

LAPORAN KERJA PRAKTEK
Tentang
KEGIATAN PELAYANAN DAN PROSEDUR
PENGADMINISTRASIAN EKSPOR IMPOR
PT EXPEDISEA SUKSES ABADI SEMARANG



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi
Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi
Universitas Semarang

Disusun Oleh :

FERDIAN VICOIRUN NILLA
B 133.15.0145

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEMARANG
2019

TANDA PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : FERDIAN VICOIRUN NILLA
NIM : B 133.15.0145
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL KP : KEGIATAN PELAYANAN DAN PROSEDUR
PENGADMINISTRASIAN EKSPOR IMPOR
PT EXPEDISEA SUKSES ABADI SEMARANG



USM

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : FERDIAN VICOIRUN NILLA
NIM : B 133.15.0145
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL KP : KEGIATAN PELAYANAN DAN PROSEDUR
PENGADMINISTRASIAN EKSPOR IMPOR
PT EXPEDISEA SUKSES ABADI SEMARANG



Semarang, 28 Januari 2019

USM
Ketua Program,
Diploma III/Manajemen Perusahaan

(Edy Suryawardana, SE., MM.)

NIS : 06557000504081

PERNYATAAN ORISINALITAS LKP

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ferdian Vichoirun Nilla menyatakan bahwa LKP dengan judul "**KEGIATAN PELAYANAN DAN PROSEDUR PENGADMINISTRASIAN EKSPOR IMPOR PT. EXPEDISEA SUKSES ABADI SEMARANG**" adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam LKP ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik LKP yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

USM

Semarang, 28 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Ferdian Vichoirun Nilla

RINGKASAN

Berdasarkan hasil uraian bab-bab pembahasan Laporan Kerja Praktek yang dilaksanakan di PT. Expedisea Sukses Abadi Semarang, dapat diringkas sebagai berikut :

1. PT. Expedisea Sukses Abadi dalam melakukan kegiatan pelayanan terhadap pelanggan menggunakan beberapa tahap yaitu dimensi pelayanan, prinsip pelayanan, unsur pelayanan, dan model pelayanan.
2. Ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari wilayah pabean Indonesia. Prosedur pengadministrasian yang terjadi dalam PT Expedisea Sukses Abadi secara bertahap yaitu adanya dokumen shipping instruction, delivery order, invoice packing list, pemberitahuan ekspor barang, bill of lading, dan certificate of origin.
3. Impor merupakan kegiatan masuknya barang dari luar ke wilayah pabean Indonesia. Prosedur pengadministrasian impor ada beberapa tahap yaitu adanya invoice packing list, letter of credit, bill of lading, certificate of origin dan pemberitahuan impor barang.

Kata kunci : pelayanan, prosedur, ekspor dan impor.



SUMMARY

Based on the results of the discussion chapters of the Job Training Report held at PT. The Expedisea Sukses Abadi Semarang, can be summarized as follows:

- 1) PT. Expedisea Sukses Abadi in conducting service activities to customers uses several stages, namely service dimensions, service principles, service elements, and service models.
- 2) Export is the activity of removing goods from the Indonesian customs area. The administrative procedures that occur in PT Expedisea Sukses Abadi in stages are the shipping instruction document, delivery order, invoice packing list, notification of export of goods, bill of lading, and certificate of origin.
- 3) Imports are activities for the entry of goods from outside to the Indonesian customs area. There are several stages of import administration procedures, namely invoice packing lists, letters of credit, bill of lading, certificates of origin and notification of import of goods.

Keywords: services, procedures, export and import.

