

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



**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI OPERATOR  
SISTEM MODUL MANIFEST TERHADAP PENGURUSAN  
DOKUMEN EKSPOR IMPOR BARANG PADA PT.  
LAMPUNG SHIPPING AGENCY**

Oleh:

**NASTITI HENING RATRI**

**NRP. 463200716**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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



**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI OPERATOR  
SISTEM MODUL MANIFEST TERHADAP PENGURUSAN  
DOKUMEN EKSPOR IMPOR BARANG PADA PT.  
LAMPUNG SHIPPING AGENCY**

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

**Oleh:**

**NASTITI HENING RATRI**

**NRP. 463200716**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV JAKARTA  
2024**

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



**TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

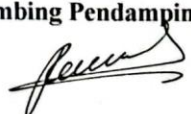
Nama : NASTITI HENING RATRI  
NRP : 463200671  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN  
KEPELABUHAN  
Judul : UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI OPERATOR  
SISTEM MODUL MANIFEST TERHADAP  
PENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR IMPOR  
BARANG PADA PT. LAMPUNG SHIPPING AGENCY

Jakarta, 10 Juli 2024

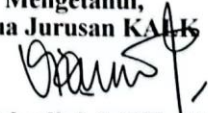
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Drs. Brenhard M. Tampubolon, M.Si  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19641003 199403 1 001

  
Ronald Simanjuntak, M.T.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19750616 200604 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALAK

  
Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M. M.Tr.  
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 : NASTITI HENING RATRI  
NRP : 463200716  
Program Pendidikan : DIPLOMA IV  
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN  
Judul : UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI  
OPERATOR SISTEM MODUL MANIFEST  
TERHADAP PENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR  
IMPOR BARANG PADA PT. LAMPUNG SHIPPING  
AGENCY

Ketua Penguji

Roma Dormawaty, S.Si.T., M.M  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19790413 200212 2 001

Anggota Penguji

Imam Fachruddin, S.Si., M.SC.  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19881120 201503 1 001

Anggota Penguji

Drs. Brenhard M. Tampubolon, M.Si  
Penata Tk. I (IV/b)  
NIP. 19641003 199403 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan KALK

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

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayahnya yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Saya juga ingin berterima kasih kepada orang tua dan keluarga atas doa dan dukungan yang mereka berikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Diploma IV Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Dalam skripsi ini penulis mengambil judul :

**“UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI OPERATOR SISTEM MODUL  
MANIFEST TERHADAP PENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR IMPOR  
BARANG PADA PT.LAMPUNG SHIPPING AGENCY”**

Dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini berdasarkan atas pengalaman yang diperoleh saat penulis melakukan praktek laut di PT. Lampung Shipping Agency dan berdasarkan dari sumber materi-materi yang diperoleh saat pendidikan dan dari beberapa buku referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

Ucapan terimakasih atas bantuan dan doa serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, penulis sampaikan kepada:

1. Yth, Bapak Dr. Capt.Tri Cahyadi, M.H., M. Mar, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Yth, Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M. M.Tr.. sebagai Ketua Jurusan KALK.
3. Yth. Bapak Titis Ari Wibowo S.Si.T.,M.M.Tr selaku Sekretaris Jurusan KALK.
4. Yth. Bapak Drs. Brenhard Mangatur Tampubolon, M.SI. selaku selaku Dosen Pembimbing Materi dan Penulisan I yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Yth. Bapak Ronald Simanjuntak.,MT. selaku Dosen Pembimbing Materi dan Penulisan II yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen pengajar dan Staff pelaksana jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis belajar di kampus STIP.
7. Yang tercinta kedua orang tua, Bapak Sigit Tri Wahyudi dan Alm. Ibu Sri Mujiyati yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh cinta, kasih sayang, dan



selalu menjadi penyemangat serta inspirasi penulis, terima kasih atas dukungan baik doa, dorongan, materi dan motivasi dalam menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta. Serta kakak saya Bayu Satrio Aji S.Tr.Pel yang senantiasa menjadi kakak yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat ketika di rumah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Rizky Ananda Dermawan, terima kasih atas dukungan , semangat,serta telah menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh karyawan PT. Lampung Shipping Agency yang telah memberikan bimbingan moral dan pelajaran saat penulis menjalani praktek darat.
10. Teman – teman kamar J-203 yang selalu menghibur, menemani dan memberikan dukungan terhadap penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Teman-teman Kelas KALK VIII B yang setia menemani, membantu dan menghibur selama menyusun skripsi ini.
12. Seluruh Lampung Team LXIII yang selalu yang setia menemani, membantu dan menghibur selama menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan tanggapan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi 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, 10 Juli 2024

Penulis



Nastiti Hening Ratri

NRP. 463200716

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	
Error! Bookmark not defined.	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH .....	2
C. BATASAN MASALAH .....	2
D. RUMUSAN MASALAH.....	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT HASIL PENELITIAN.....	3
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	4
 <b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	 <b>5</b>
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL.....	5
B. TEORI .....	18
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>21</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	21
B. METODE PENDEKATAN .....	21
C. SUMBER DATA .....	22
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	22
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	23
 <b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>26</b>
A. DESKRIPSI DATA.....	26
B. ANALISIS DATA.....	29
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH.....	41
D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH .....	41
E. PEMECAHAN MASALAH.....	42
 <b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>43</b>
A. KESIMPULAN .....	43
B. SARAN.....	44
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>45</b>

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>47</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Sistem Aplikasi Modul <i>Manifes</i> .....	10
Gambar 2.2 RKSP Modul <i>Manifes</i> .....	11
Gambar 2.3 <i>Inward Manifes</i> .....	12
Gambar 2.4 <i>Outward Manifes</i> .....	13
Gambar 2.5 <i>Bill Of Lading</i> .....	16
Gambar 2.6 <i>Ship Particular</i> .....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.2 Kontrak kerja karyawan PT. Lampung Shipping Agency .....	35



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1    Kerangka Pemikiran .....	20
Tabel 3.1    Matriks SWOT .....	25
Tabel 4.1 <i>Redress Manifest</i> .....	30
Tabel 4.2    Kunjungan Kapal Bulan Mei .....	32
Tabel 4.3    Kunjungan Kapal Bulan Juni .....	32
Tabel 4.4    Kunjungan Kapal Bulan Juli .....	33
Tabel 4.5    Kunjungan Kapal Bulan Agustus .....	33
Tabel 4.6    Analisis <i>Strenght, Weakness, Opportunities</i> dan <i>Threat</i> (SWOT).....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Sistem Modul Manifes.....	47
Lampiran 2	Redress Manifest .....	48
Lampiran 3	Kontrak Kerja Karyawan .....	48
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Analisa <i>Strength, Weakness, Opportunities, Threat</i> (SWOT) .....	49
Lampiran 5	Lembar Wawancara .....	50

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perdagangan internasional melalui ekspor dan impor semakin berkembang pesat, perkembangan tersebut disebabkan meningkatnya kebutuhan penduduk dunia yang besar dan beragam sehingga memerlukan adanya kegiatan ekspor dari dalam negeri maupun impor barang dari negara lain untuk memenuhi kebutuhan penduduk . Namun, tidak ada negara dengan bebas memasukan dan mengeluarkan barang-barang tersebut tanpa izin dari pihak terkait. Dalam kegiatan ekspor maupun impor salah satu pihak terkait adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang melayani masyarakat dibidang kepabeanan dan cukai yang bertanggung jawab terhadap pengawasan, pengaturan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta optimalisasi pendapatan negara di bidang pajak Kepabeanan dan Cukai. Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pemeriksaan dan pengawasan keluar masuknya barang ke dalam daerah pabean dan pemungutan bea masuk. Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap suatu barang tertentu dan menurut keadaan serta syarat-syarat yang ditentukan dalam Undang-undang Cukai.

PT. Lampung Shipping Agency merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keagenan kapal yang didirikan dengan tujuan adalah untuk melayani kapal-kapal yang akan masuk ke wilayah perairan indonesia khusus Pelabuhan Panjang, baik itu kapal berbendera indonesia maupun kapal berbendera asing. Salah satu kegiatan yang dilakukan di perusahaan ini yaitu menangani dokumen perizinan pada Kantor Bea dan Cukai berkaitan dengan izin pemuatan barang ekspor atau pembongkaran barang impor khusus kapal yang akan berangkat maupun kapal yang datang dari luar negeri menggunakan sistem aplikasi yaitu Modul Manifes, sehingga perusahaan pelayanan harus didukung oleh operator sistem yang berkompetensi, guna meningkatkan pelayanan terhadap pengurusan dokumen ekspor impor barang.

Beberapa kendala yang ditemui dalam proses pengurusan dokumen ekspor impor barang antara lain kurangnya kompetensi operator sistem manifest yang mengakibatkan kesalahan penginputan ke dalam sistem Modul *Manifest* yang dimana semakin banyak nya kapal yang dilayani oleh PT.Lampung Shipping Agency yang membuat beban kerja bertambah dengan kurang nya jumlah operator sistem yang mampu mengoperasikan sistem modul manifes. Kurang kompetenya operator sistem modul manifest dikarenakan kurang nya pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan. Akibat nya terdapat hambatan berupa data yang yang dikeluarkan tidak sesuai dengan data yang diberikan , yang dimana dapat menghambat proses kegiatan keagenan kapal selanjutnya. Dan kurangnya kesejahteraan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan nya yang tidak dipenuhi berdasarkan kontrak kerja yang diberikan membuat motivasi kerja menurun sehingga dapat menurunkan kinerja pelayanan dalam pengurusan ekspor impor barang. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan menganalisis dengan judul penelitian :

**“UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI OPERATOR SISTEM MANIFEST  
TERHADAP PENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR IMPOR BARANG PADA  
PT. LAMPUNG SHIPPING AGENCY”**

**B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berlandaskan latar belakang yang dideskripsikan di atas. Peneliti menyadari keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki, maka identifikasi masalah yang dapat penulis kemukakan ialah:

1. Kurang kompetenya operator sistem Modul Manifest pada PT. Lampung Shipping Agency.
2. Kurangnya kesejahteraan pada karyawan PT. Lampung Shipping Agency.
3. Kurangnya jumlah operator yang mampu mengoperasikan sistem Modul *Manifest*.
4. Beban kerja yang tidak sepadan dengan tanggung jawab yang diberikan.

**C. BATASAN MASALAH**

1. Kurang kompetenya operator sistem Modul Manifest pada PT. Lampung Shipping Agency.
2. Kurangnya kesejahteraan pada karyawan PT. Lampung Shipping Agency.

#### **D. RUMUSAN MASALAH**

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka penyusun/ peneliti akan membahas rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengapa operator sistem Modul Manifest di PT. Lampung Shiping Agency kurang kompeten?
2. Mengapa kesejahteraan karyawan PT. Lampung Shipping Agency kurang?

