

OPTIMALISASI PELAYANAN IMPOR BARANG SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PT. BIRU PRATAMA LOGISTINDO LINE SEMARANG

Noni Fitri Febriana¹, Cahya Fajar Budi Hartanto^{2*}

¹ Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan,
Politeknik Bumi Akpelni

Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17, Bendan Dhuwur, Semarang.

² Program Studi Nautika, Politeknik Bumi Akpelni

Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17, Bendan Dhuwur, Semarang.

*Email: fajar@akpelni.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang bagaimana upaya optimalisasi pelayanan impor barang selama pandemi Covid-19 di PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang yang merupakan sebuah perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi melalui pengamatan langsung di lapangan, wawancara dengan pihak terkait, dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk naratif deskriptif. Peneliti menemukan permasalahan yaitu sistem Work From Home (WFH) karyawan yang minim sarana-prasarana penunjang pekerjaan sehingga menghambat penanganan impor, pengurangan jam pelayanan kegiatan impor di instansi terkait sehingga terjadi keterlambatan penerbitan dokumen impor barang, dan kurangnya armada angkutan truk untuk membawa petikemas ke gudang importir. Berdasarkan penelitian, maka disimpulkan bahwa fasilitas yang perlu dibenahi adalah jaringan internet tanpa batas dan berkecepatan tinggi serta update pada komputer/ laptop karyawan sehingga nyaman untuk bekerja dari rumah. Perusahaan harus melakukan komunikasi intensif dengan instansi terkait sehingga penerbitan dokumen bisa dilakukan secepatnya. Perusahaan juga harus menambah relasi dengan penyedia jasa armada truk atau menambah jumlah truk yang dimiliki untuk memenuhi permintaan pengangkutan barang impor tepat waktu. Dengan demikian, maka pelayanan impor barang terlaksana optimal dengan tetap menyesuaikan aturan Pemerintah terkait pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Impor, Pandemi, Pelabuhan

PENDAHULUAN

Taraf perekonomian suatu negara berbeda dengan yang lainnya. Hal ini mendorong terjadinya perdagangan barang dan jasa antar negara karena kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri atau bisa didapatkan dari negara lain dengan harga lebih murah dan mutu lebih baik. Kegiatan itulah yang sering disebut dengan ekspor dan impor. Kegiatan ini mempunyai nilai ekonomi yang penting bagi perkembangan industri dan negara karena dari kegiatan ini dihasilkan pendapatan yang dapat meningkatkan perekonomian negara. Perbedaan alam, iklim, letak geografis, penduduk, keahlian, tenaga kerja, tingkat harga, struktur ekonomi dan sosial, turut mendorong terjadinya ekspor dan impor.

Kegiatan ekspor dan impor tentu

tidak bisa lepas dari kebutuhan sarana transportasi agar dapat berjalan lancar. Beberapa pilihan jalur tersedia baik darat, laut, maupun udara. Jalur laut masih dinilai paling efektif dan efisien karena dapat membawa muatan lebih banyak dibandingkan moda lainnya. Kebutuhan ini mendorong tumbuhnya industri pelayaran dan meningkatnya rute yang dilayani oleh perusahaan pelayaran, serta armada yang dimiliki untuk pelayanan ekspor dan impor.

Penelitian ini fokus pada penanganan impor yang merupakan tindakan memasukkan barang atau komoditas dari negara lain ke dalam negeri. Impor barang memerlukan campur tangan Bea dan Cukai di negara pengirim maupun penerima, termasuk di Indonesia dimana semua barang yang masuk dari luar daerah pabean, harus memiliki ijin impor dari instansi terkait. Pada masa pandemi

Covid-19, kegiatan impor ikut merasakan imbasnya. Salah satu penyebabnya seperti sistem *lockdown* yang diberlakukan beberapa negara, mengakibatkan terhambatnya kegiatan impor dan kenaikan harga sejumlah komoditas. Jika ini berlarut, maka dampaknya bisa sangat berbahaya. Oleh karena itu, beberapa negara mulai menerapkan *new normal*. Artinya proses bisnis tetap berjalan sehingga terjadi pemulihan ekonomi tetapi protokol kesehatan tetap dijalankan dengan ketat. Untuk itulah diperlukan berbagai upaya dari pelaku usaha termasuk perusahaan yang menangani impor, dalam mengoptimalkan pelayanan agar kegiatan impor tetap berjalan lancar.

