lihat pada Lampiran 2.

**Tabel 4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

No	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
1.	Motivasi Kerja Karyawan		√
2.	Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan	√	
3.	Suasana Kerja di Perusahaan		√
4.	Kemampuan Kerja Karyawan		√
5.	Lingkungan Fisik Tempat Kerja	√	
6.	Perlengkapan dan Fasilitas	√	
7.	Prosedur Kerja di Perusahaan	√	

Tabel diatas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam optimalisasi pelayanan pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia. Berdasarkan data tersebut faktor yang terpenuhi yaitu sistem kerja dan sistem pelayanan, lingkungan fisik tempat kerja, perlengkapan dan fasilitas, serta prosedur kerja di perusahaan. Sedangkan faktor yang tidak terpenuhi yaitu motivasi kerja karyawan, suasana kerja di perusahaan, dan kemampuan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan masih terdapat karyawan yang menunda pekerjaan sehingga waktu kerjanya menjadi tidak optimal (Lihat pada Lampiran 1). Selain itu pekerjaan yang monoton dapat menimbulkan rasa bosan dan kurang fokus sehingga karyawan menjadi kurang teliti dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia masih belum maksimal.



**Gambar 4.3**  
**Diagram Analisis *Fishbone***

Berdasarkan diagram analisis *fishbone* tersebut menunjukkan sebab akibat dari permasalahan kesalahan penginputan tempat ocean freight di MSC Indonesia. Setiap faktor pada tulang memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui *fishbone* diagram maka akar-akar permasalahan dengan mudah untuk diketahui. Analisis data terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kurang optimalnya pelayanan sehingga terjadi kesalahan input (lihat pada lampiran 5), adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja Karyawan

Jam kerja di *freight department* MSC Indonesia dilakukan selama 8 jam per-hari selama 5 hari kerja. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak karyawan yang melakukan pekerjaan diluar jam kerja sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan menurun. Hal yang menyebabkan karyawan melakukan pekerjaan diluar jam kerja karena pekerjaan yang *overload* serta masih banyak pekerjaan yang menumpuk dan belum selesai dikarenakan sering nya menganggap remeh dan karyawan beranggapan bisa dikerjakan nanti. Serta faktor lainnya banyak karyawan yang mengeluh dikarenakan pada saat sebelum pandemi karyawan yang melakukan pekerjaan diluar jam kerja atau lembur biasa mendapatkan uang lembur tetapi pada saat pandemi pekerjaan yang diluar jam kerja tidak mendapat uang lembur sehingga motivasi kerja menurun serta banyak karyawan yang mengeluh dan membuat pelayanan *customer* tidak optimal. Karyawan di MSC Indonesia memiliki motivasi kerja yang kurang karena terdapat karyawan yang menunda menyelesaikan pekerjaannya sehingga belum sepenuhnya menampilkan performansi kerja yang terbaik.

## 2. Suasana Kerja di Perusahaan

Pada hari kerja karyawan mengerjakan pekerjaan yang rutin dan tetap sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pekerjaan yang dihadapi dari waktu ke waktu relatif membosankan tak urung membuat suasana kerja menjadi monoton. Karena merasa bahwa apa yang dikerjakan tidak mengandung sesuatu yang baru. Seolah-olah sudah mempunyai rekaman terhadap apa saja yang harus dikerjakan, dan fungsi karyawan lebih banyak seperti menjadi robot. Akibatnya, kondisi seperti itu lambat laun akan mendatangkan kebosanan pada diri karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Pekerjaan yang dilakukan di *freight department* MSC Indonesia yang monoton dan terus berlanjut dari waktu ke waktu tanpa perubahan yang signifikan akan membuat karyawan menjadi bosan sehingga pekerjaan pun menjadi lama untuk diselesaikan. Suasana kerja di MSC Indonesia yang monoton serta beban kerja yang terlalu banyak dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga kualitas pelayanan menjadi menurun dalam melayani pelanggan.

## 3. Kemampuan Kerja Karyawan

Di dalam pelayanan pembayaran *ocean freight* di MSC Indonesia, diperlukan komunikasi yang baik serta tingkat ketelitian yang tinggi untuk kelancaran pelayanan. Akan tetapi masih sering terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh karyawan karena kurang teliti dalam menyusun ketentuan pembayaran *ocean freight* seperti pihak *customer service* yang salah mengkonfirmasi pihak *shipper* terkait kepastian *final shipping instruction* (SI) yang akan dibuat oleh pihak dokumen ekspor dalam mengeluarkan dokumen B/L. Hal ini yang menyebabkan kesalahan penginputan tempat *ocean freight* sehingga pelanggan tidak mau membayar *ocean freight* dan proses pengiriman barang menjadi terhambat. Kemampuan kerja karyawan di MSC Indonesia belum maksimal karena terdapat karyawan yang kurang teliti dalam mengerjakan tugasnya.

