

OPTIMALISASI KEGIATAN *FRONT USER OFFICE* DAN *BILLING* DALAM PEMBUATAN SURAT PENYERAHAN PETIKEMAS (SP2) YANG MEMPENGARUHI KELANCARAN *DELIVERY* PADA PT. MUSTIKA ALAM LESTARI

Dadang Suyadi S¹, Adam Hadi Wicaksono²

Abstrak. ADAM HADI WICAKSONO, OPTIMALISASI KEGIATAN *FRONT USER OFFICE* DAN *BILLING* DALAM PEMBUATAN SURAT PENYERAHAN PETIKEMAS (SP2) YANG MEMPENGARUHI KELANCARAN *DELIVERY* PADA PT. MUSTIKA ALAM LESTARI. Tugas Akhir Program Studi Transportasi Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Kegiatan penelitian tugas akhir ini dilakukan selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Mustika Alam Lestari yang merupakan salah satu perusahaan pelayanan jasa untuk melakukan kegiatan bongkar muat petikemas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dalam kegiatan *Front User Office dan Billing* dalam pembuatan surat penyerahan petikemas (SP2) yang mempengaruhi kegiatan *delivery* dan untuk mengetahui faktor hambatannya. Sistem ini masih memiliki beberapa kelemahan yaitu mengenai kecepatan dan ketelitian dalam hal pembuatan dokumen, kurang cepatnya waktu pelayanan dalam hal pembuatan dokumen dirasa dapat menurunkan efektifitas waktu yang ada oleh karena itu dapat menghambat proses pelayanan barang untuk *delivery*. Beberapa kelamahan ini tentu saja dapat merugikan bagi pihak importir maupun eksportir. Dibutuhkan kedisiplinan, kualitas, motivasi, dan kesiapan petugas lapangan dalam melayani pengguna jasa, sehingga tidak ada lagi kelalaian yang justru dapat menghambat pelayanan kegiatan *delivery* dan dapat menurunkan tingkat kepuasan bagi para pengguna jasa yang berdampak pula pada citra nama PT. Mustika Alam Lestari. Kegiatan pelayanan *front office user dan billing* dapat berjalan optimal dalam pembuatan surat penyerahan petikemas (SP2), diharapkan tidak akan berdampak pada lamanya petikemas yang akan melakukan kegiatan *delivery* sehingga dapat berjalan dengan lancar tanpa mengganggu kegiatan lainnya yang sedang berlangsung didalam terminal petikemas serta dapat memuaskan pengguna jasa.

Kata Kunci: Surat Penyerahan Petikemas (SP2), *front office user* dan *billing*, *delivery*

1. PENDAHULUAN

Pada masa era globalisasi, pasar bebas dan memasuki era masyarakat ekonomi asepn saat ini kebutuhan akan sumber daya manusia indonesia yang berkualitas sangatlah tinggi. Hal ini dibutuhkan agar sumber daya manusia indonesia dapat bersaing dengan sumber daya manusia dari luar negeri. Oleh sebab itu sangatlah dibutuhkan sumber daya manusia yang terampil dan mempunyai keahlian lebih dari satu. Salah satu cara untuk menjadi sumber daya manusia yang terampil dan handal dapat dicapai dengan mempelajari ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah dipelajari pada pendidikan, sehingga terjadi keseimbangan antara ilmu yang dipelajari di dunia pendidikan dengan kenyataan pada dunia industri. Untuk memenuhi tuntutan akan sumber daya manusia yang berkualitas mahasiswa, khususnya calon ahli madya transportasi laut dan kepelabuhanan diharuskan terlebih dahulu mengenal dan memahami dunia transportasi laut, kepelabuhanan, dan pelayanan terhadap barang yang akan di ekspor maupun impor di terminal petikemas.

Petikemas (*container*) merupakan sarana yang penting dalam kegiatan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain yang menggunakan jasa kapal. Saat ini sudah banyak terminal petikemas di Indonesia yang khusus hanya melayani proses bongkar muat petikemas.

Perbedaan penanganan dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing terminal petikemas membuat perbedaan kinerja masing-masing terminal petikemas. Pada PT. Mustika Alam Sari yang telah menggunakan sistem CTOS (*Container Terminal Operation System*) dapat memudahkan dalam hal proses pelayanan *delivery* atau *receiving*, dari kegiatan tersebut terdapat salah satu pelayanan yang ikut menunjang kegiatan *delivery* dan *receiving* di PT. Mustika Alam Lestari yaitu sistem pelayanan multifungsi seperti *billing* yang dapat berhubungan dengan *front user office*. Sistem ini masih memiliki beberapa kelemahan yaitu mengenai kecepatan dan ketelitian dalam hal pembuatan dokumen, kurang cepatnya waktu pelayanan dalam hal pembuatan dokumen dirasa dapat menurunkan efektifitas waktu yang ada oleh karena itu dapat menghambat proses pelayanan barang untuk *delivery*. Beberapa kelamahan ini tentu saja dapat merugikan bagi pihak importir maupun eksportir.

