

# ANALISIS PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN METODE FISHBONE DIAGRAM PADA PT. TIRTA KURNIA JASATAMA SEMARANG

1

Program Studi Sistem Informasi-S1 Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Dian Nuswantoro

**Abstract** PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan darat laut dan udara yang meliputi jasa ekspor dan impor barang ke luar negeri atau dalam negeri. perusahaan ini harus mampu melihat peluang dan mampu bersaing dengan perusahaan lain di Semarang dan Jawa Tengah khususnya. PT. Tirta Kurnia Jasatama masih menggunakan pembuatan dokumen secara manual dan pekerjaannya masih kurang terorganisir secara rapi, oleh karena itu harus dibutuhkan analisa dalam proses yang dilakukan apakah sudah maksimal sesuai prosedur. setelah dilakukan observasi pada perusahaan tersebut, muncul adanya kendala di dalam pekerjaan yang dilakukan di antaranya seperti : masih rendahnya kedisiplinan kerja, administrasi masih belum terstruktur rapi, perangkat kerja yang masih teknologi standar. dengan terjadinya kendala tersebut, penulis mencoba menganalisis proses bisnisnya dengan menggunakan metode *fishbone diagram* tujuan dari tugas akhir ini adalah peneliti ingin mengetahui analisis proses bisnis ekspor dan impor, segala kendala-kendala atau permasalahan yang dihadapi, serta memperoleh informasi kinerja PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang melalui analisis *fishbone* dan dari hasil penelitian ini hasil yang ingin dicapai adalah adanya program aplikasi agar administrasi rapi, proses bisnis ekspor impor terprogram dengan baik dan sistem order yang terjadwal.

**Kata kunci :** PT.Tirta Kurnia Jasatama, ekspor dan impor, *fishbone diagram*, proses bisnis

## I. PENDAHULUAN

(Tulis Latar belakang disini)

Perkembangan bisnis di Industri *forwarder* dari hari ke hari terus meningkat, dimana perusahaan-perusahaan *forwarder* dituntut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen dalam mencapai *service quality* yang diinginkan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) *service quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diinginkan (*expected service*).

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dengan kondisi tersebut maka mengharuskan perusahaan *forwarder* untuk dapat menganalisis *service quality* terhadap produknya jika ingin tetap bersaing dipasar global dan disukai oleh konsumen.

PT Tirta Kurnia Jasatama Semarang adalah salah satu perusahaan di Kota Semarang yang bergerak di bidang transportasi jasa pengiriman barang ekspor impor. Perusahaan tersebut masih menemukan kendala dalam menjalankan bisnisnya seperti order mendadak dan dokumen yang sering salah yang mengakibatkan barang yang akan dikirim sering mengalami keterlambatan, hal ini menjadi kendala serius karena akan mempengaruhi proses bisnis yang telah ditentukan. Selain permasalahan internal yang dihadapi, proses bisnis eksternal juga mengalami

kendalanya itu dalam proses pendokumentasian dari pihak bea cukai yang lama. Salah satu solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi dengan cara melakukan analisa terhadap proses bisnis ekspor-impor yang diterapkan pada PT.Tirta Kurnia Jasatama Semarang. Analisa yang tepat untuk kegiatan analisis tentang permasalahan proses bisnis ekspor-impor di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang adalah Analisa *Fishbone*.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Analisis Proses Bisnis Export Import

#### 2.1.1 Proses Bisnis

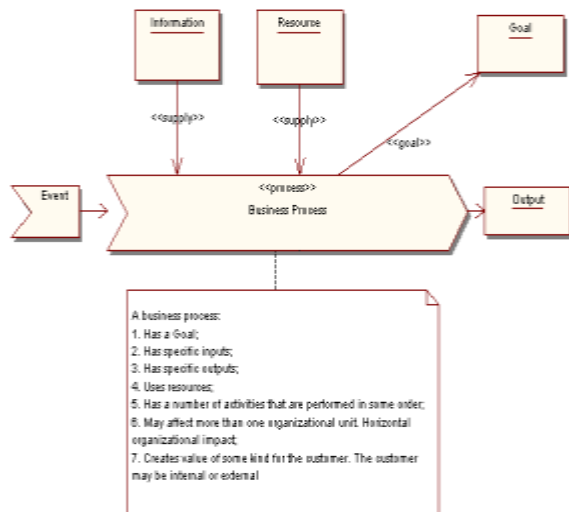
Pengertian dari bisnis adalah suatu kesatuan organisasi yang menyebarkan sumber daya untuk menyediakan pelanggan dengan jasa atau produk yang diinginkan. Sedangkan pengertian dari proses adalah satu rangkaian tindakan dalam melaksanakan kegiatan operasional dari awal sampai berakhir menjadi sebuah *output*.

Proses bisnis adalah suatu kumpulan pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu. Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari super prosesnya.

Analisa bisnis meliputi sejumlah alat untuk mengevaluasi daya saing dan kinerja finansial perusahaan. Analisa bisnis dimulai dengan strategi yang teliti dan analisa kompetitif dalam perusahaan. Singkatnya proses bisnis melingkupi hal-hal sebagai berikut :

- a. Memuat tujuan atau sasaran.
- b. Membutuhkan masukan atau *input*.

- c. Menghasilkan keluaran atau *output* tertentu.
- d. Membutuhkan sumber daya untuk memproses masukan.
- e. Memiliki sejumlah aktivitas yang dikerjakan secara berurutan.
- f. Proses tersebut dapat melibatkan lebih dari satu bagian.
- g. Memberi keuntungan dan kemudahan (*create values*) tertentu untuk pelanggan berikut atau pelanggan akhir.



Gambar 2.1. *Business Process Model* [2]

### 2.1.1 Teknik Pembuatan Dokumentasi Proses

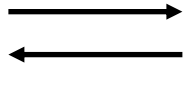
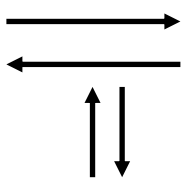
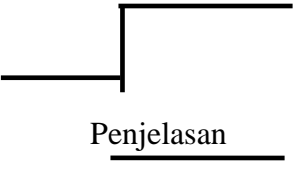

Bagan alir (*flowchart*) adalah bagan (*chart*) yang menunjukkan alir (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika. Bagan alir sistem digunakan terutama untuk alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi. Dalam pembuatan bagan alir dokumen yang diperlukan adalah mengumpulkan dokumen sumber, menganalisa kemudian membuat bagan alir dokumen.