## C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Dalam menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan suatu pemecahan yang terbaik dari beberapa alternatif yang diberikan. Alternatif pemecahan masalah adalah suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah setelah penulis menganalisis dari data yang ada. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan pembayaran

terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan menurun dan perlu adanya alternatif pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Alternatif pemecahan masalah dalam optimalisasi pelayanan pembayaran *ocean freight* terkait motivasi kerja karyawan di MSC Indonesia yaitu :

Motivasi kerja yang tinggi dan terus meningkat akan memberikan hasil yang maksimal untuk perusahaan. Dibawah ini terdapat hal-hal yang harus ditempuh untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di MSC Indonesia dengan catatan karyawan tepat waktu menyelesaikan pekerjaannya, yaitu sebagai berikut :

a. Memberikan Hiburan Terhadap Karyawan

Hiburan merupakan suatu hal yang menyenangkan untuk semua orang terlebih untuk para karyawan yang memiliki beban kerja setiap hari di kantor. Pihak perusahaan dapat memfasilitasi karyawan seperti mengadakan *family gathering*, nonton bersama, dan *traveling* yang bertujuan untuk menjernihkan pikiran sehingga karyawan merasa rileks kembali dalam mengerjakan aktivitas sehari-hari di kantor.

b. Memberikan *Reward* Kepada Karyawan

Memberikan *reward kepada* karyawan merupakan salah satu cara efektif untuk menghargai kerja keras karyawan. Sehingga mereka akan lebih termotivasi untuk mengejar target.

Contoh *reward* yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1) Memberikan Pujian

Hal ini mungkin terdengar sepele. Namun, pada kenyataannya memberikan pujian atau mengungkapkan rasa terima kasih secara langsung bisa membuat karyawan lebih termotivasi.

2) Memberikan *Reward* Berupa Waktu

Waktu adalah hal yang paling berharga. Sebagai contoh yaitu memberikan cuti liburan kepada karyawan dengan raihan terbaik. Selain itu perusahaan dapat memberikan waktu kerja yang lebih fleksibel kepada karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya.

3) Memberikan Bonus atau Hadiah

Contoh pemberian *reward* kepada karyawan berupa bonus atau hadiah yaitu memberikan bonus tambahan di samping gaji pokok mereka. Hal ini akan membuat karyawan terus terpacu dalam mencapai target yang perusahaan tetapkan.

2. Alternatif pemecahan masalah dalam optimalisasi pelayanan pembayaran *ocean freight* terkait kemampuan kerja karyawan di MSC Indonesia yaitu :

a. Pengawasan Kinerja Karyawan

Cara yang dilakukan adalah dengan meningkatkan pengawasan kinerja karyawan berupa sistem pengawasan seperti *double check system* pada aplikasi serta pembelajaran dalam menyusun ketentuan pembayaran dan disiplin karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dengan adanya peningkatan dalam pengawasan terkait kinerja karyawan di MSC Indonesia dapat mengurangi keluhan dari *customer* dan semakin cepat pekerjaan diselesaikan maka operasi pekerjaan di perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

b. Membuat *to do list*

Karyawan yang kurang teliti dapat menyebabkan pekerjaan tim menjadi terhambat. Cara mengantisipasi hal tersebut yaitu membuat *to do list* yang lebih sederhana. Daftar tugas yang tertulis dapat meningkatkan produktivitas seseorang. Tuliskan *to do list* atau daftar tugas yang harus dilakukan dalam periode tertentu. Daftar ini bisa ditulis langsung di kertas atau menggunakan aplikasi di ponsel. Keduanya sama-sama efektif, bergantung pada mana yang lebih disukai. Pastikan menuliskan tugas yang paling penting atau prioritas di bagian atas. Susun daftar ini berdasarkan skala prioritas sehingga alokasi waktu bisa lebih efektif.

3. Alternatif pemecahan masalah dalam optimalisasi pelayanan pembayaran *ocean freight* terkait suasana kerja di perusahaan di MSC Indonesia yaitu :

a. Mengadakan *Coffee Break*

*Coffee break* adalah sebuah sesi istirahat singkat sekitar 10 - 20 menit setelah bekerja. Dinamakan *coffee break* atau rehat minum kopi karena biasanya kegiatan istirahat ini diisi dengan menikmati secangkir kopi, teh dan camilan. Dalam waktu singkat ini, karyawan bisa merilekskan tubuh dan pikiran dari pekerjaan. Selain itu, manfaat *coffee break* juga dapat membuat karyawan kembali fokus. Terlebih, otak manusia punya keterbatasan untuk bisa fokus dalam waktu terlalu lama. Tanpa adanya *coffee break*, besar kemungkinan produktivitas justru akan menurun. *Mood* bisa jadi berantakan dan mudah merasa stres.

b. *Membuat Jadwal Shift Kerja*

*Shift* kerja merupakan pola waktu kerja yang diberikan pada tenaga kerja untuk mengerjakan sesuatu oleh perusahaan. *Shift* kerja biasanya dibagi ke dalam tiga waktu kerja yaitu pagi, sore, dan malam. Untuk saat ini, terdapat dua jenis *shift* kerja yang umum dipraktikkan oleh perusahaan, yaitu *shift* kerja permanen dan *shift* kerja rotasi. Pada *shift* kerja permanen, masing-masing karyawan ditetapkan untuk bekerja hanya pada satu waktu kerja saja, baik itu pagi, sore, atau malam. Di sisi lain, *shift* kerja rotasi memungkinkan karyawan secara bergantian mendapatkan waktu kerja yang berbeda-beda. Jadwal *shift* kerja diterapkan untuk memastikan kegiatan operasional bisa tetap berjalan. Penerapan jadwal *shift* kerja karyawan merupakan salah satu cara untuk mengembalikan suasana kerja yang kondusif.