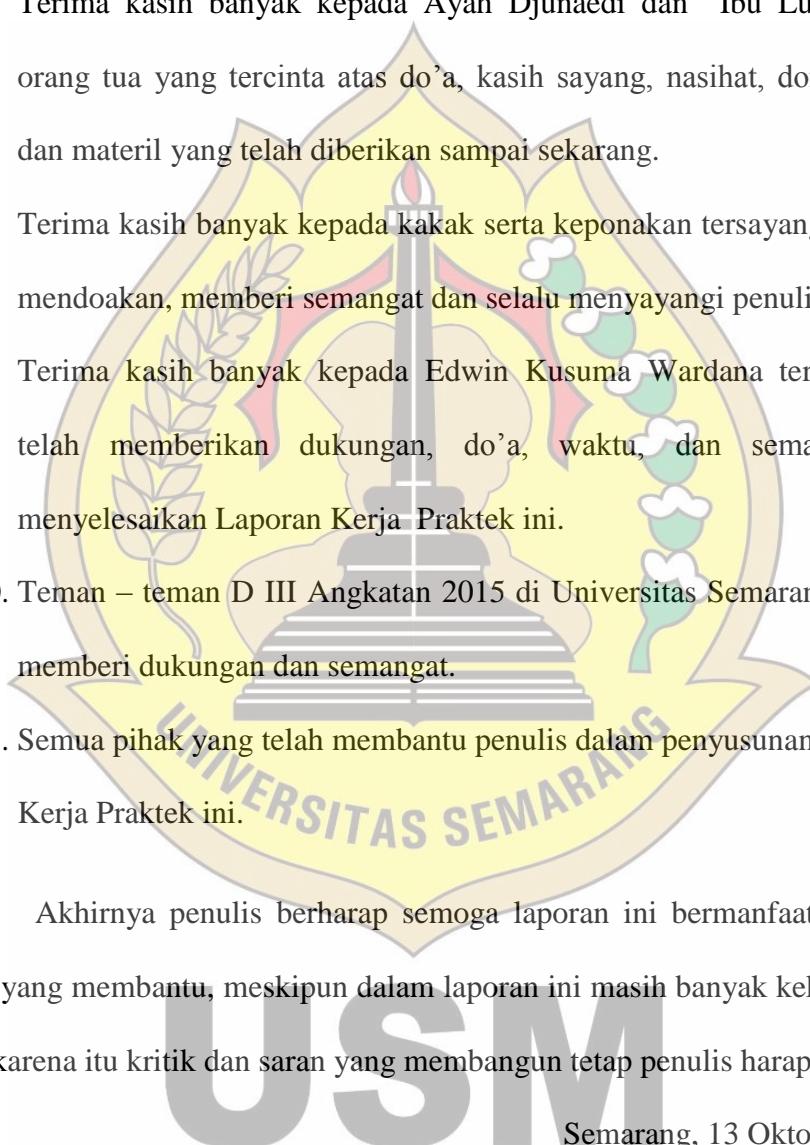


KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Kerja Praktek (LKP) dengan judul “**KEGIATAN PELAYANAN DAN PROSEDUR PENGADMINISTRASIAN EKSPOR IMPOR PT EXPEDISEA SUKSES ABADI SEMARANG**” yang merupakan salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.

Selama melaksanakan Kerja Praktek dan dalam menyelesaikan laporan ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran, serta fasilitas yang membantu hingga akhir dari penulisan laporan ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Andy Kridasusila, SE., MM., selaku Rektor Universitas Semarang
2. Bapak Yohanes Suhardjo, SE., MSi., Ak. CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Semarang
3. Bapak Edy Suryawardana, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Semarang
4. Bapak Edy Suryawardana, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian laporan ini.
5. Ibu Dian Triyani, SE., MM., selaku Dosen Wali.

- 
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Universitas Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini.
 7. Terima kasih banyak kepada Ayah Djunaedi dan Ibu Lulis Qorliana, orang tua yang tercinta atas do'a, kasih sayang, nasihat, dorongan moril dan materil yang telah diberikan sampai sekarang.
 8. Terima kasih banyak kepada kakak serta keponakan tersayang yang selalu mendoakan, memberi semangat dan selalu menyayangi penulis.
 9. Terima kasih banyak kepada Edwin Kusuma Wardana tersayang yang telah memberikan dukungan, do'a, waktu, dan semangat penuh menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini.
 10. Teman – teman D III Angkatan 2015 di Universitas Semarang yang telah memberi dukungan dan semangat.
 11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu, meskipun dalam laporan ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun tetap penulis harapkan.