LANDASAN TEORI

Optimalisasi dan Pelayanan

Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha (Winardi, 2014). Optimalisasi adalah upaya individu untuk meningkatkan kegiatan agar bisa meminimalisir kerugian dan memaksimalkan keuntungan agar mencapai tujuan dengan baik dalam waktu tertentu (Pratama, 2013). Berdasarkan dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses, cara, dan aktivitas untuk menemukan solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi agar dapat tercapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan adalah suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan kepada orang lain (Kotler, 2003). Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2005). Berdasarkan dua pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain melalui aktivitas secara langsung agar orang lain dapat menyelesaikan masalahnya.

Impor

Impor adalah semua barang yang dimasukan berasal dari tempat/ negara lain atau tindakan memasukkan barang atau komoditas dari negara lain ke dalam negeri/

daerah pabean (Widiyati & Ridwan, 2014). Impor adalah kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean baik yang dilakukan oleh orang pribadi maupun badan hukum yang dibawa oleh sarana pengangkut telah melintasi batas negara dan kepadanya diwajibkan memenuhi kewajiban pabean seperti pembayaran bea masuk dan pajak dalam rangka impor yang terutang (Purwito & Indriani, 2015). Impor adalah perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi ketentuan yang berlaku (Feriyanto, 2015). Impor adalah perpindahan barang atau jasa dari suatu negara ke negara lain yang bersifat legal, bisa dikenal dalam perdagangan internasional. Impor merupakan tindakan memasukan barang atau jasa dari negara lain ke dalam negeri. Jual beli melibatkan campur tangan Bea dan Cukai pada negara pengirim maupun penerima. Impor merupakan bagian terpenting dalam sendi perdagangan internasional biasa dikatakan juga proses atau kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean (Ismiyadi & Indarniati, 2017). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa impor adalah suatu kegiatan memasukan barang atau jasa dari luar negeri ke wilayah pabean dalam negeri dengan menggunakan sarana transportasi atau sarana pengangkut.

Importir adalah orang perseorangan atau badan hukum pemilik Angka Pengenal Importir (API) atau Angka Pengenal Importir Terbatas (APIT) yang mengimpor barang. Untuk dapat melakukan pemenuhan kewajiban pabean, importir wajib melakukan registrasi importir ke Direktorat Jenderal. secara online melalui situs resmi <http://www.beacukai.go.id> (Sasono, 2012). Importir adalah pengusaha yang dapat melakukan kegiatan perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam perdagangan internasional, importir memiliki tanggung jawab atas terlaksananya dengan baik barang yang diimpor. Hal ini berarti pihak importir menanggung risiko atas segala sesuatu mengenai barang yang diimpor, baik risiko kerugian, kerusakan, keterlambatan serta risiko manipulasi dan penipuan (Feriyanto, 2015). Kelompok importir sering disebut dengan *buyer* yang terdiri dari: Pengusaha Impor (Impor – *Merchant*), *Approved Importer*

(*Approved-Traders*), Importir Produsen Limbah B3 (Bahan Beracun dan Berbahaya), Importir Terbatas, Importir Umum, dan *Sole Agent Importer*.

Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses impor adalah sebagai berikut:

1. *Bill of Lading* (Feriyanto, 2015).
2. *Packing List, Letter of Credit, Delivery Order, Certificate of Origin* / Surat Keterangan Asal (Purwito & Indriani, 2015).
3. Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan Angka Pengenal Impor (Lasse, 2015).
4. *Commercial Invoice* dan Polis Asuransi (Lasse, 2014).
5. Surat Keterangan Bebas PPh (PP No. 46 tahun 2013).

Adapun instansi-instansi yang terkait dalam proses impor antara lain:

1. Perusahaan Pengurus Jasa Kepabeanan/PPJK, *Freight Forwarder* (Purwito & Indriani, 2015).
2. Perusahaan Pelayaran, Bank Devisa, Perusahaan Asuransi (Rinaldy, Ikhlas, Utama, 2018).
3. Bea dan Cukai (UU No. 17 tahun 2006).
4. Perusahaan Depo Peti Kemas (Lasse, 2014).

Mekanisme penyelesaian dokumen impor secara garis besar dimulai dengan menerima dokumen-dokumen dari importir, menyerahkan original B/L beserta *invoice, packing list*, dan membayar kewajiban-kewajiban biaya untuk pengambilan D/O di perusahaan pelayaran, mengisi PIB dengan data-data yang ada pada dokumen pelengkap pabean secara lengkap dan benar, selanjutnya mencetak PIB dan pembayaran bea masuk dan pajak dalam rangka impor di Bank Devisa. Selanjutnya pengiriman data PIB secara *online* ke kantor pelayanan dan pengawasan Bea dan Cukai. Setelah data PIB masuk ke dalam data komputer Bea dan Cukai, maka selanjutnya kantor Bea dan Cukai akan merespon dengan menetapkan di jalur manakah barang tersebut harus dikeluarkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, selain pada proses impor terdapat dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan oleh importir untuk melakukan impor barang, antara lain