#### **D. EVALUASI ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH**

Dari beberapa alternatif pemecahan masalah maka dilakukan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah, dimana alternatif pemecahan masalah yang paling tepat untuk dijadikan solusi dari permasalahan, dengan memperhatikan keuntungan dan kerugian tiap-tiap alternatif yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan pembayaran terdapat beberapa alternatif pemecahan masalah dan perlu adanya evaluasi, sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja Karyawan

a. Memberikan hiburan terhadap karyawan

Kelebihan : Mempererat hubungan dan membangun kebersamaan antar karyawan perusahaan, membangun tim yang solid, ajang refreshing sehingga setiap karyawan merasa terhibur, mengurangi tingkat stress, karyawan merasa terbantu karena tidak perlu mengeluarkan uang pribadi untuk mendapatkan hiburan.

Kekurangan : Perusahaan harus menyediakan budget khusus untuk *entertainment* karyawan, membutuhkan persiapan waktu dan tenaga untuk menyelenggarakan acara.

b. Memberikan *Reward* Terhadap Karyawan

Kelebihan : Karyawan merasa dihargai, karyawan menjadi ingin terus memberikan hasil yang terbaik, karyawan berlomba-lomba dalam berkarya di dalam maupun di luar kantor.

Kekurangan : Dapat menimbulkan dampak negatif apabila perusahaan melakukannya secara berlebihan, sehingga mungkin bisa mengakibatkan karyawan merasa bahwa dirinya lebih tinggi dari yang lainnya; perusahaan menyediakan dana lebih untuk *awarding* berupa bonus atau hadiah.

2. Kemampuan Kerja Karyawan

a. Pengawasan Kinerja Karyawan

Kelebihan : Mengurangi keluhan-keluhan dari *customer* serta meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam melakukan proses pelayanan pembayaran *ocean freight*.

Kekurangan : Perusahaan harus melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan berupa sistem pengawasan dan pembelajaran guna kelancaran serta mengurangi keluhan-keluhan dari *customer* agar proses pembayaran *ocean freight* berjalan dengan lancar.

b. Membuat *to do list*

Kelebihan : Pekerjaan menjadi terorganisir, menjadi lebih produktif, meningkatkan ketelitian, meningkatkan memori, dan melatih kedisiplinan.

Kekurangan : Membutuhkan waktu untuk membuat daftar tugas sesuai prioritas, mengerjakan pekerjaan sesuai dengan urutan yang telah dibuat.

### 3. Suasana Kerja di Perusahaan

#### a. Mengadakan *Coffee Break*

Kelebihan : Menghilangkan stres, minum kopi membuat tetap terjaga, mempererat hubungan dengan rekan kerja, memberikan inspirasi, meningkatkan produktivitas.

Kekurangan : Perusahaan harus menyediakan konsumsi untuk karyawan, mengatur dan membutuhkan waktu khusus untuk mengadakan kegiatan tersebut.

#### b. Membuat Jadwal *Shift* Kerja

Kelebihan : Jam kerja lebih fleksibel, kesehatan terjaga, produktivitas lebih optimal, bekerja sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Kekurangan : Karyawan harus mudah beradaptasi dengan jam kerjanya, karyawan harus memiliki kemampuan disiplin diri yang lebih tinggi, perusahaan cenderung kesulitan membuat jadwal fleksibel yang sesuai dengan aturan jam kerja yang berlaku.

## E. PEMECAHAN MASALAH

Setelah melakukan evaluasi terhadap setiap alternatif pemecahan masalah, maka dapat ditentukan alternatif yang tepat untuk dipilih sebagai pemecah masalah dalam optimalisasi pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia, sebagai berikut :

### 1. Motivasi Kerja Karyawan

Hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di MSC Indonesia yaitu mengadakan kegiatan hiburan seperti *family gathering*. Hiburan tidak kalah penting dalam sebuah kehidupan terkhusus untuk para karyawan yang sedang bekerja. Hiburan sangat diperlukan untuk membuat otak segar kembali. Hal tersebut perlu untuk diaplikasikan di MSC Indonesia agar para karyawan di kantor

tidak memiliki motivasi kerja yang rendah dengan menunda menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas perusahaan.