Karena banyaknya kerugian yang ditimbulkan oleh sistem pelayanan ini maka timbul suatu pemikiran bagaimana cara agar meningkatkan kualitas kecepatan ketelitian pembuatan dokumen agar waktu yang ada tidak terbuang percuma dengan memaksimalkan pelayanan dan mengurangi kelemahan pelayanan itu sendiri.

¹ Dosen Prodi DIII Transportasi, Fakultas Teknik - UNJ

² Lulusan Prodi DIII Transportasi, Fakultas Teknik - UNJ

Atas dasar pemikiran tersebut maka penulis muncul ide untuk mengoptimalkan sistem pelayanan dalam segala kelebihan kelebihannya. Masalah yang sering timbul dari kegiatan *front user office* dan *billing* yaitu kurangnya efektivitas dalam hal penginputan dokumen kedalam sistem CTOS sehingga mengakibatkan waktu yang cukup lama untuk menunggu poses pembuatan dokumen tersebut sehingga merugikan untuk pihak eksportir dan importir terhadap pelayanan yang diberikan.

2. METODE PENELITIAN

Data primer merupakan data yang didapat dari narasumber seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini di peroleh dari staff PT. Mustika Alam Lestari bagian divisi *Customer Service* yang bertugas langsung sebagai menginput data ke sistem dan juga melayani pelanggan .

Catatan hasil wawancara dengan staff *Customer Service* di lapangan PT. Jakarta International Container

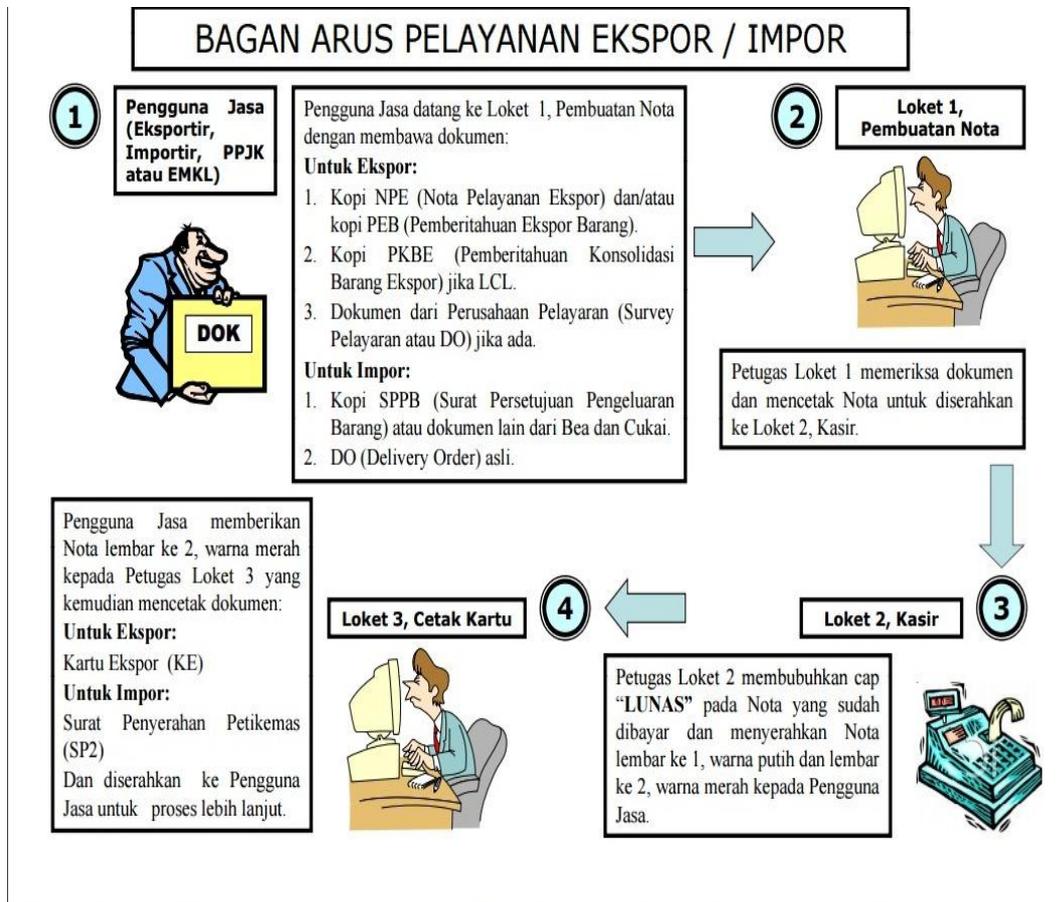
Terminal saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) melakukan pengamatan / survey langsung di PT. PT. Mustika Alam Lestari untuk mendapatkan hasil observasi dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian saat berlangsungnya pembuatan surat penyerahan petikemas yang mempengaruhi kelancaran *delivery*.