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

1. Tujuan penelitian sesuai dengan masalah yang dikemukakan, penelitian ini mempunyai tujuan seperti:
  - a. Untuk mengetahui penyebab kurangnya kompetenya operator sistem Modul Manifest di PT. Lampung Shipping Agency dan bagaimana cara meningkatkannya.
  - b. Untuk mengetahui penyebab kurangnya kesejahteraan karyawan pada PT. Lampung Shipping Agency dan bagaimana cara mengatasinya.
2. Manfaat penelitian selain tujuan diatas, diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat seperti:
  - a. Manfaat Praktis:

Sebagai pertimbangan perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan kompetensi pada perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
  - b. Manfaat Teoristis:

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan serta sumber informasi khususnya pada bidang transportasi laut.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penulisan skripsi ini diajukan 5 bab yang diawali materi yang bersifat umum dan mudah di mengerti, pada bab-bab selanjutnya kemudian peneliti mengkaji judul dan dirangkai sedemikian rupa untuk memudahkan para pembaca mengerti apa yang diuraikan oleh peneliti dalam skripsi ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini menguraikan mengenai latar belakang masalah kompetensi operator sistem manifest terhadap pengurusan dokumen ekspor impor barang yang merupakan alasan pemilihan judul ,rumusan masalah yang terdiri dari identifikasi masalah, batasan masalah,tujuan dan manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini mengemukakan tentang tinjauan pustaka mengenai pengertian dan definisi yang ada dalam penelitian , pengertian tersebut berkaitan dengan kompetensi operator terhadap pengurusan dokumen ekspor impor barang.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan Praktek Darat(Prada) di tempat penelitian PT. Lampung Shipping Agency yang beralamatkan di Jl Yos Sudarso No. 22/50, Panjang – Bandar Lampung, Kodepos. 35241, teknik pengumpulan data yaitu dengan cara mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk pengumpulan data,subjek penelitian yang merupakan informasi yang akan diteliti, serta teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas masalah penelitian.penulis akan membahas tentang deskripsi data, analisis data ,alternatif pemecahan masalah, evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah, pemecahan masalah .

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

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan pernyataan yang disimpulkan dari hasil penelitian. Dan juga berisi pernyataan yang berupa saran yang digunakan untuk masukan terhadap masalah penelittian.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL**

Pengertian/definisi operasional ini berisi tentang beberapa pengertian yang kemudian akan menjadi dasar dari penelitian. Sumber tersebut nantinya akan menjadi kerangka atau dasar dalam memahami suatu permasalahan secara sistematis.

##### **1. Upaya**

Menurut Poerwadarminta, (2006:1344), upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud akal dan ikhtiar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdayaguna dan berhasil guna sesuai dengan yang dimaksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan. Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang lainnya.

Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional (2008:1787), upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, mencegah persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya. Dapat disimpulkan upaya adalah suatu usaha yang dilakukan dengan maksud tertentu agar semua permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Jenis-jenis upaya yaitu:

- a. Upaya preventif memiliki konotasi yaitu sesuatu masalah atau suatu hal yang berusaha untuk dicegah. Adapun sesuatu yang dimaksud itu mengandung bahaya baik bagi lingkup personal maupun global.

- b. Upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik, jangan sampai terjadi keadaan yang tidak baik.
- c. Upaya kuratif adalah upaya yang bertujuan untuk membimbing seseorang kembali kepada jalurnya yang semula, dari yang mulanya menjadi seseorang bermasalah menjadi seseorang yang bisa menyelesaikan masalah dan terbebas dari masalah. Upaya ini juga berusaha untuk membangun rasa kepercayaan diri seseorang agar bisa bersosialisasi dengan lingkungannya.
- d. Upaya adaptasi adalah upaya yang berusaha untuk membantu terciptanya penyesuaian antara seseorang dan lingkungannya sehingga dapat timbul kesesuaian antara pribadi seseorang dan lingkungannya.

Dari kesimpulan diatas bahwa upaya merupakan suatu usaha terhadap suatu hal ,supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.

## **2. Peningkatan**

Istilah Peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti berlapis-lapis dari sesuatu yang tersusun sedemikian rupa, sehingga membentuk suatu susunan yang ideal sedangkan peningkatan adalah kemajuan dari seseorang dari sesuatu yang tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa. (Sardiman 2011:23)

Menurut Adi.S (2016), peningkatan adalah berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan.

## **3. Kompetensi**

### **a. Pengertian kompetensi**

Menurut Wibowo dalam (Satria Artha, 2021), kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap

kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut (Lucia & Agus 2014), diharapkan seseorang yang kompeten agar mampu memberikan hasil yang diharapkan sesuai dengan standar organisasi baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun biaya. Menurut Boyatzis dalam (Novelisa, Ivonne & Greis 2016), menyatakan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketentuan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan.

Menurut Michael Zwell dalam (wibowo, 2014), menyatakan bahwa kecakapan kompetensi tiap orang dapat dipengaruhi dengan sebgayaan faktor, seperti:

- 1) Kepercayaan yang dimiliki tiap individual
- 2) Keahlian (seni)
- 3) Pengalaman dalam bekerja dan organisasi
- 4) Ciri dan sifat kepribadian seseorang
- 5) Motivasi
- 6) Masalah emosional
- 7) Kemampuan intelektual
- 8) Budaya organisasi

Menurut Ruky dalam (Sutrisno, 2010), mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin terkenal dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan – perusahaan besar dengan manfaat atau alasan berikut :

- 1) Menjadikan jelas standar kerja dan harapan yang akan dicapai
- 2) Sebagai alat seleksi karyawan
- 3) Produktivitas menjadi maksimal
- 4) Menjadikan mudah adaptasi terhadap perubahan
- 5) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai – nilai organisasi

**b. Tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut :**

- 1) Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

- 2) Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi.
- 3) Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
- 4) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
- 5) Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

**c. Tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :**

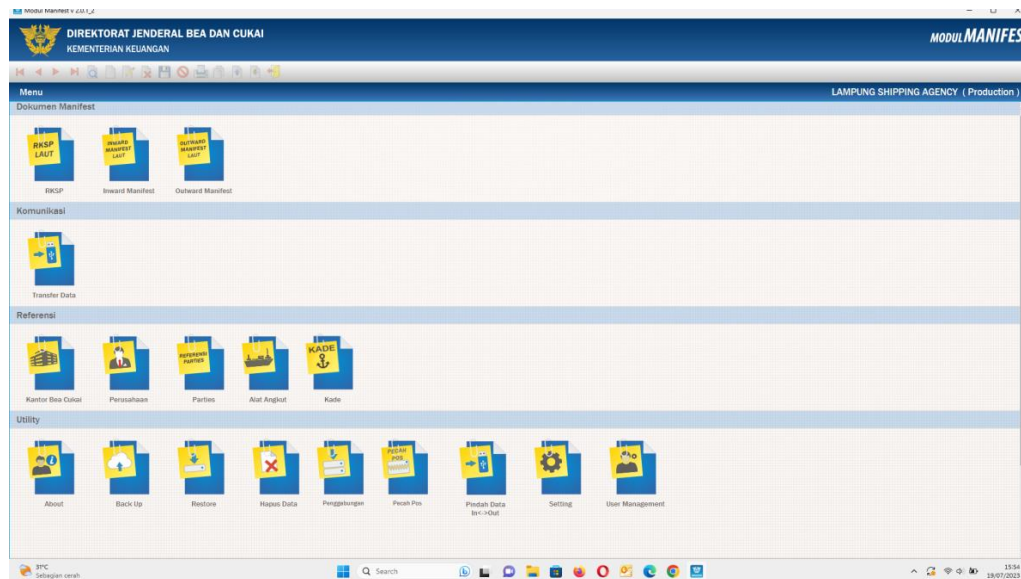
- 1) *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
- 2) *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional.
- 3) *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
- 4) *Organizational competency*, meliputi kemampuan: merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemajuan, dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
- 5) *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang: team building, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.

- 6) *Interpersonal competency*, meliputi: empati, membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi team player.
- 7) *Leadership competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja.
- 8) *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa: mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun partnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
- 9) *Bussiness competency*, merupakan kompetensi yang meliputi: manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
- 10) *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
- 11) *Technical/operational competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan profesional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.
- 12) *Thinking competency*, berkenaan dengan : berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.

#### 4. *Manifest*

Menurut Siswanto (2021 : 44), *cargo manifest* adalah dokumen yang berisi keterangan tentang jumlah kuantitas volume yang telah diserahkan, *destination*, *consignee* dan *consignor*, yang ditandatangani oleh Kapten Kapal. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 158/PMK.04/2017 Tentang

Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, *Manifes* Kedatangan Sarana Pengangkut dan *Manifes* Keberangkatan Sarana Pengangkut, pada bab 1 pasal 1 ayat 13, manifes adalah daftar barang niaga yang diangkut oleh sarana pengangkut melalui laut, udara, dan darat. Jadi, berdasarkan kesimpulan diatas *manifest* adalah suatu dokumen sarana pengangkut yang berupa suatu daftar muatan barang- barang yang diangkut, dengan rincian : nomor daftar, nama/inisial penerima, tujuan( nama pelabuhan ), nama negara dan nomor kode *harmonized system* (HS) yang menunjukkan jenis barang yang ada dalam kemasan. Dengan demikian maka semua barang ekspor dan impor yang dibawa oleh sarana pengangkut akan terdata (*recorded*) semua dalam *Cargo-Manifest*. *Manifest* dalam lingkungan Bea dan Cukai disebut dengan BC 1.1 yang di input ke dalam Sistem Modul *Manifest*.



**Gambar 2.1**

### **Sistem Aplikasi Modul *Manifes***



Secara umum, langkah pembuatan dokumen manifes adalah sebagai berikut:

- Siapkan data-data yang akan digunakan dalam pembuatan dokumen manifes (RKSP/Inward/Outward Manifest)
- Buka layar perekaman dengan mengakses “Menu Utama” Dokumen Pabean “Menu” RKSP/Inward/Outward Manifest.
- Isi data RKSP/ Inward/Outward Manifest pada kolom-kolom yang telah tersedia pada header.
- Isi data detil kelompok pos

**Gambar 2.2**

### **RKSP Modul *Manifes***

**Yang perlu menjadi perhatian pengguna dalam pengisian header RKSP adalah:**

- Isikan data RKSP dengan selengkap-lengkapny, sepanjang data tersebut ada.
- Dokumen RKSP dengan status “READY” jika pengguna telah mengisi kolom data ketika pengisian data RKSP terutama kolom data yang *mandatory*.
- Pada saat mengisi kolom data yang merupakan kode dari referensi tertentu, pengguna dapat menampilkan layar bantuan untuk melihat daftar kode-kode beserta uraiannya. Pengguna dapat menekan tombol **F1** pada keyboard.