Cara-cara membuat bagan alir dokumen:

1. Digambar mulai dari atas kebawah dan dari kiri suatu halaman
2. Kegiatan yang ada benar-benar jelas
3. Dapat ditunjukkan mana kegiatan awal sampai akhir
4. Menggunakan simbol-simbol sesuai dengan isi kegiatan

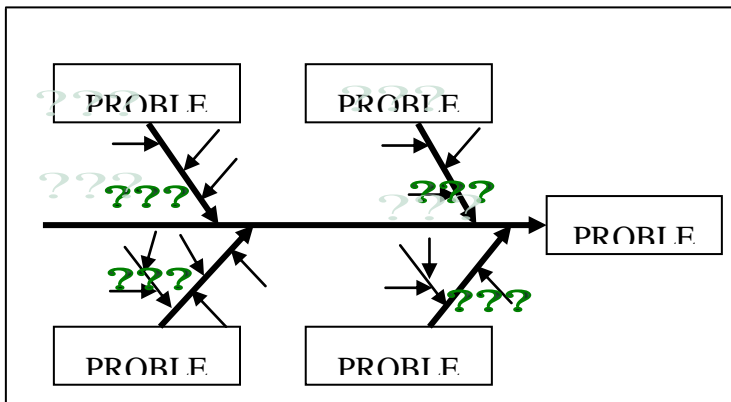
Bagan alir sistem digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol sebagai berikut ini:

Simbol	Fungsi
	Menunjukkan dokumen input maupun output baik untuk proses manual, mekanik atau computer
	Menunjukkan pekerjaan atau kegiatan atau proses manual
	Mendefinisikan proses yang dilakukan dengan komputer, seperti: perhitungan, percetakan laporan, dll.
	Menunjukkan simpanan offline yang berupa file non computer yang diarsip menurut angka ( <i>numerical</i> )
	Menunjukkan simpanan offline yang berupa file non computer yang diarsip menurut huruf ( <i>alphabetical</i> )
	Menunjukkan simpanan offline yang berupa file non computer yang diarsip menurut tanggal ( <i>cronological</i> )

	Menunjukkan arus dari proses
	Menunjukkan arus dari proses
	Menunjukkan penjelasan dari suatu proses
 Penghubung	Menunjukkan penghubung ke halaman yang masih sama atau ke halaman lain

## 2.2 analisis proses bisnis

### 2.2.1 diagram sebab akibat



Berikut langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan diagram sebab - akibat:

#### a. Mengidentifikasi masalah.

Menuliskan permasalahan yang dihadapi (apa permasalahannya, kapan, dan dimana hal itu terjadi, siapa saja yang terlibat didalamnya).

#### b. Pencarian kendala utama.

Selanjutnya mengidentifikasi faktor-faktor apa yang memberikan kontribusi dalam permasalahan tersebut (personel yang terlibat, sistem, peralatan, bahan atau materi, kondisi eksternal, dan sebagainya).

#### c. Mengidentifikasi penyebab yang memungkinkan terjadinya masalah.

Berdasarkan langkah kedua, penyebab yang mungkin telah terungkap dapat digambarkan sebagai garis yang lebih kecil dari tulang ikan yang sudah ada sebelumnya, jika penyebab itu besar atau kompleks, sebaiknya dilakukan *subcauses*.

#### d. Lakukan analisa dengan diagram perusahaan.

Dengan ketiga langkah diatas, perusahaan telah mendapatkan diagram yang menunjukkan keseluruhan kemungkinan penyebab yang telah terpikirkan. Tergantung dari kompleksitas dan tingkat pentingnya permasalahan tersebut, selanjutnya perusahaan dapat menginvestigasi penyebab-penyebab yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengatur penyelidikan, mengadakan survey dan lain-lain.

#### 2.2.1.1 tahapan analisis fishbone

Dalam hal melakukan Analisis Fishbone, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, yakni:

- Menyiapkan sesi analisa tulang ikan.
- Mengidentifikasi akibat atau masalah.
- Mengidentifikasi berbagai kategori sebab utama.
- Menemukan sebab-sebab potensial dengan cara sumbang saran.
- Mengkaji kembali setiap kategori sebab utama.
- Mencapai kesepakatan atas sebab-sebab yang paling mungkin.

#### 2.2.2 pengertian analisa proses bisnis

##### 2.2.2.1 analisa proses bisnis

Analisa proses bisnis adalah kajian dan evaluasi yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan proses bisnis Perusahaan untuk mengidentifikasikan dampak dari kegiatan tersebut dalam menciptakan nilai atau menambah nilai terhadap bisnis Perusahaan., Analisa proses bisnis merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan perusahaan pada saat perusahaan akan melakukan rekayasa proses bisnis. Untuk lebih menjelaskan hubungan antara analisa proses bisnis dengan rekayasa ulang proses bisnis, terlebih dahulu kita lihat tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam rangka melakukan rekayasa ulang proses bisnis.

Rekayasa ulang proses bisnis ada 3 tahap besar yaitu:

#### a. Identifikasi Value Chain

Pada tahap ini dilakukan identifikasi kegiatan-kegiatan pada setiap fungsi perusahaan yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Kegiatan-kegiatan ini merupakan rangkaian kegiatan yang secara bersama akan membentuk suatu kombinasi proses yang dapat memberikan nilai tambah bagi proses bisnis perusahaan

#### b. Tahap Analisa Setiap Kegiatan Dalam Proses Bisnis

Analisa terhadap setiap kegiatan dalam proses bisnis perusahaan dari segi waktu, bottlenecks, biaya untuk mengidentifikasikan dampak setiap kegiatan dalam menciptakan atau menambah nilai bisnis Perusahaan.

#### c. Tahap Perancangan Proses Bisnis Yang Baru

Perancangan Proses bisnis yang baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam menambah nilai proses bisnis perusahaan. Hasil rancangan baru proses bisnis kemudian diimplementasikan dan dilakukan review.

### 2.2.3 Export Import

#### 2.2.3.1 Pengertian Ekspor – Impor

Yang dimaksud dengan ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah Pabean. sedangkan yang dimaksud dengan eksportir adalah perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan ekspor. Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan impor tersebut disebut dengan Importir

2.2.4.1 dokumen – dokumen dalam kegiatan ekspor – impor  
Adapun dokumen-dokumen ekspor-impor, yakni:

1. Dokumen Penting :
  - Dokumen -dokumen pengangkutan: Bill of Lading, Air Waybill, dan Railway Consignment Note.
2. Invoice (Faktur): Proforma Invoice, Commercial Invoice, dan Consuler Invoice.
3. Dokumen Asuransi: Insurance Police, Insurance Certificate, dan Cover Note.
4. Dokumen Tambahan:
  - a. *Packing List*
  - b. *Certificate of Origin*
  - c. *Certificate of Inspection*
  - d. *Certificate of Quality*
  - e. *Manufacturer's Quality Certificate*
  - f. *Certificate of Analysis*
  - g. *Weight Certificate (Weight Note / List)*
  - h. *Measurement List*
  - i. *Sanitary, Health dan Veterinary Certificate*
  - j. *Draft / Bill of Exchange (Wesel)*
  - k. Dokumen lain-lain.