Semarang, 13 Oktober 2018



FERDIAN VICOIRUN NILLA

DAFTAR ISI

Lembar Judul Laporan Kerja Praktek	i
Lembar Persetujuan Laporan Kerja Praktek	ii
Lembar Pengesahan Laporan Kerja Praktek	iii
Pernyataan Orisinalitas Laporan Kerja Praktek	iv
Ringkasan	v
Summary	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang pemilihan bidang dan objek Kerja Praktek	1
1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktek	5
1.3. Manfaat Laporan Kerja Praktek	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN PROFIL PERUSAHAAN	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1 Kegiatan Pelayanan	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.5 Model Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Prosedur Pengadministrasian	19
2.1.2.1 Penegrtian Administrasi	19
2.1.2.2 Pengertian Ekspor	19
2.1.2.3 Prosedur Ekspor	20
2.1.2.4 Dokumen Ekspor	22
2.1.2.5 Pengertian Impor	26
2.1.2.6 Prosedur Impor	27

2.2. Profil Perusahaan	30
2.2.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan	30
2.2.2 Struktur Organisasi Dan Deskripsi Pekerjaan	30
2.2.3 Bidang Kegiatan Perusahaan	39
BAB III METODE PENULISAN LAPORAN	40
3.1. Sumber Data	40
3.2. Metode Pengumpulan Data	43
BAB IV PEMBAHASAN KERJA PRAKTEK	46
4.1. Uraian Bidang Pekerjaan	46
4.1.1 Bidang Pelayanan	47
4.1.1.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	47
4.1.1.2 Kendala (<i>Reliability</i>)	50
4.1.1.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	51
4.1.1.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
4.1.1.5 Empati (<i>Empathy</i>)	52
4.1.2 Bidang Administrasi	53
4.1.2.1 Ekspor	53
4.1.2.2 Impor	71
4.2. Kendala – Kendala yang Dihadapi Perusahaan	73
4.3. Solusi yang Dilakukan Oleh Perusahaan	74
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan Laporan Kerja Praktek	77
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

USM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.2 Contoh Prosedur Ekspor

Gambar 2.1.5 Contoh Prosedur Impor

Gambar 2.2.2 Struktur Organisasi PT Expedisea Sukses Abadi

Gambar 4.1.1 Contoh Delivery Order

Gambar 4.1.1 Contoh Invoice

Gambar 4.1.1 Contoh Packing List

Gambar 4.1.1 Contoh Health Certificate

Gambar 4.1.1 Contoh Nota Pelayanan Ekspor

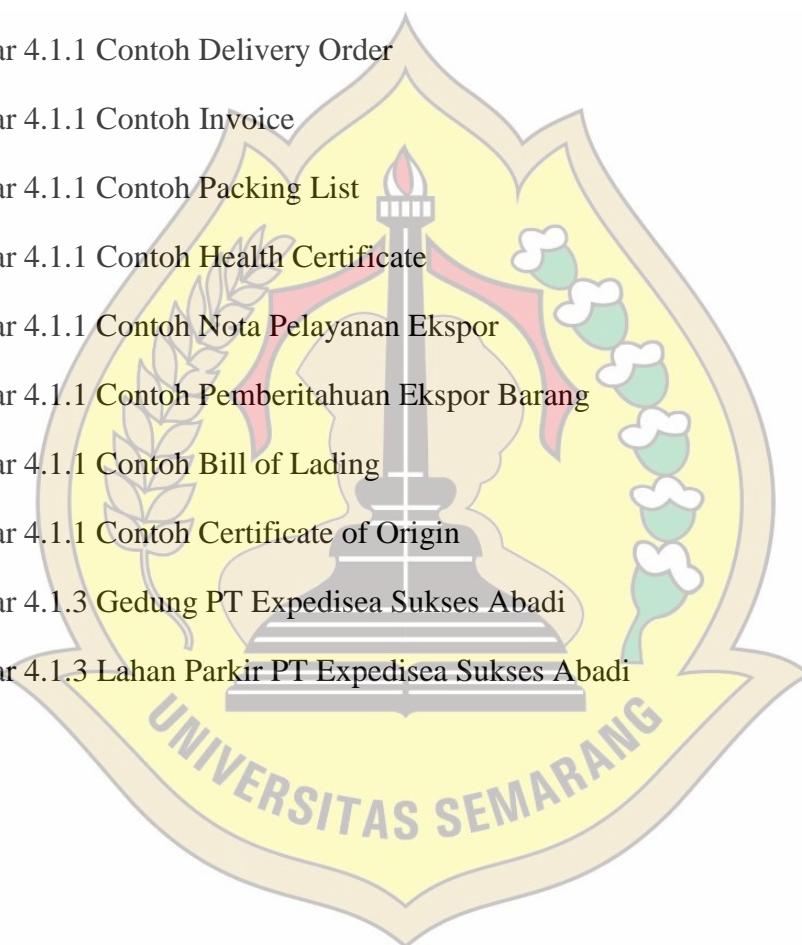
Gambar 4.1.1 Contoh Pemberitahuan Ekspor Barang