Data sekunder merupakan data primer yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh peneliti seperti dalam bentuk tulisan. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari data maupun observasi langsung dalam pembuatan surat penyerahan petikemas yang mempengaruhi kelancaran *delivery* . Data tersebut antara lain :

- Prosedur atau alur pembuatan surat penyerahan petikemas (SP2)
- Mengetahui sebab dan akibat dari permasalahan lamanya proses pembuatan surat penyerahan petikemas (SP2) di PT, Mustika Alam Lestari

3. PEMBAHASAN

3.1 Prosedur atau alur pembuatan surat penyerahan petikemas (SP2)



3.2 Tahapan Pelaksanaan Front User Office dan Billing Dalam Pembuatan Surat Penyerahan Petikemas (SP2)

Tahapan tahapan prosedur yang harus dilakukan oleh pengguna jasa atau consignee dalam hal pembuatan dokumen surat penyerahan petikemas (SP2) di bagian *front office user* dan *billing*:

- a. Terlebih dahulu sebelum para pengguna jasa atau importir menuju kebagian *customer service front office user* dan *billing* loket satu harus mengetahui apakah petikemasnya telah di *stacking* dilapangan penumpukan atau belum jika belum maka tidak bisa di proses pembuatan dokumen surat penyerahan petikemas dan harus menunggu sampai petikemas tersebut telah di *stacking* dilapangan penumpukan.
- b. Jika petikemas pengguna jasa atau importir telah di *stacking* di lapangan penumpukan petikemas, maka para pengguna jasa atau importir menyiapkan dokumen dokumen seperti *copy* SPPB (Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang) atau dokumen dari instansi bea dan cukai yang terkait serta menyerahkan *delivery order* yang asli.
- c. *customer service front office user* dan *billing* loket satu melakukan *verification* dokumen dokumen yang telah diberikan oleh pengguna jasa atau importir apakah telah sesuai atau tidak dan melakukan *verification* apakah dokumen dokumen tersebut masih berlaku atau tidak masa aktif nya.
- d. Jika ada salah satu dokumen yang tidak valid atau masa berlaku dokumen tersebut sudah lewat dari waktu yang didaftarkan maka petugas staaf *customer service front office user* dan *billing* loket satu mengembalikan dokumen tersebut kepada pengguna jasa atau importir untuk mengurus kembali di instansi bea dan cukai
- e. Bila telah valid dan benar dokumen tersebut maka staff *customer service front office user* dan *billing* loket satu menginput data data yang ada di dokumen tersebut ke dalam sistem CTOS berupa:
 1. Masukan jumlah box sesuai yang tertera pada B/L
 2. Input NPWP *customer*
 3. Pilih nama kapal dan *voyage* nya harus sesuai
 4. Masukan no DO dan B/L
 5. Jika DO dan B/L sudah online maka *doc type* dari bea cukai akan terisi sendiri dan bila offline harus di input secara manual
- f. Setelah selesai menginput data data yang ada didalam dokumen tersebut kedalam sistem CTOS, maka selanjutnya staff *customer service front office user* loket satu harus mencetak nota pelayanan untuk diserahkan kepada pengguna jasa atau importir untuk membayarkannya di *customer service front office user billing* loket dua dan dokumen dokumen yang telah diserahkan tersebut ditahan dulu oleh petugas *customer service front office user* loket satu sampai pengguna jasa membayarkan tagihan pelayanan kegiatan terminal petikemas
- g. Bagian staff *customer service* loket dua menerima nota pelayanan yang telah diserahkan oleh pengguna jasa dan menginputnya ke sistem CTOS, setelah itu pengguna jasa membayarkan tagihan yang tertera pada nota pelayanan sesuai jemlahnya

- h. Setelah membayar jumlah yang telah sesuai yang tertera pada nota pelayanan petugas staff *customer service* dua mencetak kartu proforma dan memberikan tanda cap lunas pada kartu proforma tersebut. Bagian kartu proforma tersebut ada tiga bagian yaitu lembar pertama, kedua, dan ketiga diberikan kepada para pengguna jasa dan lembar ke empat untuk arsip bagian loket *customer service* dua
- i. Bagian staff *customer service* loket tiga menerima kartu proforma dari pengguna jasa yang telah di cap lunas tersebut dan menerbitkan atau mencetak Surat Penyerahan Petikemas (SP2) dan Kartu Ekspor (KE) dan menyerahkannya kepada para pengguna jasa sertamengembalikan dokumen dokumen yang sebelumnya ditahan.
- j. Staff bagian *customer service* loket tiga juga mengambil lembar ke empat pada dokumen Surat Penyerahan Petikemas (SP2) dan Kartu Ekspor (KE) serta kartu proforma lembar keempat untuk dijadikan arsip perusahaan dan diserahkan kepada bagian arsip perusahaan.