#### 2.2.5.2 Proses Bisnis Ekspor Impor Pt.Tirta Kurnia Jasatama Semarang.

Barang impor dapat dikeluarkan dari kawasan pabean setelah dilakukan pemeriksaan pabean dan kewajiban pabean yang meliputi penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik barang.

Tata cara pengeluaran barang impor secara garis besar adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kontak antara Importir dan Eksportir.
- b. Importir menerbitkan Purchase Order (PO) kepada Eksportir.
- c. Eksportir menerbitkan penawaran harga kepada Importir.
- d. Terbit Sales Contract rangkap 2 untuk pembuatan L/C
- e. Importir membuka L/C di Bank Pembuka/ Bank dalam negeri dan terbit L/C rangkap 3, rangkap 1 diberikan ke ke Bank Koresponden untuk diberikan ke eksportir dengan surat pemberitahuan dan rangkap 2 diberikan kembali ke importir untuk pembuatan B/L di maskapai pelayaran
- f. Dengan membawa L/C Importir menghubungi

maskapai pelayaran/Forwading Agent di Luar Negeri untuk pemesanan kapal dan pembuatan dokumen B/L

- g. Perusahaan pelayaran di Luar Negeri menerbitkan B/L kepada rangkap 2, rangkap 1 diberikan kepada importir dan rangkap 2 disimpan pihak pelayaran.
- h. Importir menyiapkan *Shipping Document* berupa: *B/L, Invoice*, dan *Packing List* untuk pengepakan barang
- i. Importir membuat P.I.B, Dasar pengisian PIB antara lain: *B/L, Invoice, Packing List*.
- j. Importir ke Bank Devisa dengan membawa dokumen PIB untuk menyelesaikan pembayaran bahwa barang impornya terkena pajak impor
- k. Dilakukan pengiriman barang.
- l. Importir ke Bea Cukai untuk memproses barang yang akan dimuat dengan menyerahkan :
- m. PIB (Pemberitahuan Impor Barang)
- n. Bukti Pembayaran.
- o. *B/L*.
- p. *Invoice*.
- q. Bea cukai membuat surat persetujuan pengeluaran barang (SPPB) rangkap 2, rangkap 1 diberikan pihak importir untuk dicopy dan dikirim ke pihak eksportir dan rangkap 2 dan dokumen lain diberikan ke pelayaran untuk proses pengiriman barang
- r. Barang dikirim ke eksportir.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam pengumpulan data serta keterangan-keterangan yang diperlukan dan dipergunakan beberapa teknik pengumpulan data. Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui teknik yang dipergunakan dalam upaya memperoleh data. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode-metode penelitian sebagai berikut :

#### 3.1 variabel penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat dinyatakan dengan berbagai nilai yang dapat memberikan gambaran nyata mengenai fenomena dalam *construct* pada salah satu bagian dalam perusahaan kemudian dikaji secara rinci dan mendalam berdasarkan teori yang dipelajari sebelumnya. Variabel dalam penelitian ini adalah alur proses Bisnis Ekspor-Impor PT. Tirta kurnia Jasatama Semarang, karena dalam penelitian ini dilakukan pengujian dokumentasi proses bisnis dengan menggunakan metode *Flowchart* Proses Bisnis Ekspor-Impor melalui analisis *Fishbone* terhadap alur proses bisnis ekspor-impor.

Atribut adalah karakteristik yang bersifat kualitatif suatu unsur yang membedakan unsur tersebut dengan unsur yang lain. Dalam hubungannya dengan identifikasi masalah, pemecahan masalah dan proses penemuan kebijakan baru perusahaan, atribut adalah pemenuhan pelaksanaan unsur The 8 P's (digunakan pada industri jasa), meliputi: *People, Process, Policies, Procedures, Price, Promotion, Place/Plant, dan Product* dengan menggunakan faktor *Man, Material, prosedur dan method, Machine dan*

*Environment* dalam menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi proses bisnis di PT Tirta Kurnia Jasatama Semarang.

### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif maupun kuantitatif. Apabila data yang diperoleh berupa data kualitatif, analisis non statistik atau non parametrik digunakan dalam proses analisisnya. Sebaliknya, data kualitatif dianalisis dengan analisis statistik (parametrik).

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi:

#### 1. Data Kuantitatif

Data berupa angka yang diperoleh dari hasil observasi dan penelitian. Data yang didapatkan berupa hasil kuisioner dari pengukuran kinerja serta kebijakan yang diterapkan oleh pihak manajemen.

#### 2. Data Kualitatif

Data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka dan didapatkan dari hasil observasi dan penelitian. Data yang diperoleh berupa struktur organisasi, dokumen serta prosedur perolehan data pada lapangan.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan Penelitian Lapangan (Field Research), maka peneliti menentukan metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan oleh peneliti atau pengumpul data, terhadap gejala atau peristiwa yang diselidiki pada obyek penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan proses export-impor pada PT.Tirta Kurnia Jasatama Semarang.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Indrianto dan Supomo, 2002). Metode pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara (pengumpul data) dengan responden (sumber data). Responden pada penelitian ini adalah manajer dan bagian *export import* PT.Tirta Kurnia Jasatama Semarang.

#### 3. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari teori yang dapat dijadikan landasan teori. Dan untuk membandingkan antara fakta di lapangan dan teori yang ada. Peneliti melakukan studi pustaka untuk mengetahui tentang analisa proses bisnis dengan menggunakan *fishbone diagram*.

Berikut ini langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan diagram sebab - akibat:

#### 1. Mengidentifikasi masalah.

Menuliskan permasalahan yang dihadapi (apa permasalahannya, kapan, dan dimana hal itu terjadi, siapa saja yang terlibat didalamnya).

#### 2. Pencarian kendala utama.

Selanjutnya mengidentifikasi faktor-faktor apa yang memberikan kontribusi dalam permasalahan tersebut (personel yang terlibat, sistem, peralatan, bahan atau materi, kondisi eksternal, dan sebagainya).

#### 3. Mengidentifikasi penyebab yang memungkinkan terjadinya masalah.

Berdasarkan langkah kedua, penyebab yang mungkin telah terungkap dapat digambarkan sebagai garis yang lebih kecil dari tulang ikan yang sudah ada sebelumnya, jika penyebab itu besar atau kompleks, sebaiknya dilakukan *subcauses*.