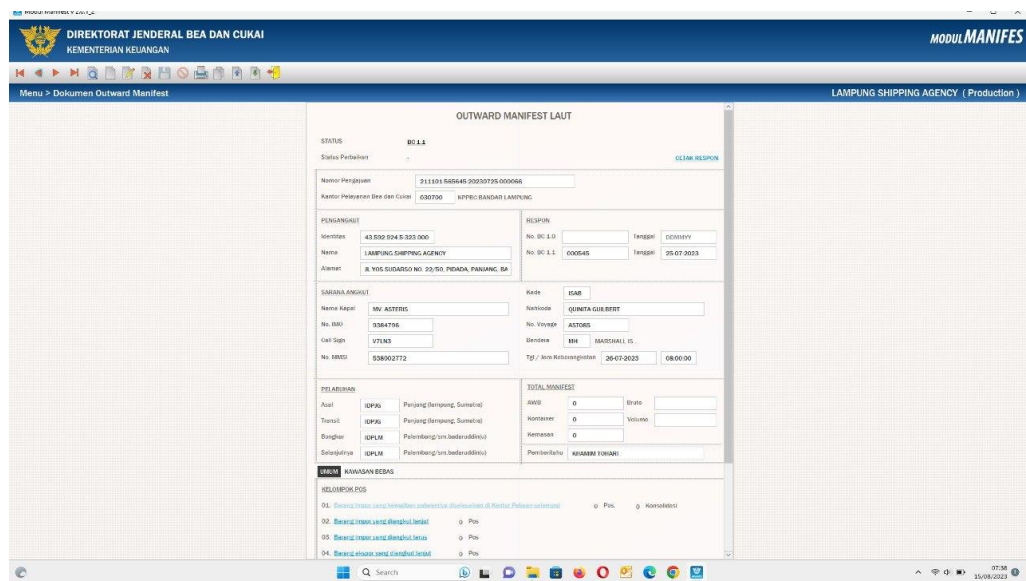
Ada dua macam tabel bantuan. Pertama, tabel bantuan yang sumber datanya diisi oleh Pengguna pada rekaman pengisian sebelumnya. Kedua, tabel bantuan yang sumber

4. Lakukan simpan data header, kemudian pengguna baru dapat melakukan pengisian detail dengan memilih terlebih dahulu Kelompok Pos

12

**Yang perlu diperhatikan dalam pengisian dokumen Inward Manifest adalah:**

1. Dokumen Inward Manifest baru dapat dibuat apabila dokumen RKSP telah berstatus “BC 1.0”. Pengguna dapat melakukan *load* data BC 1.0 setelah men-klik tombol buat data pada toolbar.
2. Pengisian dilakukan pada bagian Header – Waktu terkait waktu Aktual Kedatangan, Pembongkaran, serta Pemuatan.
3. Dokumen inward manifest dapat kirim data apabila berstatus “READY”.



**Gambar 2.4**

### *Outward Manifes*

**Yang perlu menjadi perhatian pengguna dalam pengisian header Outward Manifest adalah:**

1. Isikan data Outward Manifest dengan selengkap-lengkapny, sepanjang data tersebut ada.
2. Dokumen Outward Manifest dengan status “READY” jika pengguna telah mengisi kolom data ketika pengisian data RKSP terutama kolom data yang *mandatory*.

3. Pada saat mengisi kolom data yang merupakan kode dari referensi tertentu, pengguna dapat menampilkan layar bantuan untuk melihat daftar kode-kode beserta uraiannya. Pengguna dapat menekan tombol **F1** pada keyboard.

Ada dua macam tabel bantuan. Pertama, tabel bantuan yang sumber datanya diisi oleh Pengguna pada rekaman pengisian sebelumnya. Kedua, tabel bantuan yang sumber datanya berasal dari aplikasi. Kolom isian yang dapat ditampilkan daftar tabelnya adalah:

a. Kolom isian yang data tabelnya berasal dari isian pengguna

- Data Sarana Angkut

- Data Alat Angkut

b. Kolom isian yang data tabelnya berasal dari aplikasi

- Data Kantor Bea Cukai

- Data Negara

- Data Kode Pelabuhan

4. Lakukan simpan data header, kemudian pengguna baru dapat melakukan pengisian detail dengan memilih terlebih dahulu Kelompok Pos.

Dokumen yang menjadi data dukung *cargo manifest* diinput dalam sistem aplikasi dari Bea Cukai yang dinamakan Sistem Modul *Manifest*, seperti pada gambar 2.1 . Dalam sistem aplikasi modul manifest terdapat penginputan data untuk domuemn manifest yaitu :

a. RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 158/PMK.04/2017 pada bab 1 pasal 1 ayat 12 RKSP adalah Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut adalah pemberitahuan tentang rencana kedatangan sarana pengangkut yang disampaikan oleh pengangkut ke suatu Kantor Pabean.

b. *Inward Manifest*

*Inward Manifest* adalah daftar barang niaga yang diangkut oleh Sarana Pengangkut melalui laut, udara, dan darat pada saat memasuki Kawasan Pabean atau tempat lain setelah mendapat izin Kepala Kantor Pabean yang mengawasi tempat tersebut.

c. *Outward Manifest*

*Outward Manifest* adalah daftar barang niaga yang diangkut oleh Sarana Pengangkut melalui laut, udara, dan darat pada saat meninggalkan Kawasan Pabean atau tempat lain setelah mendapat izin Kepala Kantor Pabean yang mengawasi tempat tersebut.

Contoh dokumen yang diinput dalam Dokumen Manifest antara lain :

d. *Bill Of Lading*

Menurut Victor Tulus (2021 : 106) *Bill of Lading* (surat pengangkutan), merupakan tanda terima barang-barang yang diberikan oleh si pengangkut (carrier) kepada pengirim barang (shipper). Isinya menyatakan bahwa barang-barang tersebut telah diterima dan disetujui untuk selanjutnya diangkut ke pelabuhan tujuan dan diserahkan di tempat tujuan kepada penerima barang (consignee) yang ditunjuk oleh pengirim barang.

Fungsi *Bill of Lading* (B/L)

- 1) Sebagai tanda bukti penerimaan barang-barang (*receipt of goods*)
- 2) Sebagai perjanjian pengangkutan (*a contract of affreightment*)
- 3) Sebagai tanda bukti hak milik barang (*a document of title*)

CODE NAME "CONGENBILL" EDITION 1984

Shipper  
COOPerval COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL VALE  
DO IVAÍ LTDA.  
PRAÇA DO CAFÉ Nº. 214  
JANDAIA DO SUL - PARANÁ - BRAZIL

**BILL OF LADING**  
TO BE USED WITH CHARTER-PARTIES

Page 2  
**B/L No. AS-01**

Reference Nº

Consignee  
**TO ORDER**

Notify address  
PT. SUGAR LABINTA  
JL. DADIREJO NO.45, KEC.TANJUNG BINTANG  
KAB.LAMPUNG SELATAN  
LAMPUNG 35361, INDONESIA  
TAX ID : 02.044.644.9-325.000

**FIRST ORIGINAL**

Vessel Port of loading  
**MV ASTERIS PARANAGUA, BRAZIL**

Port of discharge  
**PANJANG SEAPORT, INDONESIA**

Shipper's description of goods  
**BRAZILIAN CANE RAW SUGAR IN BULK**

Gross Weight  
**1,800.000 MT**

**CLEAN SHIPPED ON BOARD**  
**FREIGHT PAYABLE AS PER CHARTER PARTY**

(of which **NIL** on deck at Shipper's risk; the Carrier not  
being responsible for loss or damage howsoever arising)

Freight payable as per <b>CHARTER-PARTY DATED 21.03.2023</b>		SHIPPED at the Port of Loading in apparent good order and condition on board the Vessel for carriage to the Port of Discharge or so near thereto as she may safely get the goods specified above. Weight, measure, quality, quantity, condition, contents and value unknown. IN WITNESS whereof the Master or Agent of the said Vessel has signed the number of Bills of Lading indicated below all of this tenor and date, any one of which being accomplished the others shall be void. <b>FOR CONDITIONS OF CARRIAGE SEE OVERLEAF</b>
FREIGHT ADVANCE Received on account of freight.  Time used for loading..... days..... hours.		
Freight payable at	Place and date of issue <b>PARANAGUA, JUNE 07TH, 2023.</b>	Signature  <b>MARCON SERVIÇOS DE DESPACHOS EM GERAL LTDA - AS AGENTS</b>  <b>FOR AND ON BEHALF OF THE MASTER MV ASTERIS CAPT. GUILBERT LATOZA QUINITA</b>
Number of original B/L  <b>-3- (THREE)</b>		

**Gambar 2.5**

**Bill Of Lading**



e. *Ship Particulars*

Ship particular adalah dokumen yang berisi rincian data dan informasi umum mengenai suatu kapal seperti identitas kapal, informasi konstruksi dan bangunan, jenis dan type mesin induk dan pemilik kapal tersebut.

SHIP'S PARTICULARS						
Ship's Name : M/V ASTERIS			Ex Names : DELVINA		ASTERIS	
Nationality : MARSHALL ISLANDS / MAJURO			CHANGE NAME: 20/12/10		Call Sign : V7LN3	
Builders : YANGZHOU DAYANG SHIPBUILDING CO.			Type of Ship : BULK CARRIER			
Built : 2007	IMO: 9384796	Official No : 2772	MMSI No : 538002772		LAST D. DOCK: JUNE 2022	
Owners : SPILIANI MARINE S.A. Majuro, Marshall Islands Marshall Islands			CLASS: CLASS-NK		YARD BUILD:YANGZHOU DAYANG SHIPBUILDING CO.	
Operators : SEAMAX MARINE INC. 64 Kifissias Av. MAROUSSI 151 25 ATHENS, GREECE			E-Mail Address : seamax@seamax.gr		M.E. TYPE: MAN- B&W6S50MC-C M.E. NO./ OUTPUT: 1/ 9480KW	
L.O.A.: 189.99 M		AIR DRAFT: 47.56M	L.B.P.: 182.0M			
Breadth Moulded: 32.26 M		Depth Moulded: 17.20M	SPD. LADEN: 12.5Kts. About		AUX.GEN TYPE: 6DK-20	
Gross Tonnage : 31261MT		NET TONNAGE: 18291 MT	F W A : 0.282 MM		AUX.GEN. NO./OUTPUT:	
Panama Canal Gross: 31,261.00 MT		PANAMA ID 3007119	P & I Club : Swedish club		3 / 770KW	
Panama Canal Net : 18,291 MT		Light Ballast Condition	39.06 M		PROPELLER: 4.145mm pitch	
Height Above Keel Line : AFT Mast : 47.56 M		Company IMO No. 5572820		HOLDS FLAT AREA-ALL IN METERS- LENGTH BREADTH NO. 1: 27.8 X 7.20 fwd-23.20 AFT No.2 30.2 X 23.60 No.3 28.6 X 23.60 No.4 30.2 X 23.60 No.5 30.2 X 23.60 HIEGHT IN HOLDS No.1: 16.60 M, No.2-5: 15.40 M		
Light Ship : 10,086 MT		SUEZ CANAL CANAL ID:32656 BOOK #:18248 SUEZ NET TONNAGE: 28721.04 SUEZ CANAL GROSS TONNAGE: 32339.95				
Constant : 500.00 MT		T P C : 56.4 MT				
LOADLINE		DISPLACEMENT	DRAFT	FREEBOARD	DEADWEIGHT	
SUMMER		63,708.20 m/t	12.490	4.710 MTRS	53,620.93 m/t	
WINTER		62,244.80 m/t	12.230	4.970 MTRS	52,157.53 m/t	
TROPICAL		65,176.50 m/t	12.750	4.450 MTRS	55,089.23 m/t	
CAPACITIES						
Grain : 65,751.76 M3		Last D.DOCK: 12 JUNE 2022		No 3 Cargo Hold BW 13,490.05 M3		
Bale : 64,332.30 M3		SPECIAL SURVEY: JUNE 2022		Total Water Ballast : 15,370.68 M3		
Fresh Water : 370 MT		Fuel Oil : 100%		2,092.86 M3		
F.W Production : 18 MT " Abt "		Diesel Oil : 100%		151.76 M3		
INM-C : 453835885 / 453835886		TELEPHONE: GR DID: +30 211 2346 589/FBB: +870 773 060 854/VMS(MOB):+0037 2577 86 233, FAX:+870 771 308 325				
C R A N E S		TSUJI HYDRAULIC CRANES		GRABS: 4 SET		
1, 2, 3, 4		SWL EACH 35.0 MT		CAPACITY:14 CU/M		
JIB OUTREACH		MAX RADIUS 28.00 Mtrs				
Main Engine : MAN B & W 6S50 MC - C		1 / 9480 KW				
Propeller : 4.145 mm Pitch		Diameter = 5.760 mm		Right Handed		
HOLD CAPACITY & DIMENSION						
	H1	H2	H3	H4	H5	TOTAL
BULK (M³)	11388.58	14292.54	13490.05	14210.12	12369.56	65750.84
BALE (M³)	11228.33	13933.19	13174.39	13857.9	12138.49	64332.30
	H1	H2	H3	H4	H5	
Hatches Sizes	18.86 X 18.26	21.32 X 18.26	21.32 X 18.26	21.32 X 18.26	21.32 X 18.26	
	H1	H2	H3	H4	H5	
Hold Flat Floor Area	fwd 27.8 X 7.20 aft - 23.20	30.2 x 23.60	28.6 x 23.20	30.2 x 23.60	Fwd-28.6 X Aft-12.20	
Height in Holds	16.60 M	15.40 M	15.40 M	15.40 M	15.40 M	
Master's Name : CAPT. GUILBERT L. DIMITAS		E-Mail Address : asteris@gtmailplus.com				