## 2. Kemampuan Kerja Karyawan

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja adalah pengawasan. Contoh pengawasan berupa *double check system* pada aplikasi dan pembelajaran yang dievaluasi secara rutin memegang peranan penting bagi peningkatan kinerja yang baik. Dengan adanya peningkatan dalam pengawasan terkait kinerja karyawan di MSC Indonesia dapat meningkatkan ketelitian kerja karyawan serta meminimalisir resiko timbulnya kembali kesalahan yang terjadi. Hal tersebut dapat mengurangi keluhan dari *customer* serta semakin cepat pekerjaan diselesaikan maka operasi pekerjaan di perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

## 3. Suasana Kerja di Perusahaan

Suasana kerja di perusahaan dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan. Hal ini mengakibatkan penurunan produktivitas yang memiliki dampak negatif pada perusahaan. Di MSC Indonesia pekerjaan yang monoton serta beban kerja yang terlalu banyak diberikan pada karyawan dapat mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan *ocean freight*. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan mengadakan *coffee break*. Bagi yang pekerjaannya sehari-hari mengharuskan duduk berjam-jam di depan komputer, *coffee break* adalah sesi yang krusial. Biasanya, *coffee break* adalah jeda singkat dari pekerjaan sekitar 10-15 menit. Dalam waktu singkat ini, karyawan bisa merilekskan tubuh dan pikiran dari pekerjaan. Selain itu, manfaat *coffee break* juga dapat membuat karyawan kembali fokus. Terlebih, otak manusia punya keterbatasan untuk bisa fokus dalam waktu terlalu lama. Produktivitas akan meningkat dan kinerja karyawan menjadi semakin efisien.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, kesimpulan yang dapat diambil sehubungan dengan optimalisasi pelayanan pembayaran guna menghindari kesalahan penginputan tempat *ocean freight* di MSC Indonesia adalah MSC Indonesia harus melakukan peningkatan kinerja karyawan, sedangkan terjadinya kesalahan penginputan dipengaruhi oleh :

1. Motivasi kerja karyawan, yaitu terdapat karyawan yang menunda menyelesaikan pekerjaannya serta pekerjaan yang *overload*, dan pemecahan masalah yang dipilih yaitu mengadakan kegiatan hiburan seperti *family gathering* dengan catatan karyawan mengerjakan pekerjaan tepat waktu.
2. Kemampuan kerja karyawan, yaitu terdapat karyawan yang kurang teliti dalam mengerjakan tugas, dan pemecahan masalah yang dipilih yaitu meningkatkan pengawasan kerja berupa sistem pengawasan seperti *double check system* pada aplikasi penginputan *ocean freight* serta pembelajaran yang dievaluasi secara rutin.
3. Suasana kerja di perusahaan, yaitu pekerjaan yang monoton serta beban kerja yang terlalu banyak diberikan pada karyawan dapat mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan *ocean freight*, dan pemecahan masalah yang dipilih yaitu mengadakan *coffee break* yang bertujuan untuk merilekskan tubuh dan pikiran dari pekerjaan. Selain itu, manfaat *coffee break* juga dapat membuat karyawan kembali fokus.

Dengan adanya peningkatan terkait hal tersebut, kinerja karyawan di MSC Indonesia diharapkan mengalami peningkatan serta mengurangi keluhan dari *customer*.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan, saran-saran yang dapat penulis usulkan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya MSC Indonesia perlu meningkatkan kinerja karyawan dengan mengadakan pelatihan serta pembelajaran yang dievaluasi secara rutin.
2. Sebaiknya MSC Indonesia perlu membuat sistem pengawasan seperti *double check system* pada aplikasi.
3. Sebaiknya perusahaan perlu mengadakan kegiatan hiburan berupa *family gathering* tahunan dan *coffee break* di sela pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bichu, Y. S, *Kamus Pelayaran*, Jakarta : PT Victory Inti Cipt, 2016.
- Chan, K. S, *Perdagangan Elektronik Dan Manajemen Rantai Pasokan. Edisi Kedua.* Singapore : Thomas Learning, 2009.
- Daud, S. T, *Buku Pintar Ekspor Impor*, Yogyakarta : Andi Offset, 2011.
- Fitzsimmons, J. A, *Service Management: Operations, Startegy, Infromation Technology (7th ed.)*, New York : McGraw- Hill, 2011.
- Hasibuan, M. S. P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2010.
- Kemenhub, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.* Jakarta, 2017.
- Pratama, A. R, *Optimalisasi Keselamatan Crew Kapal dalam Proses Kerja Jangkar di AHTS Amber*, Semarang : Politeknik Ilmu Pelayaran, 2013.
- PT. Mediterranean Shipping Company Indonesia, *Guideline Book Pricing Department*, edisi 1, Jakarta : Mediterranean Shipping Company, 2018.
- PT. Mediterranean Shipping Company Indonesia, *Guideline Book Export Document Department*, edisi 1, Jakarta : Mediterranean Shipping Company, 2018.
- Sudarso, A, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan HasilRiset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Deepublish, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suwarsono, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : PT. Mandala Krida, 1999.
- Suwartini, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI*, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 2021.
- Suyono, R. P, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta : PPM, 2014.
- Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta :Andi Offset, 2014.
- Wirartha, I. M, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta : Andi Offset, 2006.