Pemberitahuan Barang Impor, *Invoice, Packing List, Bill of Lading*, dan Polis Asuransi

Setelah importir melengkapi dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan, importir dapat melanjutkan prosedur selanjutnya setelah kapal tiba di pelabuhan, yaitu :

1. Pembuatan Pemberitahuan Umum (PU) yang harus diserahkan paling lambat dua hari setelah kapal tiba di pelabuhan, dengan Nakhoda kapal yang menandatangani pemberitahuan barang muatan yang ada di dalam kapal. PU berisi keterangan nama bendera kapal serta Nakhoda, asal muatan, tanggal keberangkatan kapal, jenis dan jumlah barang yang diangkut beserta berat dan volumenya.
2. Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, perlu dilakukan pemeriksaan pabean terhadap barang impor yang merupakan pemeriksaan fisik dari barang dilengkapi dengan pemeriksaan dokumen pelengkap. Setelah itu, dikenakan bea masuk yang terhutang atas suatu barang impor yang ditagihkan kepada importir dilanjutkan dengan melakukan pembayaran melalui bank sesuai dengan kesepakatan.
3. Bea dan Cukai akan menerbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) jika barang telah disetujui dengan sudah melakukan kewajiban pembayaran beban bea masuk, maka secara hukum barang impor telah sah dan diijinkan untuk masuk wilayah Indonesia.

Sedangkan prosedur impor di PT. Biru Pratama Logistindo Line dimulai ketika Departemen Dokumen Impor menerima dokumen-dokumen surat kuasa dari importir yang melakukan pembelian barang, berupa *Bill of Lading (B/L), Invoice, Insurance, Packing List*, dan *Certificate of Origin (COO)*. Setelah semua dokumen diterima, dilakukan pengecekan dokumen terlebih dahulu oleh PT. Biru Pratama Logistindo Line sebagai PPJK. Apabila terjadi kesalahan, maka dokumen akan dikembalikan kepada importir untuk direvisi. Jika dokumen sudah benar maka Departemen Dokumen Impor akan mengecek tanggal kedatangan kapal yaitu *Estimated Time of Arrival (ETA)* dan mengecek surat perijinan impor barang tersebut.

Setelah itu, akan dibuat *draft* PIB oleh Departemen Dokumen Impor yang dikirim

kepada importir untuk proses pengecekan *draft* terlebih dahulu. Jika terjadi kesalahan maka direvisi kembali. Bila sudah benar, maka dilanjutkan dengan proses menunggu kedatangan kapal di Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS). Setelah barang tiba, akan dilanjutkan dengan pengiriman data PIB ke Bea dan Cukai lalu menunggu respon atas pengiriman data PIB dari Bea dan Cukai.

Ketika memproses barang impor, Bea dan Cukai akan mengeluarkan tiga respon penjaluran yaitu jalur merah, jalur kuning, dan jalur hijau. Apabila Bea dan Cukai mengeluarkan SPJM atau jalur merah harus dilakukan pemeriksaan barang fisik hingga penelitian dokumen untuk kesesuaian dengan barang tersebut sebelum bisa dikeluarkannya SPPB. Di sisi lain, untuk SPJK atau jalur kuning hanya dilakukan penelitian dokumen sebelum bisa dikeluarkannya SPPB. Sedangkan untuk jalur hijau menandakan bahwa barang impor sudah memiliki SPPB tanpa perlu dilakukan pemeriksaan barang fisik hingga penelitian dokumen. Setelah respon SPPB dari Bea dan Cukai, maka barang dapat dikeluarkan dari daerah pabean atau lapangan penumpukan.

Pengurusan dokumen ke Bea dan Cukai berlangsung di waktu yang bersamaan saat departemen dokumen impor melakukan pengajuan pengeluaran *Delivery Order* dari perusahaan pelayaran. Dokumen yang diperlukan untuk pengajuan *Delivery Order* antara lain *B/L* dengan *endorse* dari importir, surat kuasa pengambilan *Delivery Order*, dan bukti bayar *Delivery Order* yang sudah dibayarkan ke perusahaan pelayaran. Untuk pengajuan *Delivery Order* bisa melalui *email* atau diserahkan langsung. Setelah *Delivery Order* keluar, Departemen Dokumen Impor melanjutkan atur pengeluaran barang dengan jadwal dan tempat bongkar yang disesuaikan oleh permintaan importir.