3.3 Permasalahan yang ditemukan dalam Prosedur atau alur pembuatan surat penyerahan petikemas (SP2)

Kegiatan pelayanan pembuatan dokumen surat penyerahan petikemas (SP2) di bagian *front office user* dan *billing* PT. Mustika Alam Lestari terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terhambatnya proses kegiatan tersebut. Beberapa faktor yang menghambat kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya Staff Pada Jam Sibuk
- b. Kurangnya Peralatan Yang Memadai
- c. Kurang Luasnya Tempat Dalam Pengoprasian Layanan
- d. Akibat Dari Skema Pembuatan Surat Penyerahan Petikemas (SP2) Yang Panjang
- e. Kurang Disiplinnya Staff Pelayanan Dalam Bekerja
- f. Kurang Tanggung Jawab Staff Pelayanan Dalam Bekerja
- g. Kurangnya Pengawasan *Supervisor* Kepada bawahannya saat Bekerja

Penyebab dari kurang efisiennya pembuatan surat penyerahan petikemas di PT. Mustika Alam Lestari dari estimasi waktu dengan waktu real di lapangan adalah sebagai berikut:

- 1) Dokumen Sering Tidak Valid dan Masa Berlakunya Sudah Habis
- 2) Salah dalam Menginput Data dan Sistem sedang *offline*
- 3) Lamanya Petugas Staff Dala Menginput Data Ke Sistem
- 4) Belum Dipersiapkannya Dokumen Dokumen dan Jumlah Tagihan Pembayaran Yang Harus Diserahkan Pelanggan Ke CS-Dua
- 5) Pengguna Jasa Lama Dalam Melakukan Pembayaran Tagihan
- 6) Pemeriksaan Dokumen Yang Harus Diserahkan Pengguna Jasa Untuk Proses Mencetak SP2

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Belum optimalnya sistem kinerja pelayanan di bagian *front office user* dan *billing* khususnya dibagian *customer service* loket satu dan bagian *customer service* loket dua menjadi penyebab lambannya proses pelayanan pembuatan Surat Penyerahan Petikemas (SP2) yang mengakibatkan pengguna jasa atau *consignee* harus menunggu lama untuk membuat SP2
2. Kurangnya Kedisiplinan para staff dalam melakukan pekerjaannya sehingga menghambat pelayanan
3. Tidak di laksanakan sistem target waktu yang telah di tetapkan oleh perusahaan, terhadap staff yang berada dalam *front office user* dan *billing* sehingga berdampak pada lamanya proses pembuatan Surat Penyerahan Petikemas (SP2)

4. Kurangnya Pengawasan *Super visior* Kepada bawahannya saat Bekerja berdampak pada seringnya staff menunda-nunda pekerjaan

4.2 Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan kesimpulan yang sudah dikemukakan diatas,penulis memberikan saran-saran kepada pihak perusahaan PT. Mustika Alam Lestari untuk dijadikan masukan kedepannya untuk mengatasi masalah dalam hal waktu pelayanan yang lama untuk membuat dokumen surat penyerahan petikemas (SP2),sehingga tidak berdampak pada kegiatan *delivery* yang lamban pada pada PT. Mustika Alam Lestari. Maka saran-saran yang diberikan penulis untuk perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Pihak menejemen PT. Mustika Alam Lestari sebaiknya lebih memperhatikan dan menerapkan fungsi yang lebih optimal dibagiannya khususnya pada *customer service* loket satu dan *customer service* loket dua.
2. Sebaiknya para karyawan yang berprestasi dalam bekerja diberikan intensif dan bonus agar motivasi bekerjanya lebih tinggi lagi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa
3. Pihak menejemen perlu melakukan evaluasi kinerja pelayanan pada bagian *front user office* dan *billing* agar dapat mengetahui sistem yang lebih optimal dari sistem sebelumnya
4. Bila pihak perusahaan PT. Mustika Alam Lestari masih mempertahankan sistem kerja yang digunakan pada saat ini maka pihak menejemen perlu menerapkan aturan maksimal pelayanan waktu agar proses pelayanan tidak lama

DAFTAR PUSTAKA

Suyono, R.P. Edisi Keempat. 2014. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor-Import Melalui Laut*. Jakarta: PPM.

http: // www.id.wikipedia.org/wiki/system_billing,27 november 2008,pk.00.00 WIB

http:// www.depdiknas.org/kamusbesarbahasaindonesia_edisiketiga ,pk.23.34 WIB

PT.Mustika Alam Lestari. , <http://www.malt300.com/>