Gambar 2.6

*Ship Particular*

## **B. TEORI**

### **1. Defenisi operator**

Menurut Erwin (2016;221), opearator adalah jenis pekerjaan fungsional didalam perusahaan. Tugas utama dari operator lapangan yakni menjalankan suatu pekerjaan di lapangan yang ditugaskan oleh perusahaan. Operator ialah pekerjaan atau karyawan disebuah perusahaan yang diberikan tugas dan tanggung jawab untuk bekerja sebagai pelaksana proses produksi serta menjalankan atau mengoperasikan mesin produksi untuk bisa menghasilkan sesuatu yang sesuai harapan perusahaan.

### **2. Sistem**

Menurut Hall (2001, p5), sistem adalah sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*interrelated*) atau subelemen-subelemen yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama (*common purpose*)

### **3. Ekspor**

Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan, Pasal 1 , Ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Menurut Purba, Bonaraja dkk (2021 : 13) ekspor adalah kegiatan penjualan barang dan jasa dari dalam negeri ke luar negeri.

Menurut Edi (2019 : 5) ekspor adalah kegiatan transaksi penjualan atas barang dan jasa dari dalam negeri atau daerah pabean keluar negeri atau luar daerah pabean. Menurut Herman (2021: 119) ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Sedangkan yang dimaksud eksportir adalah orang perseorangan atau badan hukum yang melakukan ekspor.

### **4. Impor**

Menurut Undang-Undang nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan Pasal 1 impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Menurut Purba, Bonaraja dkk (2021 : 13) impor adalah kegiatan pembelian barang atau jasa dari luar

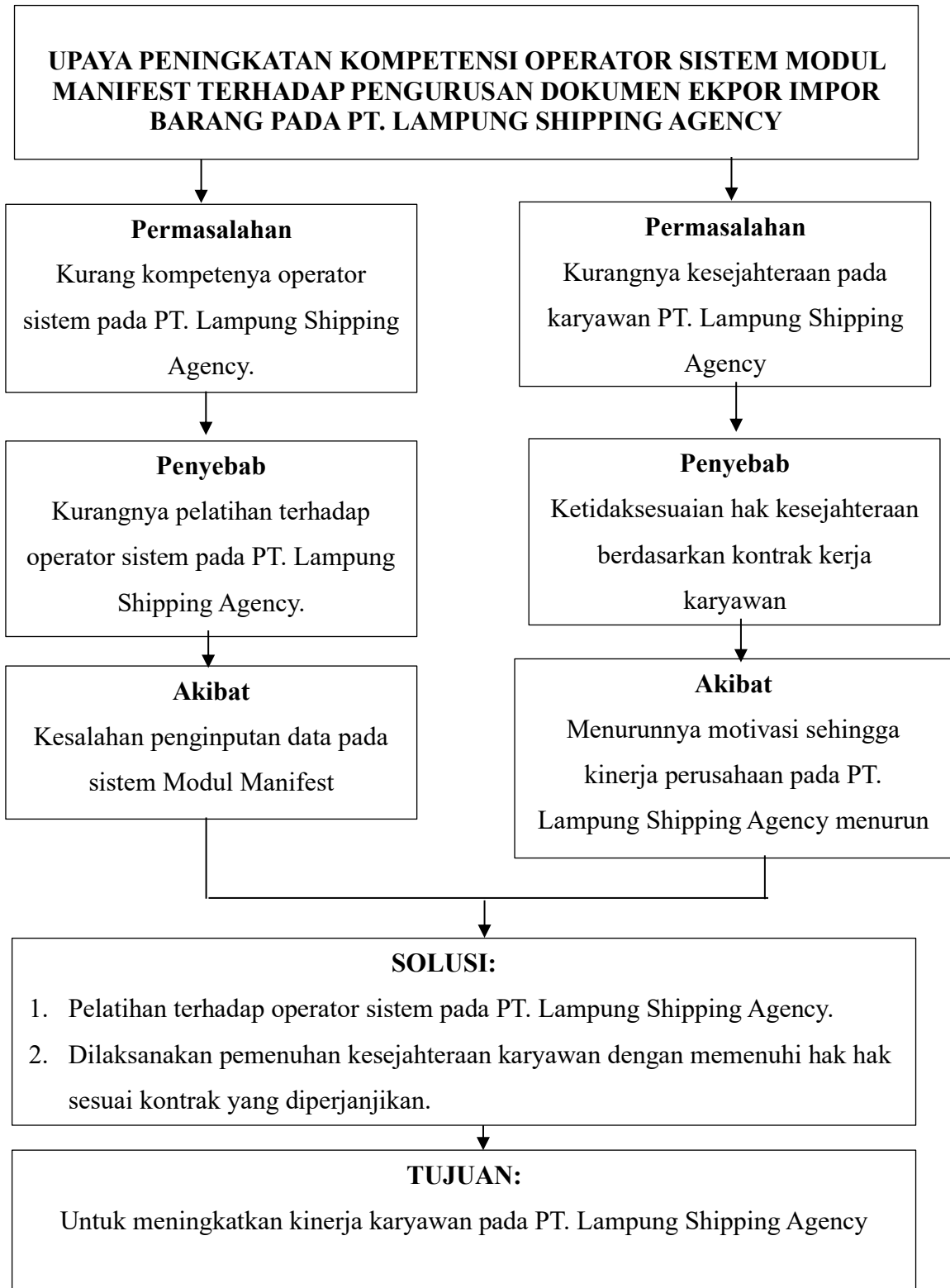
negeri ke dalam negeri.

Menurut Edi (2019 : 5) impor adalah kegiatan transaksi penjualan atas barang dan jasa dari luar negeri atau daerah luar pabean kedalam negeri daerah pabean. Menurut Herman (2021 : 103) impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean Indonesia.

### **C. KERANGKA PEMIKIRAN**

Untuk pembahasan skripsi ini secara sistematis, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok-pokok yang terjadi dalam rangka Upaya Meningkatkan Kompetensi Operator Sistem *Manifest* Terhadap Pengurusan Dokumen Ekspor Impor Barang Pada PT. Lampung Shipping Agency . Dalam kerangka pemikiran ini penulis juga mencoba membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal yang menjadi pokok masalah

**Tabel 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Penelitian dilakukan pada saat penulis melaksanakan praktek darat selama 4 bulan dari bulan Mei sampai Agustus 2023 di Lampung, di PT. Lampung Shipping Agency.

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

Penelitian bertempat di PT. Lampung Shipping Agency yang merupakan perusahaan pelayaran keagenan, dengan data-data perusahaan sebagai berikut :

Nama perusahaan : PT. Lampung Shipping Agency

Jenis Perusahaan : Keagenan

Alamat : Jl. Yos Sudarso No.22/50 D Kelurahan Pidada ,Kecamatan  
Pidada, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. 35241.

Telepon : +62 812-7285-9054

Email : [agencylampungshipping@gmail.com](mailto:agencylampungshipping@gmail.com)

Website : <https://www.lampungshippingagency.com/>

#### **B. METODE PENDEKATAN**

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

### **C. SUMBER DATA**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder sebagai berikut :

#### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

### **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa teknik sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Observasi/pengamatan dilakukan pada saat peneliti melaksanakan praktek darat di PT. Lampung Shipping Agency, dengan mengamati secara langsung kegiatan terkait dengan pengurusan dokumen *manifest* yang diinput ke dalam sistem aplikasi modul manifest yang ditangani oleh PT. Lampung Shipping Agency.

#### **2. Wawancara**

Dalam penelitian kualitatif penulis melakukan wawancara karena penulis harus berinteraksi dengan orang yang memberikan sumber data. Untuk mendapatkan data dan informasi dalam penyusunan skripsi ini, pedoman wawancara digunakan penulis berupa garis besar permasalahan yang sedang diteliti yaitu Upaya Peningkatan Kompetensi Operator Sistem Manifest Terhadap Pengurusan Dokumen Ekspor Impor Barang Pada PT. Lampung Shipping Agency.

### 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang diperoleh dari PT. Lampung Shipping Agency tempat penulis praktek darat (prada), sebagai dokumen-dokumen penunjang dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen-dokumen yang diinput dalam sistem aplikasi modul manifest dan gambar sistem modul manifest yang terdapat dibagian operator sistem.

## E. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik Analisis pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu menjabarkan data-data yang dikumpulkan serta dijabarkan dalam penelitian skripsi ini. Data-data yang didapatkan diharapkan mampu dalam menjelaskan sesuai dengan permasalahan penelitian ini secara tepat sehingga dapat memberikan solusi serta pemecahan dalam suatu masalah.

Menurut Freddy (2013), analisis *Strength, Weakness, Opportunities, Threat* (SWOT) adalah analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*).

Untuk itu penulis mengambil langkah teknis analisis SWOT. Uraian teknis analisis SWOT sebagai berikut :

#### 1. Kekuatan (*Strength*)

Analisis data ini pada objek tertentu mengenai kekuatan-kekuatan yang ada di PT Lampung Shipping Agency, kekuatan ini mengarah pada kekuatan yang ada di dalam perusahaan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan pelanggan.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Analisis data ini mengarah pada kelemahan-kelemahan yang ada di PT. Lampung Shipping Agency kelemahan-kelemahan ini diantaranya seperti kurangnya kompetenya operator sistem modul manifest. Apabila kelemahan-kelemahan tersebut dibiarkan lebih lanjut maka akan mempengaruhi citra perusahaan.

3. Kesempatan (*Opportunities*)

Analisis data ini mengarah pada kesempatan-kesempatan yang di miliki oleh PT. Lampung Shipping Agency Kesempatan ini mengarah pada faktor eksternal yang memberikan peluang-peluang yang dapat di peroleh PT. Lampung Shipping Agency, apabila peluang tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik, maka akan meningkat kinerja pelayanan pada PT. Lampung Shipping Agency.