Saat pengeluaran SPPB untuk barang impor dan *delivery order* sudah dikeluarkan, departemen operasional akan melakukan pembuatan *job* TPKS dengan mengajukan di *website* TPKS. Setelah *job* TPKS dibuat, peti kemas baru bisa

dikeluarkan dari TPKS dengan pengawasan Departemen Operasional yang kemudian diantar ke tempat bongkar yang telah ditentukan oleh importir. Setelah selesai bongkar peti kemas akan dikembalikan ke depo dalam kondisi kosong. Pada saat bersamaan, Departemen Dokumen Impor akan mempersiapkan *Shipping Original Document* untuk dicetak dan melakukan set dokumen. Setelah dokumen sudah siap akan dikirimkan kepada importir sebagai tanda bukti bahwa PPJK sebagai penerima kuasa telah melakukan kegiatan impor barang. Selain dikirimkan kepada importir, *Original Document* akan digunakan oleh Departemen Keuangan untuk pembuatan pengajuan pembayaran atau *payment request* atas pembayaran jasa yang timbul pada saat kegiatan impor yang kemudian akan dilakukan penagihan kepada importir.

Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)

Menurut Suyono (2007), EMKL adalah usaha pengurusan dokumen dan muatan yang akan diangkut melalui kapal laut. Selain itu, EMKL adalah perusahaan yang secara khusus memiliki keahlian di bidang dokumen muatan dan kepabeanan, *door to door service*, dan pembukuan atas muatan barang. EMKL akan membantu pemilik barang membukukan atas agen kapal, mengurus dokumen Bea dan Cukai serta instansi terkait lainnya dan membawa barang dari gudang pemilik barang ke gudang di dalam pelabuhan.

Pada saat di pelabuhan bongkar, EMKL membantu pemilik barang mengurus pemasukan barang dengan Bea dan Cukai, menerima muatan dari perusahaan pelayaran dan membawa barang dari pelabuhan ke gudang pemilik barang. Selain itu EMKL dapat diartikan sebagai usaha jasa antara yang membantu pemilik barang mengurus pengiriman maupun penerimaan barang dengan perusahaan pelayaran serta menyelesaikan pembayaran bea masuk impor maupun bea keluar untuk barang ekspor dengan Bea dan Cukai. EMKL mendapat kuasa secara tertulis dari pemilik untuk mengurus barangnya. Pada saat di pelabuhan muat, EMKL akan membantu juga pemilik barang membukukan muatan pada agen pelayaran, mengurus dokumen dengan Bea dan Cukai serta instansi terkait lainnya, serta membawa barang dari gudang pemilik barang ke dalam pelabuhan. EMKL juga

melaksanakan:

1. Pengurusan prosedur dan formalitas dokumentasi yang dipersyaratkan oleh peraturan-peraturan pemerintah negara ekspor, negara transit, dan negara impor.
2. Melengkapi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan *Letter of Credit, Bill of Lading, Delivery Order*, dan lain sebagainya.
3. Menyelesaikan biaya-biaya yang timbul sebagai akibat dari kegiatan transportasi, penanganan muatan di pelabuhan atau gudang, pengurusan dokumentasi dan juga mencakup asuransi yang umumnya diperlukan oleh pemilik barang.

Aktifitas EMKL secara menyeluruh ialah:

1. Menyiapkan dokumen.
2. Melakukan transportasi barang ke pelabuhan, mengurus izin Bea dan Cukai, serta menyerahkan barang ke pemilik.
3. Membayar biaya-biaya handling.
4. Mendapatkan B/L dari pengangkut.
5. Mengurus asuransi transportasi.
6. Memonitor perjalanan barang sampai ke pihak penerima.
7. Melaksanakan penerimaan barang dari pengangkut.
8. Melaksanakan transportasi barang dari pelabuhan ke tempat penyimpanan/gudang.
9. Melaksanakan penyerahan barang kepada pihak importir.

Pelabuhan

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra- dan/ atau antar moda transportasi (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 31 Tahun 2021). Pelabuhan dibagi menjadi beberapa jenis:

1. Pelabuhan menurut kegiatan, yaitu pelabuhan laut, pelabuhan sungai dan danau, serta pelabuhan penyeberangan.
2. Pelabuhan menurut keadaan, yaitu:
 - a. Pelabuhan terbuka, adalah pelabuhan yang bersifat tradisional dimana kapal dapat merapat langsung tanpa bantuan pintu air.
 - b. Pelabuhan tertutup, adalah pelabuhan modern dimana kapal yang hendak merapat harus melewati pintu air terlebih dahulu.
3. Pelabuhan menurut peran, yaitu:
 - a. Simbol dalam jaringan transportasi sesuai dengan hirarkinya.
 - b. Pintu gerbang kegiatan perekonomian daerah, nasional dan internasional.
 - c. Tempat kegiatan alih moda transportasi.
 - d. Penunjang kegiatan industri dan perdagangan.
 - e. Tempat distribusi, konsolidasi dan produksi.
4. Pelabuhan berdasar letak geografis, yaitu pelabuhan pantai dan pelabuhan sungai.
5. Pelabuhan berdasar jangkauan pelayaran, yaitu pelabuhan Internasional, Nasional, Regional, dan pelabuhan lokal.
6. Pelabuhan menurut pengelolaan:
 - a. Pelabuhan Umum yang diselenggarakan untuk kepentingan masyarakat yang secara teknis dikelola Badan Usaha Pelabuhan.
 - b. Pelabuhan Khusus yang dikelola untuk kepentingan sendiri sebagai penunjang kegiatan tertentu, baik instansi pemerintah maupun badan usaha swasta.Sebagai salah satu sarana penunjang kegiatan perekonomian masyarakat, pelabuhan memiliki fungsi utama yaitu:
 1. Mata Rantai (*Link*) : sebagai salah satu mata rantai proses transportasi dari tempat asal barang ke tempat tujuan.
 2. Titik Temu (*Interface*) : sebagai tempat pertemuan dua moda transportasi, misalnya transportasi laut dan darat.
 3. Pintu Gerbang (*Gateway*) : sebagai pintu gerbang suatu negara, dimana setiap kapal yang berkunjung harus mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku di daerah dimana pelabuhan tersebut berada.
 4. *Industry Entity* : sebagai penentu perkembangan industri suatu negara atau

daerah yang umumnya berorientasi pada kegiatan ekspor.

Pandemi Covid-19

Pandemi *Covid-19* adalah peristiwa menyebarnya *Coronavirus disease 2019* di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh virus corona jenis baru yang diberi nama SARS-CoV2. Wabah *Covid-19* pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Virus SARS-CoV2 diduga menyebar di antara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit *Covid-19* paling menular saat orang yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari 2 – 14 hari. Gejala umum di antaranya demam, batuk, dan sesak napas. Komplikasi dapat berupa pneumonia dan penyakit pernapasan akut berat. Pengobatan primer yang diberikan berupa terapi simptomatik dan suportif. Langkah-langkah pencegahan yang direkomendasikan di antaranya mencuci tangan, menutup mulut saat batuk, menjaga jarak dari orang lain, serta pemantauan dan isolasi diri untuk orang yang mencurigai bahwa mereka terinfeksi. Upaya untuk mencegah penyebaran virus Corona termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Sekolah dan universitas telah ditutup baik secara nasional atau lokal di lebih dari 124 negara dan memengaruhi lebih dari 1,2 miliar siswa. Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosioekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekhawatiran luas tentang kekurangan

persediaan barang yang mendorong pembelian panik. Misinformasi tentang virus telah menyebar secara daring, dan telah terjadi insiden *xenophobia* dan rasisme terhadap orang Tiongkok dan orang-orang Asia Timur atau Asia Tenggara lainnya.

(https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19).

Kajian Penelitian Terdahulu

Selain melakukan pengamatan langsung, peneliti juga mempelajari berbagai referensi termasuk penelitian relevan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai berikut:

1. Apriliani (2016), dalam karya tulisnya menyimpulkan bahwa pengurusan *Custom Clearance* ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menggunakan sistem *online* yang dapat mempercepat penyelesaian impor dan pengembalian peti kemas dari TPKS.
2. Prasetya (2016), dalam karya tulisnya menyimpulkan bahwa pihak yang berwenang untuk menentukan penjaluran barang impor adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dengan demikian diperlukan kelengkapan dokumen dan pembayaran dengan segera.
3. Ghazian (2017), dalam karya tulisnya menyimpulkan bahwa dokumen pokok yang diperlukan dalam pengeluaran barang antara lain SPPB, *Bill of Lading*, *Invoice*, *Packing List*, dan surat kuasa.
4. Dayu (2018), dalam karya tulisnya menyimpulkan bahwa ketelitian sangatlah diperlukan dalam proses penyelesaian impor barang dan semua pihak yang terlibat harus saling mendukung untuk dapat menyelesaikan impor secara tepat dan cepat.
5. Perdana (2019), dalam karya tulisnya menyimpulkan bahwa dokumen merupakan hal penting dalam kegiatan impor sehingga dalam penanganan harus teliti dan dalam penanganan dokumen kendala yang dihadapi pada saat proses *custom clearance* serta badan usaha yang terkait untuk menyelesaikan barang impor tersebut.