Gambar 4.1.1 Contoh Bill of Lading

Gambar 4.1.1 Contoh Certificate of Origin

Gambar 4.1.3 Gedung PT Expedisea Sukses Abadi

Gambar 4.1.3 Lahan Parkir PT Expedisea Sukses Abadi



DAFTAR LAMPIRAN

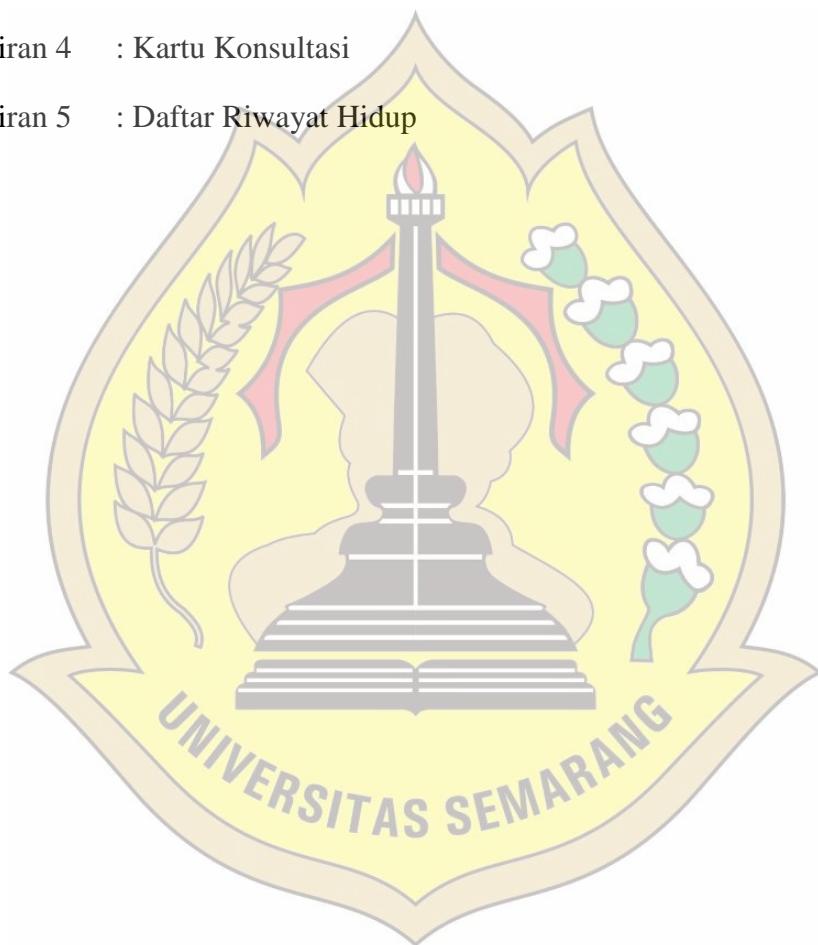
Lampiran 1 : Surat Keterangan Kerja Praktek