4. Ancaman (*Threat*)

Analisis data ini megarah pada objek penelitian terhadap ancaman-ancaman yang di dapatkan oleh PT. Lampung Shipping Agency. Ancaman-ancaman merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Ancaman-ancaman itu antara lain persaingan dengan perusahaan pelayaran lainnya yang mengharuskan PT. Lampung Shipping Agency harus mengoptimalkan kinerjanya untuk menjadi perusahaan yang siap bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

Jadi dapat dikatakan teknik analisis data yang di gunakan oleh penulis adalah SWOT, karena menganalisis komponen-komponen yang ada di SWOT sebagai indikator dalam pemecahan masalah.



**Tabel 3.1**  
**Matriks SWOT**

<div style="text-align: center;"> <b><u>Faktor-faktor</u></b>  <b>Internal</b> </div> <div style="text-align: center;"> <b><u>Faktor-faktor</u></b>  <b>Eksternal</b> </div>	<b><i>Strength (S)</i></b> <b>Faktor kekuatan Internal</b>	<b><i>Weaknesses (W)</i></b> <b>Faktor kelemahan Internal</b>
<b><i>Opportunities (O)</i></b> <b>Faktor peluang eksternal</b>	<b>Strategi SO</b>  Memanfaatkan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang oleh PT. Lampung Shipping Agency.	<b>Strategi WO</b>  Strategi yang dibuat berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada
<b><i>Threats (T)</i></b> <b>Faktor ancaman eksternal</b>	<b>Strategi ST</b>  Strategi dengan menggunakan seluruh kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman yang ada di PT. Lampung Shipping Agency.	<b>Strategi WT</b>  Strategi untuk menghindari kelemahan yang mungkin menjadi sasaran ancaman dari luar bagi perusahaan.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

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

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan atau fakta- fakta yang terjadi di lapangan sesuai dengan peristiwa yang terjadi pada saat penulis melaksanakan praktek darat (Prada). Penulis akan menyampaikan data yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini antara lain:

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

PT. Lampung Shipping Agency didirikan sejak tahun 2021 merupakan perusahaan keagenan kapal yang didirikan dengan tujuan untuk mewakili owner/principal dalam memenuhi ketentuan dan kewajibannya di pelabuhan singgah dari kapal yang diageni. PT. Lampung Shipping Agency menyediakan layanan yang berkonsentrasi pada pengoperasional kapal untuk memenuhi kebutuhan klien perusahaan yang bergerak di bidang *ship agency ,husbandry service dan ship logistic*.

PT.Lampung Shipping Agency memiliki visi dan misi sebagai berikut:

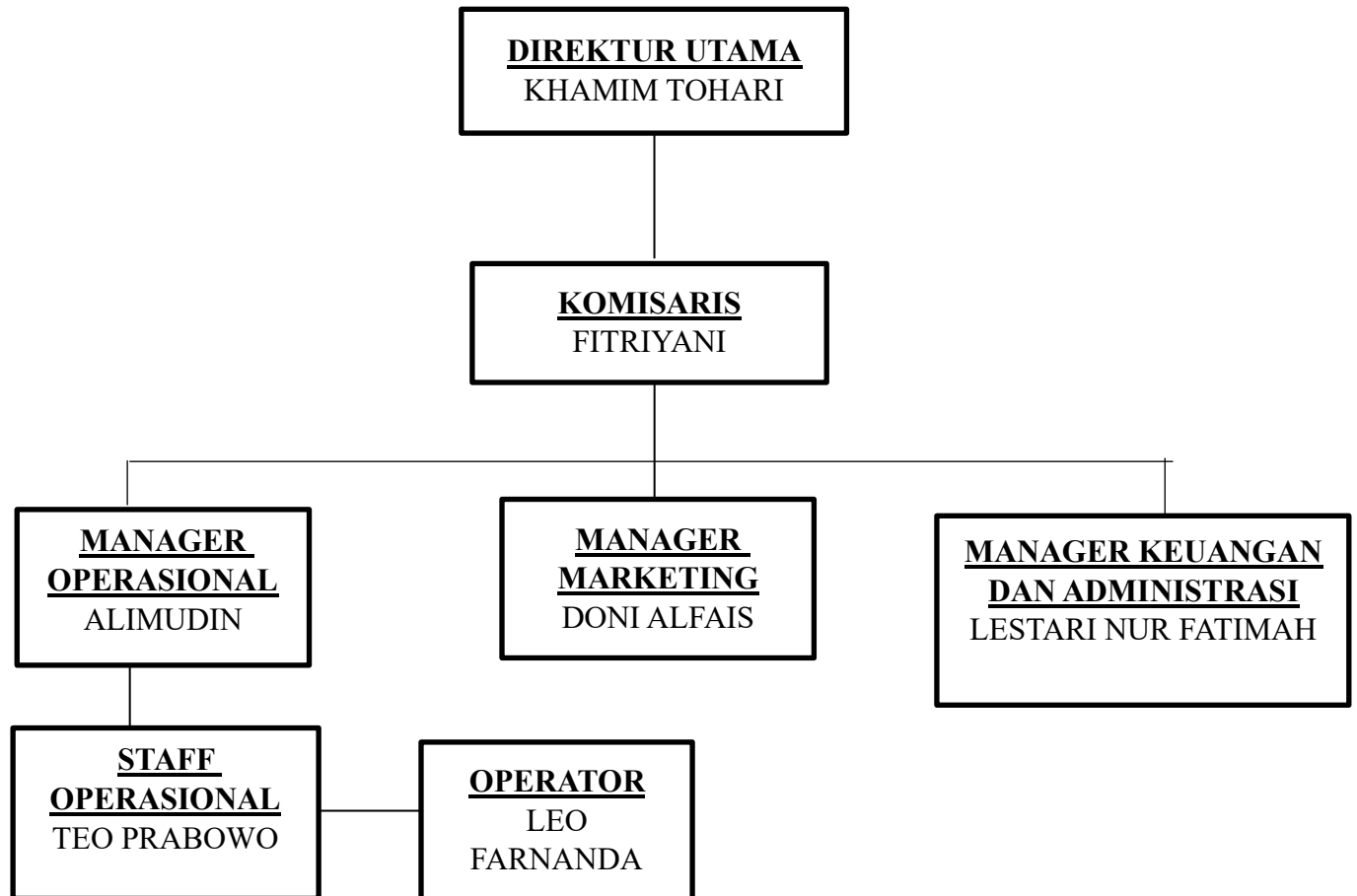
Visi :

“Menjadi penyedia jasa terbaik dalam industri transportasi laut dengan optimal dan profesional atas dasar menjunjung tinggi kepercayaan dan komitmen”

Misi :

- a. Memberikan pelayanan yang tepat pada oreientiasi pelanggan.
- b. Menyediakan solusi untuk setiap masalah yang pelanggan hadapi.
- c. Bekerja dengan tulus, jujur dan peduli kepada semua pelanggan.

## 2. Struktur organisasi PT. Lampung Shipping Agency



**Gambar 4.1**

### **Struktur Organisasi**

**Sumber: PT.Lampung Shipping Agency**

Agar fungsi dari setiap divisi berjalan dengan baik dan lancar tentunya mempunyai tugasnya dan tanggung jawabnya masing-masing demi kepentingan bersama, tugas masing-masing divisi adalah sebagai berikut :

a. **Direktur Utama**

Mengkoordinasikan, mengawasi serta memimpin manajemen perseroan dan memastikan semua kegiatan usaha perseroan dijalankan sesuai dengan visi, misi dan nilai perseroan, mengawasi dan menelaah manajemen risiko, sistem pengendalian internal perseroan, tata kelola perusahaan untuk kepentingan Pemegang Saham.

b. Komisaris

Adalah melakukan pengawasan terhadap pengurusan perusahaan yang dilakukan oleh direksi. Selain itu, posisi ini juga berperan memberikan nasihat berkenaan dengan kebijakan direksi dalam menjalankan perusahaan

c. Manager Marketing

Memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan, atau mengkoordinasikan kebijakan dan program pemasaran, antara lain melihat permintaan untuk produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan pesaingnya serta mengidentifikasi pelanggan potensial.

d. Manager Operational

Tugas dari manager operasional cukup luas cakupannya karena bertanggung jawab terhadap kegiatan manajerial, produktivitas, hingga melakukan kontrol terhadap efektivitas dan efisiensi yang sejalan dengan kebijakan di perusahaan

e. Manager Keuangan

Adalah bertanggung jawab untuk membantu perencanaan bisnis dan pengambilan keputusan dengan memberi nasihat keuangan yang sesuai.

f. Staff Operational

Orang yang bertugas untuk membantu agar bisnis tetap berjalan lancar.

g. Operator

Orang yang bertanggung jawab dalam menjaga semua sistem yang ada beserta dengan dokumentasi sistem aplikasi yang terkait.

## B. ANALISIS DATA

Setelah dianalisa permasalahan yang ada sesuai dengan keadaan penulis saat melakukan Praktek di PT. Lampung Shipping Agency. Berikut akan di bahas pembahahasan mengenai rumusan masalah yang telah di tentukan sebagai berikut:

### 1. Mengapa kompetenya operator sistem pada PT. Lampung Shipping Agency kurang?

Kurang kompetennya operator sistem pada PT. Lampung Shipping Agency disebabkan kurangnya pelatihan dan peningkatan keterampilan pada karyawan. Hambatan yang terjadi adalah banyaknya kesalahan penginputan dalam penggunaan sistem Modul Manifest. Pada modul petunjuk operasional aplikasi modul manifes yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengatakan bahwa sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk dapat mengoperasikan aplikasi modul manifes diperlukan pelatihan yaitu , Operating System Windows, minimal Windows XP yang dimana dapat di dapatkan oleh karyawan melalui pelatihan. Sebelum mengoperasikan aplikasi ini, pengguna harus menguasai komputer minimal pemahaman tentang sistem komputer, pemahaman tentang pembuatan dokumen RKSP, *Inward Manifest*, *Outward Manifest*. Pada kenyataanya operator sistem modul manifest belum melakukan kegiatan pelatihan kompetensi mengenai sistem tersebut. Kegiatan pelatihan tersebut dapat membuat karyawan terlatih dan membantu karyawan menghindari kesalahan umum dan menyelesaikan masalah lebih cepat , sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Karyawan yang terlatih dan kompeten dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, sehingga meningkatkan reputasi dan citra perusahaan di mata publik. Pada tabel 4.1 merupakan data *Redress Manifest* pada perusahaan dan pada table 4.2 4.3 4.4 dan 4.5 merupakan tabel kunjungan kapal pada PT. Lampung Shipping Agency.

**Tabel 4.1*****Redress Manifest***

<b>No</b>	<b>Nama Kapal</b>	<b>Kesalahan</b>
1	MV. CL DIYIN	Penginputan Tanggal BL
2	MV. GLOBAL NEPTUNE	Penginputan NO. BL POS 01 DAN POS 02
3	MV. ETERNAL HAKATA	Penginputan NO. BL POS 1
4	MV. MIMASAKA III	Penginputan RKSP Pelabuhan Tujuan
5	MV.ASTERIS	Penginputan NO. BL POS 02
6	MV. MIMASAKA III	Penginputan NO. BL POS 01
7	MV.LAUSANNE	Penginputan Alamat Pengangkut
8	MV.SEA CORAL	Penginputan NO. BL POS 03
9	MV. GENIUS STAR XII	Penginputan Tanggal BL
10	MV. LOWLANDS	Penginputan No Voyage
11	MV. EMERLAND INDAH	Penginputan NO. BL POS 02
12	MV. BARI DIAMOND	Penginputan Alamat Pengangkut
13	MV. HOSEI FORTUNE	Penginputan Pelabuhan Selanjutnya
14	MV. SHUNXIANG	Penginputan Pelabuhan Asal
15	MV. JIN HENG	Penginputan NO. BL POS 1
16	MV. AFRICA BAZA	Penginputan NO. BL POS 1
17	MV. TWIN DRAGON	Penginputan NO. BL POS 1

Berikut merupakan data *redress manifest*, yang dimana perusahaan harus menyerahkan BC 1.1 beserta dokumen pelengkap dan Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak (SSPCP) sebagai bukti pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sampai dengan pemohon menerima surat persetujuan/ penolakan perbaikan BC 1.1.