METODE

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi langsung di PT. Biru Pratama Logistikindo Line Semarang mulai tanggal 1

Februari 2021 sampai dengan 30 April 2021. Selain itu juga dilakukan wawancara kepada narasumber dan studi pustaka melalui literatur atau penelitian terdahulu yang mendukung. Metode penelitian adalah kualitatif dengan analisis naratif deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang didirikan oleh Bapak Muhammad Muttaqin dengan alamat di Blok E10 No. 1 Semarang Indah. Perusahaan EMKL/ PPJK ini kemudian bergabung dengan perusahaan *Freight Forwarding* yang bernama PT. Biru Pratama Logistik pada Januari 2014. Selanjutnya pada awal 2015, perusahaan berpindah lokasi di Blok B1 No. 8D Komplek Semarang Indah untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Perusahaan didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih, teruji serta berpengalaman dalam bidangnya. Layanan utama perusahaan adalah pelayanan transportasi barang ekspor maupun impor yang menyertakan kegiatan proses pembuatan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) maupun dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) beserta proses *Custom Clearance* di Bea dan Cukai sampai dengan barang siap ekspor atau impor dengan tujuan membantu kelancaran usaha para pelaku bisnis baik perusahaan maupun perseorangan secara efektif dan efisien. Setiap layanan yang disediakan dikemas secara utuh dalam satu konsep pusat layanan sehingga akan memberikan berbagai keuntungan yang maksimal bagi *customer*. Perusahaan juga berusaha membantu memberikan kontribusi positif dalam rantai distribusi logistik dalam negeri dan di pasar global pada umumnya sesuai konsep *Supply Chain Management*.

Visi perusahaan adalah menjadi perusahaan terbaik di bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dalam memberikan *service* kepada *Customer International Agent*. Adapun misinya adalah membangun perusahaan yang terpercaya dan mampu memberikan

kualitas pelayanan yang baik dan profesional. Perusahaan berkomitmen untuk menyediakan layanan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang handal dan cepat dengan harga yang kompetitif tapi dengan menghasilkan kepuasan pada para *customer*.

Sistem *Work From Home (WFH)* yang Minim Sarana dan Prasarana Penunjang

Setiap penanganan kegiatan impor, pihak importir mengharapkan ketepatan waktu dalam penanganan dokumen agar kegiatan berjalan sesuai rencana. Namun disisi lain telah terjadi pandemi *Covid-19* yang mengakibatkan kinerja karyawan di perusahaan tidak berjalan maksimal. Ditambah lagi adanya peraturan pemerintah yang mengharuskan setiap perusahaan membatasi jumlah karyawan yang aktif di kantor dan sebagian besar karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya di rumah. Pemberlakuan *WFH* bagi karyawan perusahaan, membuat ketidaknyamanan dan menimbulkan keterbatasan karyawan dalam bekerja. Setiap pekerjaan yang biasanya dapat melapor secara tatap muka atau bertemu langsung dengan petugas ataupun karyawan lain, harus melapor dengan cara *online* melalui *email*. Terkadang sering terjadi *missed communication* karena dokumen barang yang telah diproses dan dilaporkan melalui *email* belum sempat terbaca oleh pihak terkait sebab terlalu banyak *email* penting yang masuk dan kurang ketelitian. Hal-hal yang menghambat karyawan dalam penanganan dokumen selama pemberlakuan sistem *WFH* antara lain :

1. Tidak tersedianya jaringan internet/ *wifi* dengan kecepatan data yang memadai di rumah masing-masing karyawan.
2. Tidak semua karyawan memiliki komputer/ laptop dengan *software* yang telah *up to date* sebagai penunjang pekerjaan.
3. Kondisi lingkungan rumah yang kurang mendukung *WFH* bagi karyawan karena kurang kondusif dan terlalu ramai dengan aktifitas keluarga di rumah.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, maka pihak perusahaan mengambil langkah yaitu dengan melengkapi karyawan dengan jaringan internet/ *wifi* berkecepatan data tinggi, melakukan *update* pada *software* komputer/ laptop milik karyawan dan menciptakan kondisi lingkungan yang nyaman

untuk bekerja. Sebagai hasil evaluasi atas sikap dan langkah yang dilakukan oleh perusahaan demi mewujudkan suasana kerja yang nyaman dan agar kegiatan perusahaan berjalan lancar sudah sangat efektif dan bisa dinilai sukses karena walau karyawan harus *WFH* tetapi kebutuhan penunjang dapat dibantu dan dipenuhi oleh perusahaan.