Lampiran 2 : Nilai Kerja Praktek

Lampiran 3 : Daftar Presensi Magang

Lampiran 4 : Kartu Konsultasi

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



USM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Bidang Objek KKP

Pada jaman modern ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju. Hal ini mendorong perkembangan dunia usaha yang semakin pesat, sehingga menuntut adanya sistem pemasaran yang semakin baik pada setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang industry maupun jasa. Selain itu hal yang menjadi pendukung bertahannya suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap konsumen. Karena suatu kualitas usaha dapat dilihat dari pelayanannya, apabila suatu usaha tanpa pelayanan yang baik, maka konsumen akan beralih memilih perusahaan lain yang berkualitas terhadap jasa pelayanannya. Kualitas pelayanan yang maksimal akan menciptakan kepuasan bagi konsumen dimana perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya akan dengan mudah untuk menguasai pangsa pasar.

Menurut Kotler dalam buku Sangadji dan Sopiah (2013:99) merumuskan bahwa: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Serta Gronroos dalam buku Daryanto dan Setyobudi (2014:135) dalam Rahmatriana (2013) mengemukakan bahwa :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberian pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”.

Serta menurut Kotler dalam buku Daryanto (2014:135). “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”

Berdasarkan pendapat diatas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau yang memberikan pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa secara konsisten.

Selain pengertian diatas menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268) definisi “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Sedangkan Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268) “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Selanjutnya definisi kualitas pelayanan menurut Mauludin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Definisi diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari perbedaan pelayanan antara kenyataan dan harapan apakah sesuai dengan yang diterima oleh pelanggan.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Pelayanan juga merupakan bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan yang dilakukan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan keramah tamahan yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Hal ini dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan terhadap sistem pelayanan suatu perusahaan.

Setiap perusahaan dapat menempatkan pelayanan sebagai ujung tombak dalam usahanya, agar bisa bertahan dan memenangkan persaingan. Hal tersebut tentu saja membuat perubahan dengan terus meminimalkan ketidak puasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang tepat dan berkualitas. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia. Karena tanpa melalui manusia yang berkualitas tidak akan menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas pula. Kualitas memberikan suatu

dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Karena dengan kondisi persaingan pasar yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu dalam memperluas pasar sasarannya. Hal demikian akan menyebabkan terjadinya persaingan bisnis yang sangat ketat sehingga menuntut perusahaan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanannya. Dengan tujuan untuk mendukung keberhasilan perusahaan dalam penjualan, maka setiap perusahaan berupaya menghasilkan barang atau jasa yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang menunjang.

Memberikan kualitas pelayanan yang unggul dan menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan pelanggan dengan harga yang bersaing juga merupakan strategi yang penting dilakukan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan yang baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari hilangnya pelanggan . Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan , karena kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada pelanggannya.

Karena perkembangan bisnis jasa dalam bidang ekspor impor yang semakin pesat, semakin banyak pula pelaku bisnis yang membuka usaha tersebut, khususnya dikota Semarang. PT Expedisea Sukses Abadi Semarang merupakan salah satu bisnis jasa dalam bidang ekspor impor yang ada dikota Semarang,

tepatnya di jalan Syuhada Tengah no. 39, yang menjual jasa pelayanan ekspor impor. Perusahaan ini memiliki jumlah pelanggan yang banyak, namun juga ada beberapa masalah yang terjadi seperti adanya keluhan pelanggan berupa keterlambatan draft dokumen yang berhubungan dengan instansi terkait.

Dengan demikian perusahaan mempunyai cara tersendiri untuk mengantisipasi keterlambatan dokumen yang terkait dengan instansi dikarenakan down sistem, sehingga saat pelanggan membutuhkan draft cepat perusahaan sudah bisa dipastikan dapat memenuhi permintaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan peranan penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dari latar belakang tersebut, maka dalam penyusunan laporan kuliah kerja praktek ini mengambil judul **“KEGIATAN PELAYANAN DAN PROSEDUR PENGADMINISTRASIAN EKSPOR IMPOR PT EXPEDISEA SUKSES ABADI SEMARANG”**.