## Lampiran 1. *Reminder Terhadap Kesalahan Penginputan Tempat Ocean Freight*

**Subject:** REMINDER NEED REVISE // 547IN2100887 / MEDUJ3524843 // INTTRA NO : 352733004 // FEEDER : SEASpan LUMACO V.103N // EX JKT TO HOUSTON // 3X40HC // ETD JKT : 22 JAN 2021

**Importance:** High

### REMINDER

Dear Doc Team,

We received **inv for this shipment under PREPAID**  
 Need your kindly assist to **revise INV under COLLECT**  
 Since beginning, MSC never mention on draft BL for freight term  
 so we have a little difficult checking for this freight term  
 Looking forward to have your rev INV soon by return.

Thanks

Best Regards,

## Lampiran 2. *Complaint Customer Terhadap Kesalahan Penginputan Tempat Ocean Freight*

dear team,

pls change freight become collect as per our SI submitted.

DFSU6292156/40HC CARRIER SEAL/FJ09426659 MEDU8039608/40HC CARRIER SEAL/FJ09426685 INKU6672534/40HC CARRIER SEAL/FJ09426686 TCLU5285820/40HC CARRIER SEAL/FJ09426702	38 BAGS  38 BAGS  38 BAGS  38 BAGS	25136.  25136.  25136.  25136.
Container Numbers, Seal Numbers, Marks And Description Continued on the Rider Pages		
FREIGHT & CHARGES	Cargo shall not be delivered unless Freight & Charges are paid (see Clause 15).	RECEIVED by the Carrier in apparent good order and stated herein) the total number or quantity of Containe indicated in the box entitled Carrier's Receipt for can and conditions hereof from the Place of Receipt or P Discharge or Place of Delivery, whichever is applicable OF LADING THE MERCHANT EXPRESSLY ACCE
FREIGHT <del>PREPAID</del> COLLECT		

### Lampiran 3. Proses Penarikan Data *Booking Confirmation* Pada Sistem IBOX



Lampiran 3.1  
Tampilan Menu *Login* Sistem IBOX



Lampiran 3.2  
Tampilan Menu Penarikan Data *Booking Confirmation*



Lampiran 3.3  
Tampilan Aplikasi Penarikan Data *Booking Confirmation*

Booking Number	Booking Party Name	Contract No	Grd	Shipper	POL	POD	POP	POH	PRR	PRS
647IM1810465	PT. KARTIKA EKA YUDHA MARITIM	20290-2	DCA	PT. KARTIKA EKA YUDHA MARITIM (JARA)	JAKARTA, JAVA	FELIXSTOWE		1	0	0
647IM1810676	PT. TRANSINDO TIRTA AMERTA			PT. GOKAK INDONESIA	JAKARTA, JAVA	BREMERSHAVEN		0	0	1
647IM1810716	PT. TRANSINDO TIRTA AMERTA			PT. GOKAK INDONESIA	JAKARTA, JAVA	BREMERSHAVEN		0	0	1
647IM1810728	PT. SARANA ALLPORT INDONESIA	6461-8	DCA	PT. SARANA ALLPORT INDONESIA	JAKARTA, JAVA	FELIXSTOWE		0	0	1
647IM1810744	EXPEDITORS INDONESIA	27-703	Ova VIP	PT. EXPEDITORS INDONESIA/AGRAHA INDOCH	JAKARTA, JAVA	ANTWERP		1	0	0
647IM1810746	PT. TRANSLINDO NUSA PACIFIC	3953-1		PT. TRANSLINDO NUSA PACIFIC	JAKARTA, JAVA	BREMERSHAVEN		0	0	2
647IM1810747	PT. RITRA CARGO INDONESIA	4277-6	DCA	PT. RITRA CARGO (Jakarta)	JAKARTA, JAVA	ROTTERDAM		0	0	2
647IM1810818	PT. ENERGIIZER INDONESIA	18-480GAC	Ova VIP	PT. Energiizer Indonesia (Depok)	JAKARTA, JAVA	BEIPIUT		1	0	0
647IM1810904	PT. NAKU FREIGHT (JAKARTA)	800000-875	Ova VIP	PT. NAKU FREIGHT INDONESIA	JAKARTA, JAVA	BREMERSHAVEN		1	0	0
647IM1810905	PT. NAKU FREIGHT (JAKARTA)	800000-875	Ova VIP	PT. NAKU FREIGHT INDONESIA	JAKARTA, JAVA	BREMERSHAVEN		1	0	0
647IM1810906	PT. NAKU FREIGHT (JAKARTA)	800000-875	Ova VIP	PT. NAKU FREIGHT INDONESIA	JAKARTA, JAVA	BREMERSHAVEN		1	0	0
647IM1810918	PT. PANTOS LOGISTICS INDONESIA	624000-2	Global T	PT. PANTOS LOGISTICS INDONESIA	JAKARTA, JAVA	YARIMCA		1	0	0
647IM1810960	PT. NAKU FREIGHT (JAKARTA)	800000-1196	Ova VIP	PT. NAKU FREIGHT INDONESIA	JAKARTA, JAVA	ROTTERDAM		0	1	0
647IM1811003	PT. PANALPINA NUSAJAYA TRANSPORT	96066-1		PT. TOM COCOCHA INDONESIA	JAKARTA, JAVA	SAINT PETERSBURG		1	0	0
647IM1811041	PT. MORGAN TRANS MAJU	51865-2		PT. COCOTAMA MAKMUR ABADI	JAKARTA, JAVA	HAMBURG		1	0	0
647IM1811108	PT. NINTA EXDS388	18712-1	DCA	PT. CEMCO HARAPAN NUSANTARA	JAKARTA, JAVA	ROTTERDAM		0	1	0