#### 4. Membuat diagram analisa permasalahan dalam perusahaan.

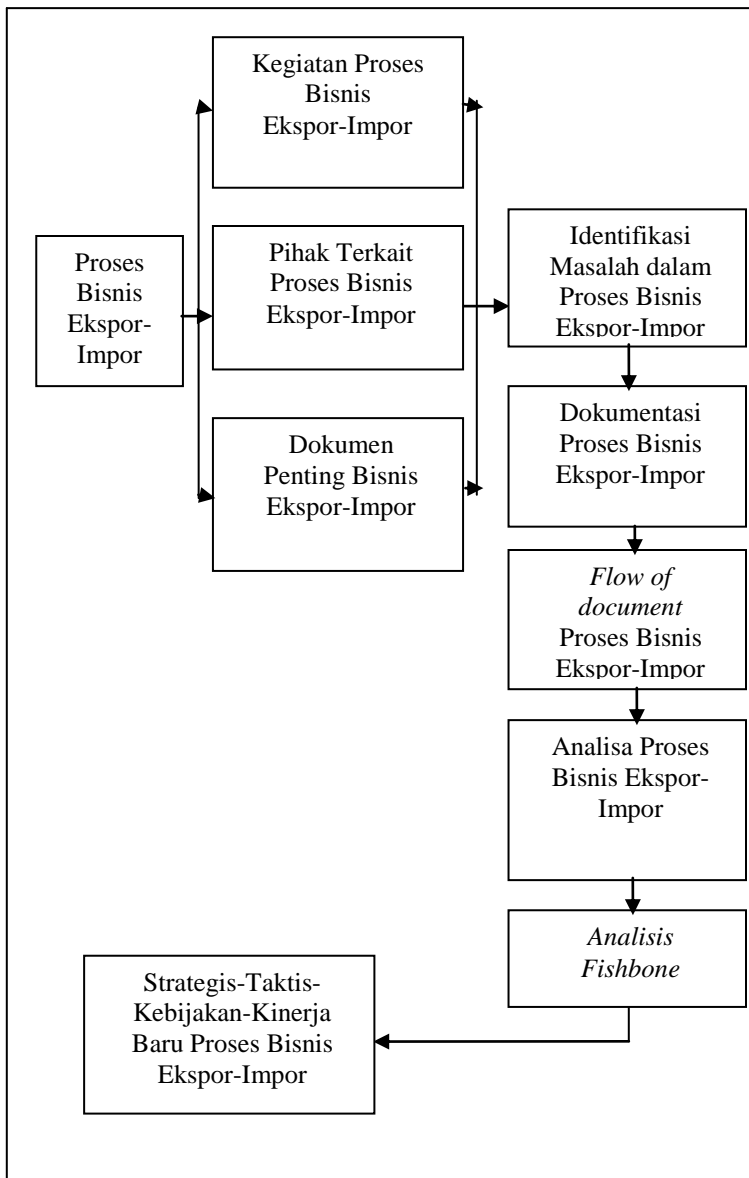
Dengan ketiga langkah diatas, perusahaan telah mendapatkan diagram yang menunjukkan keseluruhan kemungkinan penyebab yang telah terpikirkan. Tergantung dari kompleksitas dan tingkat pentingnya permasalahan tersebut, selanjutnya perusahaan dapat menginvestigasi penyebab-penyebab yang ada.

### 3.4 kerangka pemikiran

Pada proses bisnis ekspor-impor terkait dengan proses bisnis atau jalannya kegiatan tersebut. Dengan demikian diperlukan analisis strategi bisnis yang mampu mempersiapkan, menjalankan, dan mengevaluasi serta memberikan suatu solusi sebagai penemuan strategi baru yang lebih efektif dan tepat guna dalam proses bisnis ekspor-impor pada suatu perusahaan.

Analisis fishbone adalah salah satu analisis yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah dalam proses bisnis ekspor-impor tersebut. Fungsi dasar diagram Fishbone (Tulang Ikan)/Cause and Effect (Sebab dan Akibat)/Ishikawa adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

Dengan demikian dapat dibuat kerangka pemikiran (konseptual) penelitian sebagai berikut:



#### IV ANALISIS DATA

##### 4.1 Analisis Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisa Proses Bisnis Ekspor Impor Pada PT.Tirta Kurnia Jasatama Semarang” dilaksanakan pada PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang dalam menentukan kebijakan manajemen strategis proses bisnis ekspor-impor berdasarkan hasil analisis *fishbone* pada proses bisnis ekspor-impor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang dapat diketahui beberapa permasalahan pada proses bisnis ekspor-impor yang berhubungan dengan kinerja PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang.