Pengurangan Jam Pelayanan Kegiatan Impor di Instansi Terkait

Pandemi *Covid-19* serta kebijakan pemerintah guna menghambat laju penularan virus *Covid-19*, membuat banyak instansi terkait dengan kegiatan impor yang membatasi jam pelayanan bagi importir dalam penanganan dokumen impor. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan dan proses penyelesaian dokumen impor. Pelayanan dokumen yang semula dimulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.30, selama pandemi hanya dilayani dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 dan sering kali pelayanan ditutup sebelum waktu yang telah ditentukan. Sehingga *crew* Divisi Operasional memerlukan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan satu set dokumen impor sebagai syarat kelengkapan kegiatan impor barang dan sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman dokumen original oleh importir maupun eksportir. Hal ini tentu saja akan menghambat proses penyelesaian impor dikarenakan pihak EMKL harus menunggu dokumen tersebut sebelum dapat mengajukan PIB, pengambilan *Delivery Order*, dan lain-lain.

Apabila setiap divisi kerja tidak bisa menyelesaikan dokumen impor barang dalam waktu yang cepat, maka di TPKS akan mengalami penumpukan barang impor sehingga jika barang tidak dikeluarkan dari TPKS sesuai jadwal yang ditentukan maka perusahaan akan dikenakan denda sesuai berapa hari waktu penumpukan tersebut. Tentunya pihak PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang tidak menginginkan terjadinya penumpukan barang di TPKS karena berdasarkan perjanjian, biaya denda ditanggung oleh PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang yang tentu

menimbulkan kerugian jika hal tersebut terjadi berulang kali. Sebagai langkah pendukung Divisi Operasional terkait minimnya waktu dan pengurangan jam pelayanan, maka pihak PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang selalu melakukan *monitoring and pushing* kepada instansi terkait untuk segera memproses dan menerbitkan dokumen barang yang telah diajukan. Hal ini juga dilakukan oleh perusahaan pelayaran, EMKL dan *freight forwarding* lain sehingga petugas di masing-masing instansi pengurusan dokumen menggunakan sistem antrian yang terlampau panjang setiap harinya karena divisi operasional dari berbagai perusahaan menginginkan hal yang sama yaitu kecepatan dan ketepatan dari penerbitan dokumen yang telah diajukan. Untuk mengatasi hal tersebut maka PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang harus selalu memantau sejauh mana dokumen yang diajukan telah diproses dan selalu mendorong pihak instansi terkait agar segera menerbitkan dokumen yang diajukan. Komunikasi yang dilakukan secara intensif terbukti sangat efektif membantu Divisi Operasional di lapangan untuk segera mendapatkan dokumen dari instansi terkait dan kegiatan impor barang dapat segera terselesaikan sesuai rencana sehingga tidak terjadi penumpukan barang ataupun kerugian bagi PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang.

Kurangnya Sarana Angkutan Darat untuk Membawa Petikemas ke Gudang

Importir mengharapkan barang miliknya dapat dikirim ke gudang tepat waktu setelah dibongkar dari kapal. PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang mempunyai banyak *customer* importir yang sama-sama mengharapkan ketepatan waktu dalam pengiriman barang sampai ke gudang importir. Alasan utama dari semua *customer* adalah barang impor tersebut sangat dibutuhkan segera untuk menjaga kelangsungan produksi dari perusahaan atau pabrik miliknya karena barang impor tersebut sebagian besar merupakan bahan baku dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan atau pabrik milik *customer*.

Pada saat ini PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang memiliki 15 unit truk pengangkut kontainer yang digunakan khusus untuk melayani pengiriman barang.

Namun pada kenyataannya, armada truk yang sudah dimiliki belum mampu memenuhi permintaan *customer* untuk pengiriman barang karena banyaknya *shipment* impor. PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang telah berusaha mencari tambahan armada pengangkut dengan cara meminta bantuan pada perusahaan *trucking* yang ada di sekitar kota Semarang agar dapat menyediakan truk yang bisa disewa untuk mengangkut barang milik importir. Akan tetapi, armada truk yang dimiliki perusahaan *trucking* telah digunakan perusahaan lain karena sudah menjalin hubungan kerjasama. Hingga saat ini kurangnya armada truk pengangkut menjadi kendala utama setelah pengurusan dokumen impor selesai. Solusi yang diambil pihak PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang harus membeli armada truk lebih banyak lagi sekitar 10 unit truk disertai dengan memperluas atau menjalin hubungan kerja dengan perusahaan penyedia jasa truk angkutan yang sudah dilakukan dan disepakati oleh pihak perusahaan guna memenuhi permintaan truk angkutan barang agar barang milik importir dapat diantar tepat waktu.