Lampiran 3.4

Tampilan *Booking Confirmation* Yang Telah Di Input Ke Dalam Bentuk *File Excel* Sesuai Jadwal Keberangkatan Kapal

Lampiran 4. Proses Penginputan Tarif *Ocean Freight* Pada Sistem IBOX



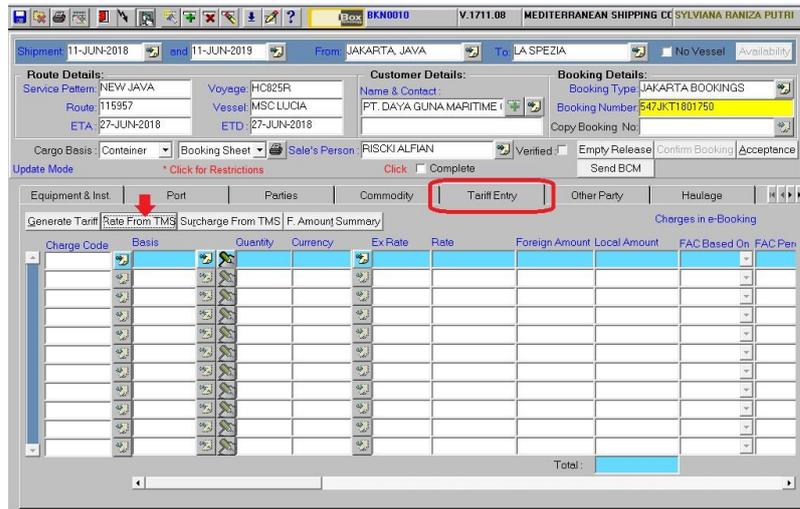
Lampiran 4.1 Tampilan Menu Penginputan Tarif *Ocean Freight*

Booking Number	Status	Booking Date	Customer Name	Vessel	Voyage
647JKT1801750	Confirm	11-JUN-2018	PT. DAYA GUNA MARITIME CARGOTAMA	MSC LUCIA	HC825R

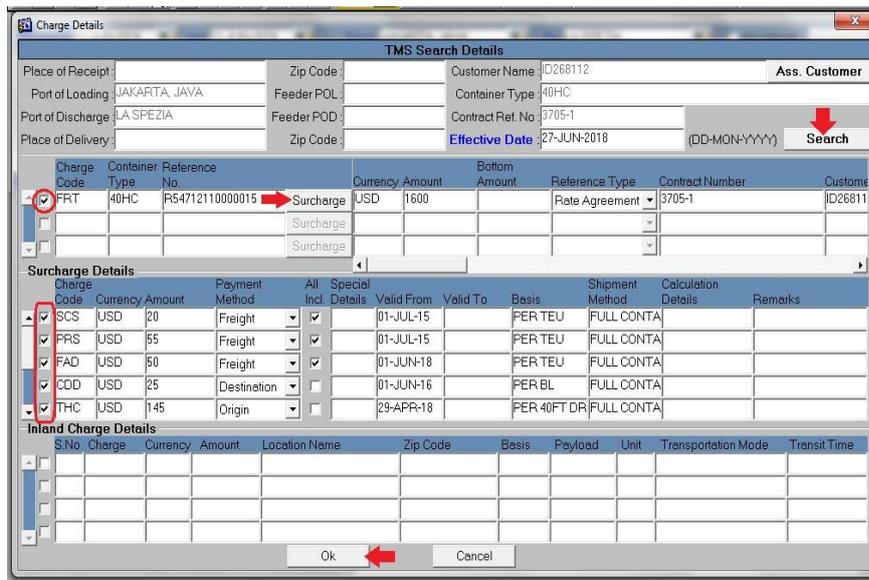
  

Container Type	Requested Qty	My Released	Full Returned	My Returned	With Shipper	Cancelled	Service Type	Notes
40HC	1	1	1	0	0	0	FCL/FCL	

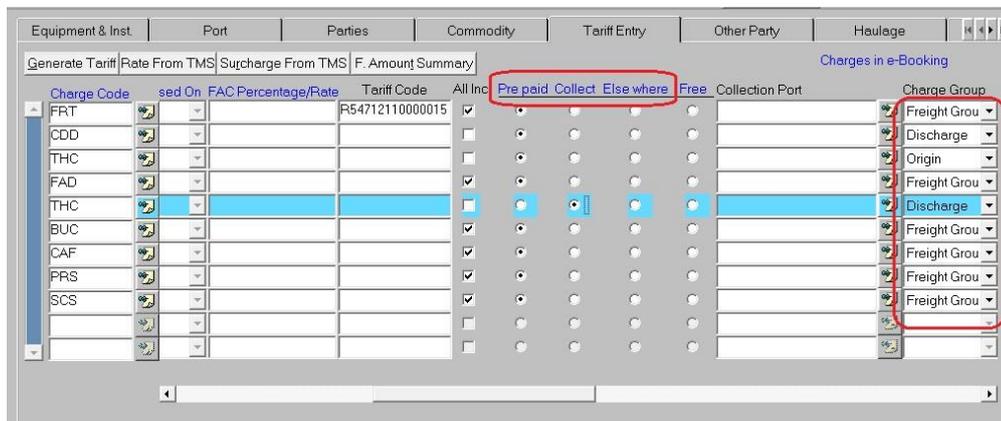
Lampiran 4.2 Tampilan *Booking Entry* Pada Proses Penginputan Tarif *Ocean Freight*