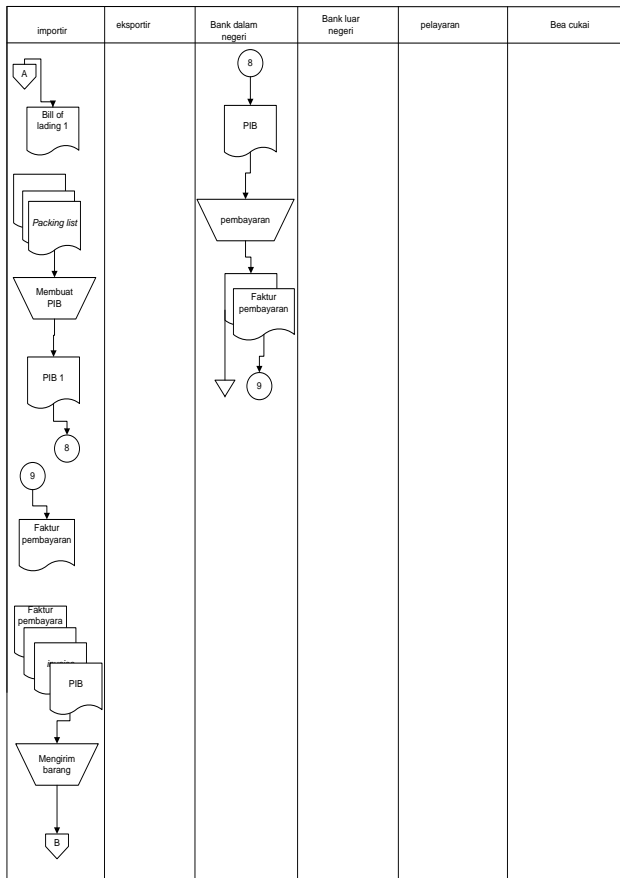
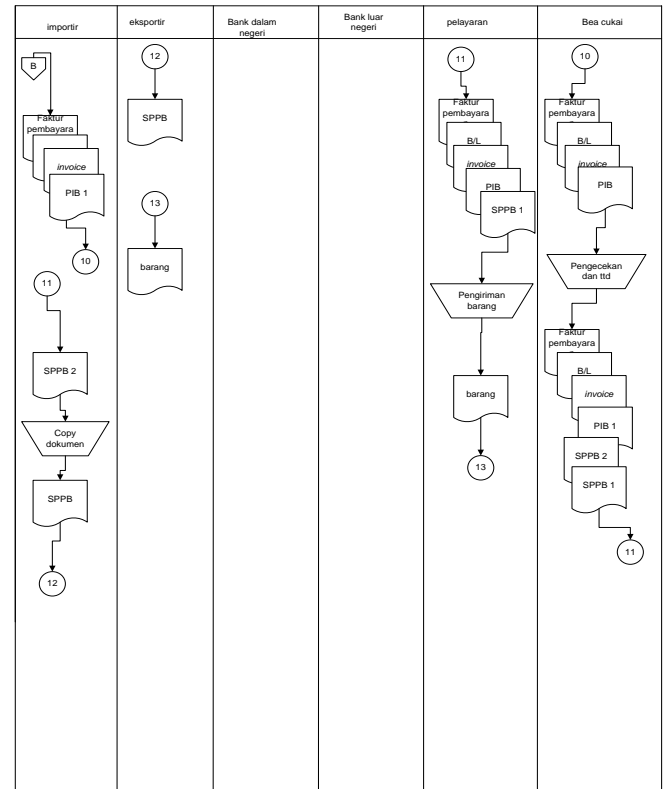
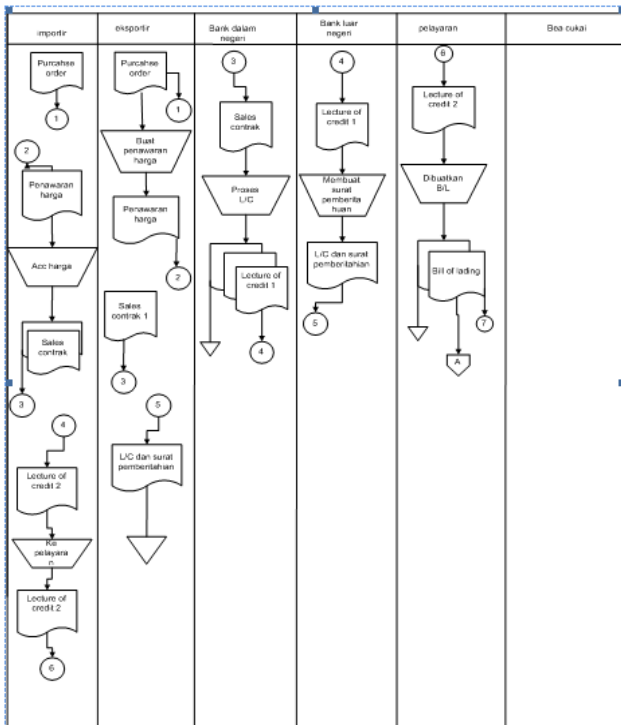
Adapun proses bisnis ekspor-impor di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang meliputi kegiatan proses impor dan proses ekspor.

##### 4.2.1 Proses Impor

Dalam proses impor pada bisnis ekspor-impor, barang impor dapat dikeluarkan dari kawasan pabean

setelah dilakukan pemeriksaan pabean dan kewajiban pabean yang meliputi penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik barang. Adapun tata cara pengeluaran barang impor secara garis besar

1. Adanya kontak antara Importir dan Eksportir.
2. Importir menerbitkan Purchase Order (PO) kepada Eksportir.
3. Eksportir menerbitkan penawaran harga kepada Importir.
4. Terbit Sales Contract rangkap 2 untuk pembuatan L/C
5. Importir membuka L/C di Bank Pembuka/ Bank dalam negeri dan terbit L/C rangkap 3, rangkap 1 diberikan ke Bank Koresponden untuk diberikan ke eksportir dengan surat pemberitahuan dan rangkap 2 diberikan kembali ke importir untuk pembuatan B/L di maskapai pelayaran
6. Dengan membawa L/C Importir menghubungi maskapai pelayaran/Forwarding Agent di Luar Negeri untuk pemesanan kapal dan pembuatan dokumen B/L
7. Perusahaan pelayaran di Luar Negeri menerbitkan B/L kepada rangkap 2, rangkap 1 diberikan kepada importir dan rangkap 2 disimpan pihak pelayaran.
8. Importir menyiapkan *Shipping Document* berupa: *B/L*, *Invoice*, dan *Packing List* untuk pengepakan barang
9. Importir membuat P.I.B, Dasar pengisian PIB antara lain: *B/L*, *Invoice*, *Packing List*.
10. Importir ke Bank Devisa dengan membawa dokumen PIB untuk menyelesaikan pembayaran bahwa barang impornya terkena pajak impor
11. Dilakukan pengiriman barang.
12. Importir ke Bea Cukai untuk memproses barang yang akan dimuat dengan menyerahkan :
  - a) PIB (Pemberitahuan Impor Barang)
  - b) Bukti Pembayaran.
  - c) *B/L*.
  - d) *Invoice*.
13. Bea cukai membuat surat persetujuan pengeluaran barang (SPPB) rangkap 2, rangkap 1 diberikan pihak importir untuk dicopy dan dikirim ke pihak eksportir dan rangkap 2 dan dokumen lain diberikan ke pelayaran untuk proses pengiriman barang
14. Barang dikirim ke eksportir