- a. Pemohon mengajukan permohonan perbaikan BC 1.1 beserta dokumen pendukung lainnya termasuk bukti pembayaran PNBP.
- b. Pelaksana seksi Administrasi *Manifest* menerima, kelengkapan dan meneliti permohonan *redress manifest*.
  1. Jika terdapat tidak lengkap maka permohonan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
  - 2) Jika terdapat lengkap maka pelaksana seksi manifest merekam ke dalam aplikasi penerimaan surat, membuat dan menyerahkan tanda terima kepada pemohon.
- c. Selanjutnya menyampaikan berkas permohonan kepada Kepala Seksi Administrasi Manifest

- d. Kepala seksi Administrasi Manifest meneliti dan mendisposisikan berkas permohonan kepada pelaksana pemeriksa seksi Administrasi Manifest.
- e. Pemeriksa seksi Administrasi Manifest menerima disposisi dari Kepala seksi Administrasi Manifest dan melakukan penelitian atas berkas permohonan yang diajukan
  - 1) Meneliti kesesuaian berkas permohonan redress BC 1.1 terkait kelebihan/ kekurangan bongkar atau hal - hal lain yang memerlukan pertimbangan lebih lanjut. Jika terdapat kondisi dimaksud, dibuat nota dinas permintaan masukan dari seksi terkait sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk melakukan persetujuan/ penolakan redress manifest.
  - 2) Membuat konsep nota pendapat dan konsep surat persetujuan/ penolakan redress dan menyampaikannya ke Kepala seksi Administrasi Manifest , Kepala seksi Administrasi Manifest menerima, meneliti dan menandatangani konsep nota pendapat serta memaraf konsep surat persetujuan/ penolakan redress manifest.
- f. Kepala Bidang Pelayanan dan Fasilitas Pabean dan Cukai (PFPC) menerima, meneliti dan memaraf nota pendapat serta menandatangani konsep surat persetujuan/ penolakan redress manifest serta menyampaikan kepada Kepala Seksi Fasilitas Pabean dan Cukai (PC) untuk didistribusikan
- g. Kepala seksi Administrasi Manifest menerima surat persetujuan/ penolakan redress manifest kemudian menugaskan pelaksana seksi administrasi manifest untuk mengadministrasikan dan mendistribusikan
- h. Pelaksana seksi Administrasi Manifest menerima surat persetujuan/ penolakan redress manifest dan mengadministrasikannya ke dalam sistem, serta menyampaikannya kepada pemohon
- i. Pemohon menerima surat keputusan persetujuan redress BC 1.1.

**Tabel 4.2**  
**Kunjungan Kapal Bulan Mei**

NO.	VESSEL NAME	NATIONALITY	GRT	CARGO
1	MV. JIAN XIANG	PANAMA	40160	BATU BARA
2	MV. AMAMI	MARSHALL ISLANDS	52186	BATU BARA
3	MV. LUCKY TIFFANY	PANAMA	9910	PULP
4	MV. NOZOMI	SINGAPORE	33338	BATU BARA
5	MV. BARI SILVER	PANAMA	9976	PULP
6	MV. GLOVIS DIAMOND	KOREA	43956	BATU BARA
7	MV. GLOVIS DESIRE	KOREA	43956	BATU BARA
8	MV. EMERALD INDAH	SINGAPORE	43256	BATU BARA
9	MV. WU YI SHAN	PANAMA	10021	PULP
10	MV. MATSUMAE	PANAMA	9998	PULP
11	MT. TIRTA SAMUDRA XI	INDONESIA	2269	CPO
12	MV. QI XIA SHAN	PANAMA	9243	PULP
13	MV. EMERALD INDAH	SINGAPORE	43256	BATU BARA
14	MV. JIAN XIANG	PANAMA	40160	BATU BARA
15	MV. MAHO CORAL	PANAMA	9967	RAILS
16	MV. WECO ESTHER	LIBERIA	36455	RAW SUGAR
17	MV. MUROU	PANAMA	10650	PULP

**Tabel 4.3**  
**Kunjungan Kapal Bulan Juni**

NO	VESSEL NAME	NATIONALITY	GRT	CARGO
1	MV. ETERNAL HAKATA	PANAMA	34815	RAW SUGAR
2	MV. FEI JING	CHINA	41254	BATU BARA
3	MV. SPRING ARAM	HONGKONG	9981	PULP
4	MV. SWEET MELISSA	LIBERIA	43501	BATU BARA
5	MV. MIMASAKA III	PANAMA	9813	PULP
6	MT. TIRTA SAMUDRA XI	INDONESIA	2269	CPO
7	MV. ASTERIS	MARSHALL ISLANDS	31261	RAW SUGAR
8	MV. LINUX INNOVATION	PANAMA	34803	BATU BARA
9	MV. OASEA	MARSHALL ISLANDS	43024	BATU BARA
10	MV. APOLLO MARCH	PANAMA	9932	COIL
11	MV. OCEAN GLORY	HONGKONG	7443	PULP
12	TB. NOAH VII / BG. ISM 3018	INDONESIA	236/3418	BATU BARA
13	TIRTA SAMUDRA XI	INDONESIA	2269	CPO
14	MV. OCEAN TIME	HONGKONG	44114	BATU BARA
15	MV. MATSUSAKA	HONGKONG	9998	PULP



**Tabel 4.4**  
**Kunjungan Kapal Bulan Juli**

<b>NO</b>	<b>NAME VESSEL</b>	<b>NATIONALITY</b>	<b>GRT</b>	<b>CARGO</b>
1	MV. LAUSANNE	SWITZERLAND	34314	RAW SUGAR
2	MV WISDOM GLORY	SINGAPORE	9963	PULP
3	MV. CHAILEASE BRIGHT	LIBERIA	41684	BATUBARA
4	MV. AFRICAN BAZA	BAHAMAS	34815	JAGUNG BIJI
5	TIRTA SAMUDRA XI	INDONESIA	2269	CPO
6	MV BAY PEACE	PANAMA	9942	PULP
7	MV. SILVER STAR	SIERRA LEONE	2953	BATUBARA
8	MV. SEA CORAL	PANAMA	9932	TINPLATE
9	MV. YIHAI	TUVALU	20748	RAW SUGAR
10	MV. JIN RUN	HONGKONG	37711	BATUBARA
11	MV. GENIUS STAR XII	PANAMA	9996	PULP
12	TB.VICTORY 2408/BG.MITRA 3006	INDONESIA	219/3535	BATUBARA
13	MV. SUNISA NAREE	THAILAND	36416	RAW SUGAR
14	MV. LOWLANDS ANGEL	LIBERIA	35035	RAW SUGAR

**Tabel 4.5**  
**Kunjungan Kapal Bulan Agustus**

<b>NO</b>	<b>NAME VESSEL</b>	<b>NATIONALITY</b>	<b>GRT</b>	<b>CARGO</b>
1	MV. CL DIYIN HE	LIBERIA	35812	RAW SUGAR
2	MV. BARI DIAMOND	PANAMA	9978	PULP
3	TB. VICTORY 2010/ BG.MEGANTA V	INDONESIA	218/3346	BATU BARA
4	MV. BARI SILVER	PANAMA	9976	PULP
5	TB. UNITED XI/BG.PSB 3015	INDONESIA	236/3418	BATU BARA
6	MV. JIN HENG	HONGKONG	36278	BATU BARA
7	MV SHUNXIANG	PANAMA	9815	BENTONITE
8	MV. XIN DA QIANG	CHINA	14021	PULP
9	MV. GLOBE EXPLORER	PANAMA	17027	BERAS
10	MV. WECO ESTHER	LIBERIA	36455	RAW SUGAR
11	MV. YI PENG 5	CHINA	40832	BATU BARA
12	MV. BEST TRADER	PANAMA	38289	BATU BARA
13	MV. TWIN DRAGON	KOREA	35889	BATU BARA
14	MV. MEDI YOKOHAMA	PANAMA	32370	BATU BARA
15	MT.TIRTA SAMUDRA XI	INDONESIA	2269	CPO
16	MV. HOSEI FORTUNE	PANAMA	9593	PULP

## **2. Mengapa tingkat kesejahteraan untuk para karyawan masih kurang?**

Setiap karyawan berhak mendapatkan kesejahteraan yang sama rata, baik dari segi upah, bonus dan lain-lain. Kesejahteraan merupakan hal penting bagi karyawan, karena merupakan faktor penentu bagaimana cara karyawan menyelesaikan pekerjaan serta ingin lama bekerja di perusahaan ini atau tidak. Tingkat kesejahteraan di perusahaan ini untuk para karyawan dinyatakan kurang dikarenakan adanya hak yang tidak terlaksana seperti uang bonus yang tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan ketika mereka melaksanakan pekerjaan. Maka dari itu, membuat kinerja pegawai dapat menurun karena kurangnya apresiasi dari pihak perusahaan terhadap kinerja yang telah mereka selesaikan. Pada perusahaan ini mengalami tingkat kesejahteraan yang kurang dikarenakan perusahaan lebih mengutamakan keuntungan kesejahteraan menjadi pertimbangan setelahnya. Gambar 4.2 merupakan kontrak kerja yang ada di perusahaan. Pada Gambar 4.2 terdapat point dimana pada perjanjian kontrak kerja yang mana karyawan akan mendapatkan komisi dalam bentuk uang yang cukup adil dan layak serta point selanjutnya karyawan mendapatkan tunjangan uang makan dan transport. Setelah dilakukan wawancara dengan berbagai pihak didapatkan bahwa mereka belum mendapatkan kesejahteraan itu.

## SURAT PERJANJIAN KONTRAK KERJA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Pihak I :

Nama : Khamim Tohari

Alamat : JL. Yos Sudarso No. 22/50, Kota Bandar Lampung – Lampung Indonesia 35241

Pihak II :

Nama : Leo Fernanda

Alamat : JL.Sukun No.1 Mulyojati Metro Barat KotaMetro, Lampung

Pihak Ke I (PERTAMA) dan Pihak Ke II (KEDUA) telah sepakat untuk mendatangi Surat Perjanjian Kontrak Kerja di PT. Lampung Shipping Agency yang beralamat di JL. Yos Sudarso No. 22/50, Kota Bandar Lampung – Lampung Indonesia 35241 Adapun ketentuan sebagai berikut :

1. Pihak Ke II berkewajiban mematuhi semua aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak PT. Lampung Shipping Agency.
2. Pihak Ke II diwajibkan memberikan informasi sebelum mengambil libur, dikarenakan untuk mengurus Ijin cuti pada pihak PT.Lampung Shipping Agency.
3. Pihak Ke II hanya diperbolehkan libur 2 hari dalam 1 bulan
4. Pihak Ke II menerima pembayaran Gaji Pokok Rp. 3.000.000 (tiga juta rupiah) per bulan
5. Pihak Ke I akan memberikan fasilitas kesehatan berupa BPJS Kesehatan Kelas 3 kepada Pihak Ke II. Apabila Pihak Ke II sudah mempunyai BPJS Kesehatan, Pihak Ke I akan membayarkan Iuran BPJS Pihak Ke II yang sudah dimiliki setara Kelas 3.
6. Pihak Ke I memberikan Pihak Ke II bonus atau komisi dalam bentuk uang yang kepada karyawan sudah cukup adil & layak.
7. Pihak Ke I memberikan Pihak Ke II tunjangan uang makan dan transport untuk para karyawan yang adil dan layak.
8. Pihak Ke I memberikan Pihak Ke II pakaian dinas yang layak bagi karyawannya
9. Pihak Ke II berkewajiban melaksanakan tugas dari Pihak Ke I dengan Jujur, sebaik-baiknya dan bertanggung Jawab

Demikian Isi dari Surat Perjanjian Kontrak Kerja.