Lampiran 4.3 Tampilan Data Booking Confirmation



Lampiran 4.4 Tampilan Tarif Ocean Freight Yang Akan Di Input



Lampiran 4.5 Tampilan Tarif Ocean Freight Apabila Dibayarkan Prepaid

Equipment & Inst	Port	Parties	Commodity	Tariff Entry	Other Party	Haulage				
Generate Tariff   Rate From TMS   Surcharge From TMS   F. Amount Summary										
						Charges in e-Booking				
Charge Code	sed On	FAC Percentage/Rate	Tariff Code	All Inc.	Pre paid	Collect	Else where	Free	Collection Port	Charge Group
THC				<input checked="" type="checkbox"/>		Discharge				
BUC				<input checked="" type="checkbox"/>		Freight Grou				
CAF				<input checked="" type="checkbox"/>		Freight Grou				
ECA				<input checked="" type="checkbox"/>		Freight Grou				
FRT			R5621610000009	<input checked="" type="checkbox"/>		Freight Grou				
PRS				<input checked="" type="checkbox"/>		Freight Grou				
SCS				<input checked="" type="checkbox"/>		Freight Grou				
THC				<input checked="" type="checkbox"/>		Origin				
CDD				<input checked="" type="checkbox"/>		Discharge				

Lampiran 4.6 Tampilan Tarif *Ocean Freight* Apabila Dibayarkan *Collect*

Equipment & Inst	Port	Parties	Commodity	Tariff Entry	Other Party	Haulage				
Generate Tariff   Rate From TMS   Surcharge From TMS   F. Amount Summary										
						Charges in e-Booking				
Charge Code	sed On	FAC Percentage/Rate	Tariff Code	All Inc.	Pre paid	Collect	Else where	Free	Collection Port	Charge Group
THC				<input checked="" type="checkbox"/>		Discharge				
BUC				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Freight Grou				
ECA				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Freight Grou				
FAD				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Freight Grou				
FRT				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Freight Grou				
PRS				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Freight Grou				
SCS				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Freight Grou				
THC				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Origin				
CDD				<input checked="" type="checkbox"/>	ROTTERDAM	Discharge				