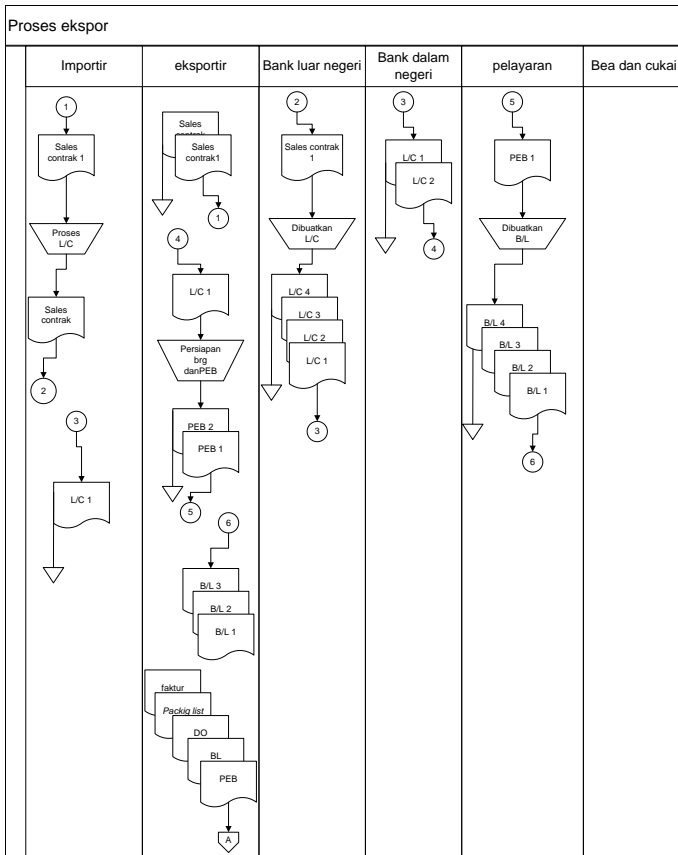
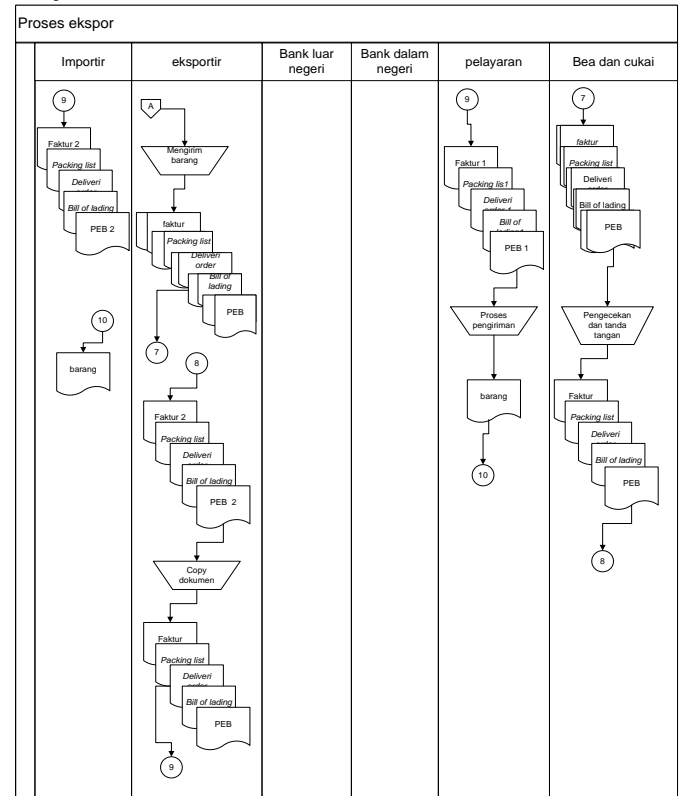
### 4.2.2 Proses Ekspor

Proses ekspor barang di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pembuatan Kontrak Dagang, setelah importir setuju dengan semua kondisi yang ditawarkan oleh eksportir, kontrak dagang segera dibuat dengan membuat sales kontrak rangkap 2
2. Sales kontrak rangkap 1 diberikan oleh importir untuk membuat L/C ke bank dan rangkap 1 disimpan oleh eksportir
3. Penerbitan *Letter of credit* (L/C), importir membuka L/C melalui bank koresponden di negaranya, L/C dibuat rangkap 4, untuk L/C rangkap 1 dan 2 dikirimkan ke bank devisa yang ditunjuk eksportir di Indonesia dan menyerahkan ke eksportir dan rangkap ke 4 disimpan oleh bank dan rangkap 3 diberikan oleh pihak importir untuk disimpan
4. Mempersiapkan barang ekspor, setelah diterimanya L/C, eksportir segera mempersiapkan barang yang dipesan importir.
5. Mendaftarkan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), pendaftaran dilakukan eksportir ke bank devisa dengan melampirkan keterangan sanggup membayar apabila barang ekspornya terkena pajak ekspor.
6. Pemesanan ruang kapal, dilakukan eksportir ke Perusahaan Pelayaran untuk dibuatkan *bill of lading* rangkap 4, rangkap 4 disimpan pihak pelayaran dan rangkap 1, 2 dan 3 diberikan ke eksportir untuk melengkapi dokumen pengapalan barang dan rangkap 3 disimpan untuk penagihan
7. Eksportir menyiapkan dokumen seperti :

- a. Faktur/ invoice rangkap 2
  - b. Packing list rangkap 2
  - c. Deliveri order (Do) rangkap 2
  - d. Bill of lading (BL) rangkap 2
  - e. PEB rangkap 2
8. Pengiriman barang ke pelabuhan. Tahapan ini dapat dilakukan oleh eksportir sendiri atau melalui perusahaan jasa pengiriman barang dengan membawa dokumen yang telah disiapkan
  9. Setelah sampai di pelabuhan pihak Bea Cukai akan memeriksa barang-barang yang akan di ekspor beserta dokumennya. Setelah itu pihak bea dan cukai akan mendatangani pernyataan persetujuan muat yang ada pada PEB.
  10. Pemuatan barang ke kapal. Setelah PEB dan dokumen lainnya ditandatangani oleh pihak Bea dan Cukai, selanjutnya dokumen diserahkan kembali ke eksportir untuk di copy, barang bisa dimuat ke kapal dan untuk rangkap 1 diberikan ke pihak pelayaran untuk proses pengiriman barang langsung ke importir
  11. Setelah barang dikirim melalui kapal laut, eksportir mengirim copy dokumen pengapalan kepada pihak importir untuk pemberitahuan bahwa barang telah dikirim
  12. Perusahaan pelayaran melakukan Pengiriman barang ke importir.

Lanjutan fod



4.2 analisis hasil penelitian

Analisis hasil penelitian berupa analisis proses ekspor-impor di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang berdasarkan prosedur ekspor-impor barang diatas, dilakukan dengan beberapa langkah analisis berdasarkan metode penelitian yang digunakan dan ditetapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Melakukan identifikasi masalah pada proses ekspor-impor.
2. Penetapan penyebab masalah utama (target masalah utama).
3. Penetapan target perbaikan.

4.2.1 identifikasi masalah

Dalam proses identifikasi masalah yang pertama adalah menemukan persoalan, dan tugas yang kedua adalah memilih persoalan dari banyak alternatif persoalan yang telah ditemukan. Salah satu metode yang dipakai untuk menemukan persoalan adalah melalui brainstorming. Berikut ini hasil identifikasi masalah yang diperoleh melalui Brainstorming berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan pihak perusahaan, maka dapat diperoleh beberapa masalah yang terjadi terkait dengan proses bisnis ekspor-impor di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang.