Pihak Pertama

  
Khamim Tohari

Lampung, 30 Mei 2022

Pihak Kedua

  
Leo Fernanda

Gambar 4.2

Kontrak kerja karyawan PT. Lampung Shipping Agency

Dari jumlah lima karyawan pada PT. Lampung Shipping Agency mengatakan bahwa:

- a. 2 karyawan menyatakan bahwa bonus atau komisi yang diberikan perusahaan tidak adil dan tidak sepadan dengan kontribusi mereka.
- b. 2 karyawan menyatakan bahwa tunjangan uang makan dan transport yang mereka terima tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- c. 1 karyawan menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan fasilitas pakaian dinas yang layak.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan di PT. Lampung Shipping Agency masih kurang yang dapat berakibat pada penurunan motivasi dan kinerja karyawan.

### 3. Analisis *Strenght, Weakness, Opportunities dan Threat* (SWOT)

Penulis melakukan diskusi dengan PT. Lampung Shipping Agency terkait dengan analisis SWOT tersebut. Dengan hasil kesepakatan bersama PT. Lampung Shipping Agency didapatkan hasil sebagai berikut :

#### a. *Strenght* (kekuatan)

- 1) PT. Lampung Shipping Agency memiliki kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan.
- 2) PT. Lampung Shipping Agency memiliki disiplin kerja dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan kegiatan keagenan kapal .

#### b. *Weakness* (kelemahan)

- 1) Keterbatasan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan promosi
- 2) Ketidaksesuaian kesejahteraan karyawan dengan kontrak kerja yang telah diberikan.

#### c. *Opportunities* (peluang)

- 1) Kapal yang dilayani PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah
- 2) Kemampuan bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

#### d. *Threat* (ancaman)

- 1) Pengguna jasa akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu jasa keagenan kapal.
- 2) Perusahaan akan mengalami kebangkutan.

**Tabel 4.6**

**Analisis *Strenght, Weakness, Opportunities* dan *Threat* (SWOT)**

<div> <div><b><u>Faktor</u></b></div> <div><b><u>Internal</u></b></div> </div> <div> <div><b><u>Faktor</u></b></div> <div><b><u>Eksternal</u></b></div> </div>	<b><i>Strength (S)</i></b> <b>Faktor kekuatan Internal</b>	<b><i>Weaknesses (W)</i></b> <b>Faktor kelemahan Internal</b>
	1. PT. Lampung Shipping Agency memiliki kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan.  2. PT. Lampung Shipping Agency memiliki cekatan dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan kegiatan keagenan kapal .	1. Keterbatasan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan promosi  2. Ketidaksesuaian kesejahteraan karyawan dengan kontrak kerja yang telah diberikan.
<b><i>Opportunities (O)</i></b> <b>Faktor peluang eksternal</b>	<b>SO</b>	<b>WO</b>
1. Kapal yang dilayani PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah  2. Kemampuan bersaing dengan perusahaan yang sejenis.	1. Dengan mempertahankan kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan maka kapal yang dilayani oleh PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah.	1. Meningkatkan kegiatan promosi jasa keagenan kapal sehingga kapal yang dilayani PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah.  2. Memenuhi hak karyawan sesuai

	2. Dengan selalu meningkatkan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa maka perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis.	dengan kontrak kerja maka motivasi dan kinerja karyawan bertambah, sehingga siap bersaing dengan perusahaan yang sejenis.
<b>Threats (T)</b>  <b>Faktor ancaman eksternal</b>  1. Pengguna jasa akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu keagenan kapal. 2. Perusahaan akan mengalami kebangkrutan	<b>ST</b>  1. Dengan mempertahankan kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan akan memperkecil risiko pengguna jasa yang akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu keagenan kapal. 2. Dengan selalu meningkatkan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa maka akan mengurangi risiko perusahaan mengalami kebangkrutan.	<b>WT</b>  1. Meningkatkan kegiatan promosi jasa keagenan kapal sehingga mengurangi risiko pengguna jasa akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu kapal. 2. Memenuhi hak karyawan sesuai dengan kontrak kerja maka akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan sehingga mengurangi risiko perusahaan mengalami kebangkrutan.

Dari pembahasan mengenai teknis analisis SWOT. Adapun strateginya adalah :

a. Strategi *Strength* dan *Opportunity*

- 1) Dengan mempertahankan kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan maka kapal yang dilayani oleh PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah.
- 2) Dengan selalu meningkatkan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa maka perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

b. Strategi *Strength* dan *Threat*

- 1) Dengan mempertahankan kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan akan memperkecil risiko pengguna jasa yang akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu keagenan kapal.
- 2) Dengan selalu meningkatkan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa maka akan mengurangi risiko perusahaan mengalami kebangkrutan.

c. Strategi *Weakness* dan *Opportunities*

- 1) Dengan meningkatkan kegiatan promosi jasa keagenan kapal sehingga kapal yang dilayani PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah.
- 2) Memenuhi hak karyawan sesuai dengan kontrak kerja maka motivasi dan kinerja karyawan bertambah, sehingga siap bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

d. Strategi *Weakness* dan *Threat*

- 1) Dengan meningkatkan kegiatan promosi jasa keagenan kapal sehingga mengurangi risiko pengguna jasa akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu kapal.
- 2) Memenuhi hak karyawan sesuai dengan kontrak kerja maka akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan sehingga mengurangi risiko perusahaan mengalami kebangkrutan.



### C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan hasil di atas maka terdapat dua alternatif pemecahan masalah, antara lain sebagai berikut :

1. **Meningkatkan kompetensi dan pemahaman mengenai sistem Modul *Manifest* melalui pelatihan .**

Perusahaan memberikan pemahaman melalui pelatihan-pelatihan mengenai Sistem Modul Manifest sesuai petunjuk operasional aplikasi modul manifest yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sehingga karyawan akan mendapatkan pengetahuan maupun kompetensi sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan dan akan meningkat kinerja perusahaan.

2. **Memenuhi kesejahteraan yang cukup dan layak sesuai kontrak kerja yang telah di diperjanjikan.**

Memenuhi kesejahteraan yang cukup/layak sesuai dengan kontrak kerja yang telah diberikan berupa reward akan berpengaruh terhadap cara mereka menyelesaikan pekerjaan. Diharapkan dengan pemenuhan kesejahteraan sesuai kontrak kerja yang diberikan, maka motivasi karyawan akan terus meningkat karena ada hak mereka yang harus terpenuhi.

### D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan pada alternatif masalah yang di jabarkan di atas, maka penulis mengevaluasi kembali mengenai pemecahan masalah tersebut yaitu :

1. Dalam meningkatkan kompetensi dan pemahaman mengenai sistem Modul *Manifest* melalui pelatihan akan berdampak pada :

- a. Mengurangi risiko kesalahan penginputan data pada Sistem Modul *Manifest*.
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operator dalam penginputan data sehingga kinerja perusahaan akan meningkat.

2. Dalam memberikan kesejahteraan yang cukup dan layak sesuai kontrak kerja yang telah ditetapkan berdampak pada :

- a. Meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan karena mereka merasa dihargai sehingga produktivitas karyawan akan meningkat dan membawa keuntungan bagi perusahaan.

- b. Meningkatkan kinerja karyawan karena mereka akan lebih fokus pada pekerjaannya dan tidak mudah terlahihkan oleh masalah lain. Hal ini akan meningkatkan kualitas efisiensi kerja mereka.

#### **E. PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan evaluasi pemecahan masalah yang telah dikemukakan di atas, penulis melakukan pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program peningkatan kompetensi dan pelatihan terhadap karyawan terkait penggunaan Sistem Modul Manifest sesuai dengan persyaratan dari Bea dan Cukai
2. Peningkatan motivasi karyawan dengan pelaksanaan pemenuhan hak-hak sesuai seperti upah/reward yang cukup dan layak sesuai dengan kontrak kerja yang telah diperjanjikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan mengenai Upaya Peningkatan Kompetensi Operator Sistem Modul *Manifest* Terhadap Pengurusan Dokumen Ekspor Impor Barang Pada PT. Lampung Shipping Agency, penulis mengevaluasi dan menganalisa permasalahan ini untuk mengurangi kesalahan dalam penggunaan sistem, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyebab masih terjadinya kesalahan dalam pengoprasian sistem modul manifest yaitu kurang terampilnya Sumber daya Manusia (SDM) pada PT.Lampung Shipping Agency , karena perusahaan belum optimal dalam memberikan pelatihan kepada karyawan yang dimana pengurusan dokumen ekspor impor barang merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan keahlian khusus. Operator sistem modul manifest memainkan peran penting dalam proses ini dengan bertanggung jawab atas input data dan verifikasi dokumen dan harus memiliki keterampilan khusus yang disyaratkan dari Bea dan Cukai. Kompetensi operator sistem modul manifest sangat penting untuk kelancaran dan efisiensi proses pengurusan dokumen ekspor impor barang pada PT. Lampung Shipping Agency.
2. Dengan meningkatnya beban kerja pada PT. Lampung Shipping Agency, karyawan belum mendapatkan hak kesejahteraan sesuai dengan kontrak kerja yang diberikan perusahaan. Pemenuhan hak kesejahteraan karyawan sesuai kontrak kerja menjadi semakin penting. Hal ini bukan hanya untuk memenuhi kewajiban perusahaan, tetapi juga untuk menjaga motivasi kerja sehingga kinerja karyawan terus meningkat.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dijadikan dasar oleh penulis untuk memberi beberapa saran, yang diharapkan permasalahan tidak terjadi lagi. Saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan agar melaksanakan pelatihan terhadap karyawan sesuai kompetensi yang dibutuhkan yaitu penggunaan sistem modul manifest sehingga meningkatkan efisien dan efektivitas pengurusan dokumen ekspor impor barang sehingga mengurangi kesalahan dalam peng operasian serta penginputan data pada sistem modul manifes dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang yang sama.
2. Pihak perusahaan untuk tidak mengulanginya dengan melakukan pelaksanaan pemenuhan hak karyawan yang layak sesuai dengan kontrak kerja yang telah diperjanjikan dikarenakan mereka telah menyelesaikan pekerjaan sesuai target. Pemberian kesejahteraan yang cukup dan layak dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan bertambah seiring meningkatnya beban kerja sehingga produktivitas dan efisiensi karyawan, meningkat yang dapat menguntungkan perusahaan secara keseluruhan