KESIMPULAN

1. Pemberlakuan *Work From Home (WFH)* bagi karyawan perusahaan memerlukan sarana dan prasarana pendukung untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target. Pihak perusahaan sebisa mungkin harus memenuhi fasilitas penunjang agar karyawan dapat bekerja secara optimal. Fasilitas yang harus dipenuhi perusahaan diantaranya sambungan internet/ *wifi* dengan kecepatan data tinggi, komputer/ laptop dengan *software* ter-update, serta menciptakan suasana yang nyaman.
2. Pembatasan dan pengurangan jam pelayanan pengurusan dokumen pada instansi-instansi terkait kegiatan impor mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian dokumen impor barang. Apabila terus terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dan penerbitan dokumen dapat mengakibatkan penumpukan barang di Terminal Peti Kemas Semarang dan kinerja Divisi Operasional menjadi kurang efisien. Untuk mengatasi hal ini, pihak PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang harus selalu melakukan *monitoring and pushing* melalui komunikasi yang intensif dengan instansi terkait agar dapat secepatnya menerbitkan dokumen yang diajukan.
3. Masih kurangnya ketersediaan armada truk pengangkut petikemas di PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang menjadikan kendala dalam pengiriman barang ke gudang importir. Pihak perusahaan harus menjalin hubungan kerja dengan perusahaan *trucking* untuk dapat memenuhi kebutuhannya dalam hal armada pengangkutan barang atau mengupayakan pengadaan armada baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Intan Eka, 2016, *Prosedur Custom Clerance Impor Melalui Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan PT. Mitra Segara Cargo Semarang*. Politeknik Bumi Akpelni (karya tulis tidak dipublikasikan), Semarang.
- Dayu, Gistara Aaning, 2018, *Optimalisasi Penanganan Impor oleh Divisi PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) pada PT. Expedisea Sukses Abadi Semarang*, Politeknik Bumi Akpelni (karya tulis tidak dipublikasikan), Semarang.
- Feriyanto, Andri, 2015, *Perdagangan Internasional Kupas Tuntas Prosedur Ekspor Impor*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Ghazian, Hibatul Aziz Ilham, 2017, *Prosedur Penyelesaian Dokumen Impor oleh EMKL PT. Dhana Persada Manunggal*, Politeknik Bumi Akpelni (karya tulis tidak dipublikasikan), Semarang
- Ismiyadi dan Indarniati, 2017, *Import Top Secret*. Edisi Pertama, CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Kotler, 2003, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Gramedia, Jakarta
- Lasse, D.A, 2014, *Manajemen Kepelabuhanan*. Edisi Kedua, Rajawali Pers, Jakarta
- Lasse, D.A, 2015, *Manajemen Bisnis Transportasi Laut, Carter dan Klaim*. Edisi Pertama. PT. Rajagrafindo Persada,

- Jakarta.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran
- Perdana, Prasetyo Aji, 2019, *Mekanisme Penyelesaian Impor Barang Distillers Dried Grain With Solubles PT. New Hope Jawa Timur oleh PT. Kawan Sejati Samudera Cabang Surabaya di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*, Politeknik Bumi Akpelni (karya tulis tidak dipublikasikan), Semarang.
- Prasetya, Dimas Panji, 2016, *Mekanisme Pengeluaran Barang Impor Jalur Hijau Native Potato Starch oleh PT. Pataya Raya Semarang*, Politeknik Bumi Akpelni (karya tulis tidak dipublikasikan), Semarang.
- Pratama, Andri Rizki, 2013, *Optimalisasi Keselamatan Crew Kapal dalam Proses Kerja Jangkar di AHTS Amber*. Politeknik Ilmu Pelayaran, Semarang
- Purwito, A.; Indriani, 2015, *Ekspor Impor Sistem Harmonisasi Nilai Kepabeanan dan Pajak dalam Kepabeanan*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Rinaldy, E.; Ikhlas, D.; Utama, A, 2018, *Konsep & Aplikasi Perdagangan Internasional*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sasono, Herman Budi, 2012, *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Suyono, R.P, 2007, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Edisi Keempat, PPM, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan
- Widiyati E.; Ridwan, 2014 *Kamus Kepelabuhanan dan Pelayaran*, Leutikaprio, Yogyakarta.
- Winardi, 2014, *Pengantar Manajemen Penjualan*. Bumi Aksara, Bandung. https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19. Diakses : 2 Agustus 2021