Tabel 4.1 Identifikasi Masalah

Faktor Yang Diamati	Masalah yang Terjadi
a. Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan merasa jenuh.</li> <li>- kelalaian</li> <li>- tenaga kerja kurang memahami.</li> <li>- Tenaga kerja kurang terampil</li> </ul>
b. Material	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada pemeriksaan dokumen.</li> <li>- Jumlah dokumen yang banyak.</li> </ul>
c. Metode dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan tidak mentaati prosedur.</li> <li>- Kurang komunikasi</li> </ul>
d. Machine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterbatasan alat .</li> <li>- Kurangnya pemeliharaan alat.</li> </ul>
e. Environment	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang tanggung jawab.</li> <li>- Tenaga kerja kurang disiplin</li> </ul>

Sumber: data yang diolah.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah atau *Brainstorming* diatas, maka dapat diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja PT. Tirta Krnia Jasatama Semarang pada proses bisnis, yaitu dilihat dari segi *Man*, *Material*, *Procedural* dan *Method*, *Machine* dan *Environment*, yang dijelaskan dan dipilih faktor penyebab utamanya sebagai berikut.

a. *Man* (Manusia atau Tenaga Kerja)

Dalam faktor ini diketahui dan ditentukan sebagai penyebab utama bahwa tenaga atau SDM pada PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang pada pelaksanaan pekerjaannya:

- 1) Tenaga kerja kurang memahami.  
Pemahaman akan *Job's Description* dalam menempatkan posisi, tugas pokok, dan fungsi, serta tanggung jawab yang dimiliki pegawai belum optimal, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih pekerjaan yang mengakibatkan tidak terjadinya efektifitas dan kualitas kerja yang rendah.
- 2) Tenaga kerja kurang terampil.  
Tingkat pendidikan secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi dan membentuk pola pikir dan tingkat pengetahuan pegawai dalam pengambilan keputusan/kebijakan dalam kondisi dan keadaan sebagai keputusan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.
- 3) Karyawan merasa jenuh.  
Profesionalitas kerja sangat diperlukan oleh pegawai dan perusahaan dalam meningkatkan

kinerjanya berupa efektifitas dan efisiensi waktu dan tenaga dalam pengambilan sikap dan keputusan dalam menangani pekerjaan yang dihadapi beserta kendala dan hambatannya.

4) Kelalaian.

Kurangnya tanggung jawab dalam melakukan suatu pekerjaan dan menyepelekan pekerjaan yang mengakibatkan kelalaian dalam pekerjaan.

b. *Material*

1) Kurangnya pemeriksaan ulang dokumen.

Kurangnya ketelitian dalam pembuatan dan pengecekan setelah pembuatan dokumen yang mengakibatkan penyiapan dokumen dan pengiriman terlambat.

2) Jumlah dokumen yang banyak

Instrumen *checklist* bahan/barang dan dokumen bisnis ekspor-impor perusahaan yang masih kurang cepat. Instrumen merupakan alat kerja, sehingga perlu dikembangkan dan diupayakan dalam peningkatan produktifitas kerja.

c. *Metode dan Prosedur*

1) Karyawan tidak mentaati prosedur

Prosedur masih sederhana dan simple, yang terkadang masih menjadikan masalah dalam controlling dan cenderung tidak efisien waktu dan efektifitas Prosedur yang dilakukan dengan manual dan oleh sumber daya manusia yang belum pendidikan sesuai dengan bidang keahliannya menimbulkan produktifitas kerja menurun.

2) Kurang komunikasi

Strategi manajemen bisnis ini sangat diperlukan dan perlu dikembangkan melalui fasilitas, tenaga SDM, spesifikasi bidang kerja yang sesuai Hal ini bisa membuat proses bisnis ekspor-impor menjadi terhambat dan terkadang telat, sehingga perlu dibenahi.

d) *Machine*

1) keterbatasan alat.

Penyediaan informasi procedural kerja online sangat membantu setiap pelaku kegiatan perusahaan akan mampu menentukan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan para pekerja.

2) Kurangnya pemeliharaan alat.

Perangkat kerja jelas sangat menentukan kuantitas dan kualitas kerja. Pada observasi, peneliti menemukan bahwa masih terdapat perangkat kerja yang masih belum modern, menyebabkan pekerjaan menjadi lama dan tidak efektif dan efisien.

e) *Environment*

1) kurang tanggung jawab

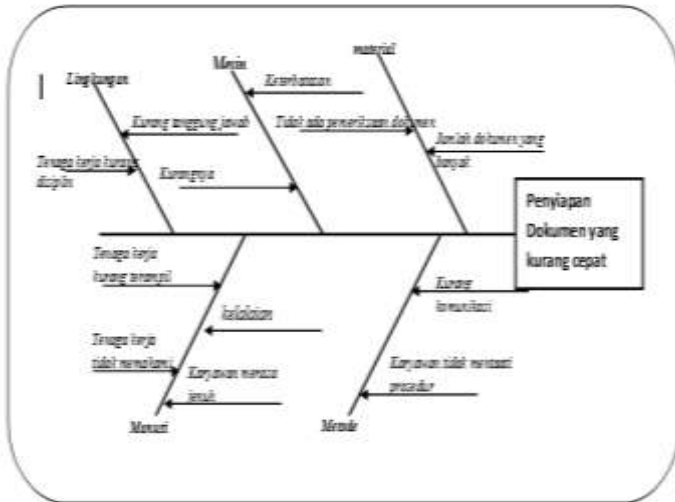
Pendekatan *environment* sangat mendukung kualitas dan kuantitas kerja dalam efektifitas dan efisien kerja, sehingga dengan tata ruang kerja *comfortable* akan menyebabkan terjadinya pengaruh semangat kerja dan menjadi betah dan nyaman kerja di perusahaan.

2) tenaga kerja kurang disiplin.

Rendahnya disiplin kerja, antara lain kerapian dan ketuntasan dalam menyelesaikan pekerjaan, tepat

waktu dalam pelaksanaan pekerjaan dan presensi kehadiran pegawai yang on time, sehingga menimbulkan menurunnya kinerja dan produktifitas kerja perusahaan secara umum.

Berdasarkan kegiatan identifikasi masalah dan penetapan penyebab masalah utama kinerja PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang, berikut ini hasil diagram *Fishbone* yang didapat dari pengolahan data perusahaan:



Faktor Ditemui	Yang	Masalah yang Terjadi	Rencana Penanggulangan
a. Man		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan merasa jenuh</li> <li>- kelalaian</li> <li>- tenaga kerja kurang memahami</li> <li>- Tenaga kerja kurang terampil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlu adanya insentif pegawai yang layak dan memadai dan promosi jabatan</li> <li>- Pembuatan manual mutu yang berbasis kinerja</li> <li>- Perlu diberikan Briefing dan pembinaan kerja oleh atasan langsung</li> <li>- Pelatihan dan pendidikan serta seminar</li> </ul>
b. Material		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada pemeriksaan dokumen</li> <li>- Jumlah dokumen yang banyak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlu membuat checklist pemeriksaan</li> <li>- Persiapan dalam pembuatan dokumen dan jadwal pekerjaan</li> </ul>
c. Metode dan Prosedur		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan tidak menaati prosedur</li> <li>- Kurang komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan sistem manajemen kerja dengan system controlling yang akurat</li> </ul>
d. Machine		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterbatasan alat</li> <li>- Kurangnya pemeliharaan alat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerapan system informasi procedural kerja online</li> <li>- Penunahan dan peralihan perangkat kerja menjadi otomatis dan teknologi lebih canggih</li> </ul>
e. Environment		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang tanggung jawab</li> <li>- Tenaga kerja kurang disiplin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menempatkan pekerja sesuai bidang keahlian</li> <li>- Pembuatan manual mutu untuk pekerja</li> </ul>