## DAFTAR PUSTAKA

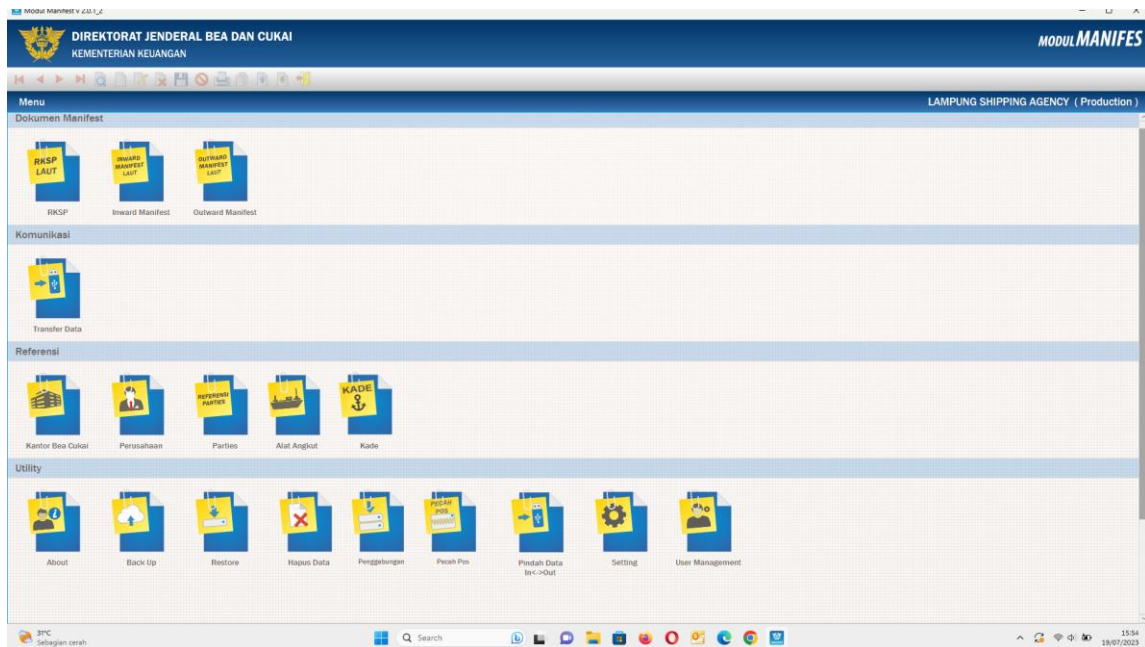
- Adi, S. (2016). Latihan Mental Atlet Dalam Mencapai Prestasi Olahraga Secara Maksimal. Skripsi, Universitas Negeri Malang.
- Erwin, A. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Teori dan Aplikasi. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Hall, A. (2001). Systems Theory. Boston: McGraw-Hill.
- Herman, A. (2021). Kamus Hukum Bisnis. Bandung: PT Citra Pustaka Utama.
- Lucia Nurbani Kartika & Agus Sugiarto. (2014). Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 17(1), 73-88.
- Novelisa, Ivonne & Greis. (2016). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten X. Jurnal Administrasi Publik, 5(2), 225-238.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2006). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purba, Bonaraja, S., & Djatmiko, S. (2021). Ekspor Impor dan Logistik Internasional. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 158/PMK.04/2017 Tentang Tatalaksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut, Manifes Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut.
- Sardiman, A. M. (2011). Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Satria Artha, M. (2021). Pengaruh Gaji, Insentif dan Tunjangan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. Satria Bumi Artha Di Probolinggo. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Tulus, Victor dan Toto Aminoto. (2021:106). Ekspor Impor : Teori Praktik untuk Pemula.  
Jakarta: CV Mitra Cendekia Media.

Edi, S. (2019). Ekspor dan Impor: Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

# LAMPIRAN 1

## SISTEM MODUL MANIFES



## LAMPIRAN 2 REDRESS MANIFEST



### PT. LAMPUNG SHIPPING AGENCY

(Shipping Agency, Chartering, Crew Handling and Husbandry)  
Jl. Teluk Lampung No. 3 RT. 07, Kelurahan Pidada, Kecamatan Panjang  
Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia 35241  
Telp. +62 721 3400460

Email : [agencylampungshipping@gmail.com](mailto:agencylampungshipping@gmail.com) / [operation@lampungshippingagency.com](mailto:operation@lampungshippingagency.com)

Panjang, 20 Maret 2023

No : 127/LSA-PJG/III/2023  
Lampiran : ---  
Prihal : Permohonan Redress Inward Manifest Untuk Perbaikan Tanggal B/L

Kepada Yth,  
Kepala Seksi Perbendaharaan  
KPP Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandar Lampung  
Di-

P a n j a n g

Dengan Hormat,

Melalui surat permohonan ini kami memberitahukan bahwa terdapat perbaikan karena kesalahan input data dalam pengajuan loading inward manifest untuk tanggal B/L pada sarana pengangkut MV. CL DIYIN HE No/Tgl : (B.C 1.1 : 00038115-03-2023) sebagai berikut :

#### SEMULA :

NO B/L : 01/RS/CL/2023  
TANGGAL B/L : 23/02/2022

#### MENJADI :

NO B/L : 01/RS/CL/2023  
TANGGAL B/L : 23/02/2023

Demikian pemberitahuan permohonan ini kami buat, atas bantuan dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih,





## LAMPIRAN 3 KONTRAK KERJA

### SURAT PERJANJIAN KONTRAK KERJA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Pihak I :

Nama : Khamim Tohari

Alamat : JL. Yos Sudarso No. 22/50, Kota Bandar Lampung – Lampung Indonesia 35241

Pihak II :

Nama : Leo Fernanda

Alamat : JL.Sukun No.1 Mulyojati Metro Barat KotaMetro, Lampung

Pihak Ke I (PERTAMA) dan Pihak Ke II (KEDUA) telah sepakat untuk mendatangi Surat Perjanjian Kontrak Kerja di PT. Lampung Shipping Agency yang beralamat di JL. Yos Sudarso No. 22/50, Kota Bandar Lampung – Lampung Indonesia 35241 Adapun ketentuan sebagai berikut :

1. Pihak Ke II berkewajiban mematuhi semua aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak PT. Lampung Shipping Agency.
2. Pihak Ke II diwajibkan memberikan informasi sebelum mengambil libur, dikarenakan untuk mengurus Ijin cuti pada pihak PT Lampung Shipping Agency.
3. Pihak Ke II hanya diperbolehkan libur 2 hari dalam 1 bulan
4. Pihak Ke II menerima pembayaran Gaji Pokok Rp. 3.000.000 (tiga juta rupiah) per bulan
5. Pihak Ke I akan memberikan fasilitas kesehatan berupa BPJS Kesehatan Kelas 3 kepada Pihak Ke II. Apabila Pihak Ke II sudah mempunyai BPJS Kesehatan, Pihak Ke I akan membayarkan Iuran BPJS Pihak Ke II yang sudah dimiliki setara Kelas 3.
6. Pihak Ke I memberikan Pihak Ke II bonus atau komisi dalam bentuk uang yang kepada karyawan sudah cukup adil & layak.
7. Pihak Ke I memberikan Pihak Ke II tunjangan uang makan dan transport untuk para karyawan yang adil dan layak.
8. Pihak Ke I memberikan Pihak Ke II pakaian dinas yang layak bagi karyawannya
9. Pihak Ke II berkewajiban melaksanakan tugas dari Pihak Ke I dengan Jujur, sebaik-baiknya dan bertanggung jawab

Demikian Isi dari Surat Perjanjian Kontrak Kerja.

Pihak Pertama



Khamim Tohari

Lampung, 30 Mei 2022

Pihak Kedua



Leo Fernanda

## LAMPIRAN 4

### LEMBAR PERSETUJUAN ANALISA *STRENGTH, WEAKNESS, OPPORTUNITIES, THREAT* (SWOT)

Dengan pembahasan bersama *Stakeholder* terkait mengenai Analisa data menggunakan metode SWOT, maka penulis membahas mengenai Upaya Peningkatan Kompetensi Operator Terhadap Pengurusan Dokumen Ekspor Impor Barang Pada PT. Lampung Shipping Agency , dengan persetujuan yang telah disetujui sebagai berikut :

a. *Strenght* (kekuatan)

1. PT. Lampung Shipping Agency memiliki kerjasama yang baik dengan beberapa perusahaan.
2. PT. Lampung Shipping Agency memiliki disiplin kerja dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan kegiatan keagenan kapal .

b. *Weakness* (kelemahan)

1. Keterbatasan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan promosi
2. Ketidaksesuaian kesejahteraan karyawan dengan kontrak kerja yang telah diberikan.

c. *Opportunities* (peluang)

1. Kapal yang dilayani PT. Lampung Shipping Agency akan bertambah
2. Kemampuan bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

d. *Threat* (ancaman)

1. Pengguna jasa akan beralih ke perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama yaitu jasa keagenan kapal.
2. Perusahaan akan mengalami kebangkutan.



## LAMPIRAN 5 LEMBAR WAWANCARA

### LEMBAR WAWANCARA

Wawancara dilakukan peneliti tentang penggunaan aplikasi modul manifest terhadap pengurusan dokumen ekspor-impor barang guna menunjang kegiatan keagenan kapal. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data dan keterangan untuk mendukung dalam penyusunan skripsi ini. Hasil wawancara yang dilakukan penulis sebagai berikut:

A. Wawancara dengan responden

Narasumber : Direktur

Operasional

Operator

1. Menurut pendapat bapak, apa saja kendala saat pengurusan dokumen ekspor impor barang menggunakan Sistem Modul Manifest?

**Direktur** : Pembaruan Sistem berupa perubahan regulasi yang sering terjadi di bidang kepabeanan mengharuskan sistem diperbarui secara berkala, yang dapat memakan waktu dan biaya.

**Operasional** : Stabilitas Jaringan berupa kualitas koneksi internet yang tidak stabil dapat mengganggu proses pengiriman dan penerimaan data, sehingga memperlambat proses pengurusan dokumen.

**Operator** : Kesalahan penginputan data, dikarenakan menumpukan dokumen Bill Of Lading yang dimana operator hanya 1 dalam satu perusahaan.

2. Apakah perusahaan ini sudah melakukan pelatihan mengenai sistem komputer atau tentang penggunaan sistem Modul Manifest sebelumnya?

**Direktur** : Belum melakukan pelatihan hanya belajar mandiri.

**Operasional** : Belum melakukan pelatihan

**Operator** : Belum melakukan pelatihan.

3. Apa harapan perusahaan terkait dengan dampak yang terjadi apabila masih adanya kesalahan dalam penggunaan Sistem Modul Manifest?

**Direktur** : Dilakukan nya pelatihan mengenai sistem komputer maupun penggunaan sistem modul manifest sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

**Operasional** : Bisa diadakanya pelatihan/ kompetensi pada operator sistem modul manifest sehingga mengurangi kesalahan dalam penginputan data pada Sistem Modul Manifest tersebut.

**Operator** : Dengan banyaknya pekerjaan yang dimana hanya ada satu operator dalam perusahaan, saya berharap perusahaan melakukan pemenuhan hak karyawan sesuai kontrak yang diperjanjikan yang dimana nantinya motivasi kerja karyawan akan meningkat yang berpengaruh terhadap bagaimana mereka menyelesaikan pekerjaanya.