Equipment & Inst	Port	Parties	Commodity	Tariff Entry	Other Party	Haulage																																																																								
<table border="0"> <tr> <td><b>Shipper</b></td> <td>Name: PT SARIJASA TRANSUTAMA</td> <td><b>Consignee</b></td> <td>Name: TO ORDER</td> </tr> <tr> <td>Contact: Dhara Dhara</td> <td>Address: Jl. Padamarang No</td> <td>Contact:</td> <td>Address:</td> </tr> <tr> <td>City: JAKARTA, JAVA</td> <td>City Code: IDJKT</td> <td>City:</td> <td>City Code:</td> </tr> <tr> <td>Zip: 14310</td> <td>Intra Code: 808154</td> <td>Zip:</td> <td>Intra Code:</td> </tr> <tr> <td>Tel:</td> <td>Msc Code: ID002870</td> <td>Tel:</td> <td>Msc Code:</td> </tr> <tr> <td>Fax:</td> <td></td> <td>Fax:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Email:</td> <td></td> <td>Email:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tax ID:</td> <td>Comp.Syn.Ref.:</td> <td>Tax ID:</td> <td>Comp.Syn.Ref.:</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input checked="" type="checkbox"/> Clear Address</td> <td colspan="2"><input checked="" type="checkbox"/> Clear Address</td> </tr> <tr> <td><b>Notify</b></td> <td>Name: CATZ INTERNATIONAL B.V.</td> <td><b>Elsewhere</b></td> <td>Name:</td> </tr> <tr> <td>Contact:</td> <td>Address: Blakeburg buildingBlaak 22POB 180</td> <td>Contact:</td> <td>Address:</td> </tr> <tr> <td>City: ROTTERDAM</td> <td>City Code: NLRM</td> <td>City:</td> <td>City Code:</td> </tr> <tr> <td>Zip:</td> <td>Intra Code: 806733</td> <td>Zip:</td> <td>Intra Code:</td> </tr> <tr> <td>Tel:</td> <td>Msc Code: NL002006</td> <td>Tel:</td> <td>Msc Code:</td> </tr> <tr> <td>Fax:</td> <td>Zip: 3011 TA</td> <td>Fax:</td> <td>Fax:</td> </tr> <tr> <td>Email:</td> <td></td> <td>Email:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comp Syn. Ref.:</td> <td>Tax ID: NL004198906B01</td> <td>Comp Syn. Ref.:</td> <td>Clear Address</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input checked="" type="checkbox"/> Clear Address</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Clear Address</td> </tr> </table>							<b>Shipper</b>	Name: PT SARIJASA TRANSUTAMA	<b>Consignee</b>	Name: TO ORDER	Contact: Dhara Dhara	Address: Jl. Padamarang No	Contact:	Address:	City: JAKARTA, JAVA	City Code: IDJKT	City:	City Code:	Zip: 14310	Intra Code: 808154	Zip:	Intra Code:	Tel:	Msc Code: ID002870	Tel:	Msc Code:	Fax:		Fax:		Email:		Email:		Tax ID:	Comp.Syn.Ref.:	Tax ID:	Comp.Syn.Ref.:	<input checked="" type="checkbox"/> Clear Address		<input checked="" type="checkbox"/> Clear Address		<b>Notify</b>	Name: CATZ INTERNATIONAL B.V.	<b>Elsewhere</b>	Name:	Contact:	Address: Blakeburg buildingBlaak 22POB 180	Contact:	Address:	City: ROTTERDAM	City Code: NLRM	City:	City Code:	Zip:	Intra Code: 806733	Zip:	Intra Code:	Tel:	Msc Code: NL002006	Tel:	Msc Code:	Fax:	Zip: 3011 TA	Fax:	Fax:	Email:		Email:		Comp Syn. Ref.:	Tax ID: NL004198906B01	Comp Syn. Ref.:	Clear Address	<input checked="" type="checkbox"/> Clear Address		<input type="checkbox"/> Clear Address	
<b>Shipper</b>	Name: PT SARIJASA TRANSUTAMA	<b>Consignee</b>	Name: TO ORDER																																																																											
Contact: Dhara Dhara	Address: Jl. Padamarang No	Contact:	Address:																																																																											
City: JAKARTA, JAVA	City Code: IDJKT	City:	City Code:																																																																											
Zip: 14310	Intra Code: 808154	Zip:	Intra Code:																																																																											
Tel:	Msc Code: ID002870	Tel:	Msc Code:																																																																											
Fax:		Fax:																																																																												
Email:		Email:																																																																												
Tax ID:	Comp.Syn.Ref.:	Tax ID:	Comp.Syn.Ref.:																																																																											
<input checked="" type="checkbox"/> Clear Address		<input checked="" type="checkbox"/> Clear Address																																																																												
<b>Notify</b>	Name: CATZ INTERNATIONAL B.V.	<b>Elsewhere</b>	Name:																																																																											
Contact:	Address: Blakeburg buildingBlaak 22POB 180	Contact:	Address:																																																																											
City: ROTTERDAM	City Code: NLRM	City:	City Code:																																																																											
Zip:	Intra Code: 806733	Zip:	Intra Code:																																																																											
Tel:	Msc Code: NL002006	Tel:	Msc Code:																																																																											
Fax:	Zip: 3011 TA	Fax:	Fax:																																																																											
Email:		Email:																																																																												
Comp Syn. Ref.:	Tax ID: NL004198906B01	Comp Syn. Ref.:	Clear Address																																																																											
<input checked="" type="checkbox"/> Clear Address		<input type="checkbox"/> Clear Address																																																																												



## Lampiran 5. Hasil Wawancara

Berikut adalah transkrip hasil wawancara penulis berkaitan dengan terjadinya kesalahan penginputan data *ocean freight* di MSC Indonesia (media *telephone*) :

Nama : Bagus Septianto

Jabatan : *Staff Pricing Department*

1. Bagaimana prosedur penginputan pembayaran *ocean freight*?

Jawaban : Jadi terdapat 3 divisi yang saling terkait dalam penginputan pembayaran *ocean freight* yaitu *customer service*, *pricing*, dan *document*. Jadi dari pihak *customer service* menerima bookingan dari *customer* kemudian pihak *customer service* *release bookingan* tersebut dan diteruskan ke pihak *pricing*, setelah pihak *pricing* menerima *bookingan* tersebut kemudian di cek apakah *tariff ocean freight* tersebut ada di *tariff management system* MSC atau tidak apabila tidak ada maka akan dikembalikan ke pihak *customer service* untuk diinput ulang dan apabila ada *tariff* nya maka akan langsung di *rating tariff ocean freight* dan diteruskan ke pihak *document* untuk di buat dokumen *bill of lading*.

2. Berapa banyak kesalahan yang terjadi dalam penginputan data *ocean freight*?

Jawaban : 15-20 keluhan dari 320 pelayanan dalam seminggu sekitar 4-6% kesalahan

3. Apa yang menyebabkan kesalahan penginputan data *ocean freight*?

Jawaban : Terdapat karyawan yang kurang teliti dan kurang komunikasi antar divisi

4. Faktor apa saja yang mempengaruhi kesalahan penginputan data *ocean freight*?

Jawaban : Terkait kinerja karyawan

5. Bagaimana solusi agar tidak terjadi kesalahan penginputan data *ocean freight*?

Jawaban : Meningkatkan kinerja karyawan dalam menyusun ketentuan pembayaran *ocean freight*