### 4.3 Hasil dan rekomendasi

a. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan Analisis *Fishbone* dapat dibahas beberapa kesimpulan sebagai berikut yaitu Analisa dalam proses bisnis di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang terdapat faktor-faktor yang mempegaruhi proses bisnis di perusahaan tersebut Berdasarkan metode tersebut identifikasi beberapa masalah yang menyebabkan masalah kinerja di dalam proses bisnis ekspor-impor PT Tirta Kurnia Jasatama Semarang, yaitu Karyawan merasa jenuh, kelalaian, tenaga kerja kurang memahami, Tenaga kerja kurang terampil, Tidak ada pemeriksaan dokumen, Jumlah dokumen yang banyak, Karyawan tidak menaati prosedur, Kurang komunikasi, Keterbatasan alat, Kurangnya pemeliharaan alat, Kurang tanggung jawab, Tenaga kerja kurang disiplin.

b. Berdasarkan pendekatan masalah dengan menggunakan analisis *Fishbone* beserta penanggulangan masalah, maka PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang menentukan kebijakan dalam meningkatkan kinerja dengan: Perlu adanya insentif pegawai yang layak dan memadai dan promosi jabatan, Pembuatan manual mutu yang berbasis kinerja, Perlu diberikan Briefing dan pembinaan kerja oleh atasan langsung, Perlu membuat checklist pemeriksaan, Persiapan dalam pembuatan dokumen dan jadwal pekerjaan Peningkatan sistem manajemen kerja dengan system controlling yang akurat, Menjalin kerjasama dengan pihak luar yang bersifat menguntungkan, Penerapan system informasi procedural kerja online, Pembenahan dan peralihan perangkat kerja menjadi otomatis dan teknologi lebih canggih, Menempatkan pekerja sesuai bidang keahlian, Pembuatan manual mutu untuk pekerja.

c. Pelatihan dan pendidikan serta seminar. Rekomendasi perbaikan dari hasil analisa adalah dengan pembuatan aplikasi yang terkomputerisasi dan database yang terdiri dari pembuatan dokumen ekspor impor, surat jalan dan juga surat pembayaran tagihan.

Adapun gambaran secara umum terkait dengan perbaikan sistem adalah sebagai berikut:

c.1 manfaat dari rekomendasi database Database adalah kumpulan informasi yang disimpan didalam komputer suatu organisasi atau perusahaan yang diorganisir dengan menggunakan metode tertentu sehingga mampu memenuhi informasi yang optimal yang dibutuhkan oleh para pengguna Manfaatnya adalah:

1. Sebagai komponen utama atau penting dalam suatu sistem informasi karena merupakan dasar dalam menyediakan informasi
2. Menentukan kualitas informasi yang cepat, akurat dan relevan
3. Mengatasi kesulitan dalam mengakses data

kelebihan dan kekurangan Dari Penggunaan Rekomendasi Database yang baru adalah:

Kelebihan dari database baru

1. Dalam penyimpanan data menjadi lebih terstruktur
2. Jika ingin menggunakan data yang sudah ada lebih cepat
3. Data lebih aman dalam penyimpanan database

Kekurangan dari database baru

1. Memerlukan waktu yang lama dalam penerapannya
2. Memerlukan pembelajaran yang baru dari karyawan

## v KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dalam proses kajian terhadap analisa proses bisnis di PT Tirta Kurnia Jasatama Semarang maka penulis memberikan gambaran detail yang ada di perusahaan tersebut, antara lain:

Factor yang mempengaruhi kinerja perusahaan tersebut, yaitu:

1. Pegawai PT.Tirta Kurnia Jasatama
2. Kepengurusan Dokumen atau barang yang kurang cepat sehingga memperlambat waktu penjadwalan dan pengiriman barang
3. Perijinan dari pihak bea dan cukai atau pihak yang bersangkutan

Berdasarkan factor tersebut dan metode yang digunakan maka dapat diketahui permasalahannya, yaitu :

1. Loyalitas pegawai yang rendah hal ini bisa terlihat ketika pegawai mengalami suatu permasalahan dalam penjadwalan ekspor - impor sehingga mengalami keterlambatan pengiriman barang ataupun dokumen.
2. Kurang memahaminya cara kerja dalam pembuatan atau pengurusan dokumen dan perijinan yang cepat dari perusahaan dan atasan, hal ini berimbas pada terlambatnya jadwal pengiriman yang telah ditentukan.

Berdasarkan kajian tersebut maka didapat beberapa hasil analisa dalam proses bisnis yang ada beserta factor dan permasalahan. Pengelolaan hasil analisa yang didapat dari proses bisnis perusahaan tersebut, adalah:

1. Memastikan pengelolaan barang kiriman dan pembuatan dokumen tersebut terkelola dengan baik
2. Tetap menjaga komunikasi dengan relasi bisnis yang ada lebih intensif dan komunikatif serta berusaha memperluas hubungan untuk mencari relasi bisnis lainnya baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

3. Meningkatkan kepercayaan relasi bisnis dengan meminimalisir permasalahan dan meningkatkan aspek profesionalitas kerja sehingga konsumen terlayani dengan baik

### 5.2 Saran

Penulis melakukan pengelolaan hasil kajian terhadap analisa proses bisnis yang ada sehingga dapat memberikan saran untuk dijadikan acuan dalam proses bisnis di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang, Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sisi profesionalitas kerja para pegawainya
2. Meningkatkan pemahaman job deskripsi dan etos kerja secara baik dan terstruktur.
3. Membuat Sistem pembuatan dokumen dan penjadwalan pengiriman barang di PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang akan mempermudah kinerja karyawan dalam pekerjaannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Harmon paul, (2003) proses bisnis, Morgan Kauffman.
- [2] Blocher, Stout, & Cokins. (2010). Proses bisnis, New York: Mcgraw-Hill.
- [3] Wirdasari dina, (2009) model proses bisnis.
- [4] Mahendrawathi Er, Ph.D .*Dokumentasi Proses*. Modul. 2011.
- [5] Menurut Whitten (2001), tahapan proses bisnis.
- [6] Bintang muthia (2005 : 13) diagram sebab akibat, qultum media Jakarta.
- [7] Husein umar,(2002) studi kelayakan bisnis Jakarta gramedia pustaka utama.
- [8] Amir M.S., Ekspor Impor Teori Dan Penerapannya, Seri Umum No.3,V Pt. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1989, Hal. 61-83.
- [9] Gautama S, (2009) hukum perdagangan internasional 1980, Penerbit Citra Aditya Bakti.
- [10] Hutabarat, Roselyne, 1992, *Transaksi ekspor impor*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- [11] Vincent gaspers (1998 : 79),Metode analisis data, gramedia pustaka utama bandung.