1.2 Tujuan KKP

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui prosedur pengadministrasian ekspor impor PT

Expedisea Sukses Abadi Semarang.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kegiatan pelayanan ekspor impor kepada pelanggan di PT Expedisea Sukses Abadi Semarang.
2. Untuk mengetahui prosedur – prosedur ekspor dan import di PT Expediese Sukses Abadi Semarang.

3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi pada PT Expedisea Sukses Abadi Semarang.
4. Untuk mengetahui solusi-solusi apa saja yang diberikan pelanggan dari PT Expedisea Sukses Abadi Semarang.

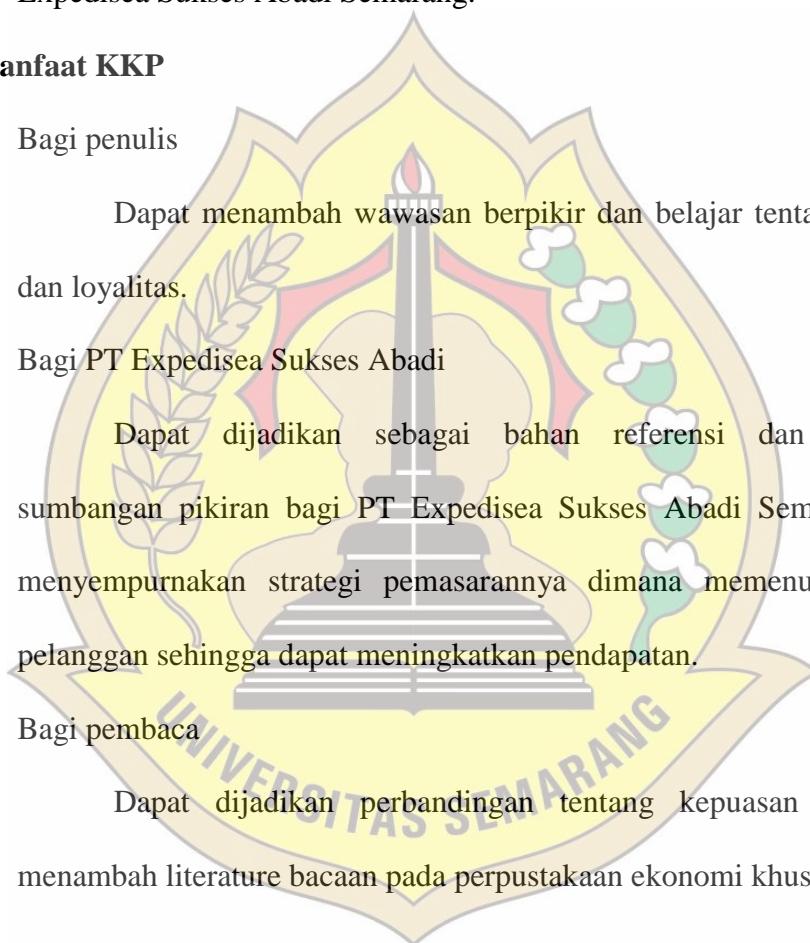
1.3 Manfaat KKP

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan berpikir dan belajar tentang kepuasan dan loyalitas.
2. Bagi PT Expedisea Sukses Abadi

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan merupakan sumbangan pikiran bagi PT Expedisea Sukses Abadi Semarang dalam menyempurnakan strategi pemasarannya dimana memenuhi kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan pendapatan.
3. Bagi pembaca

Dapat dijadikan perbandingan tentang kepuasan serta dapat menambah literature bacaan pada perpustakaan ekonomi khususnya.



USM

The logo of Universitas Semarang (USM) features a shield-shaped emblem. Inside the shield, there is a central vertical element resembling a torch or a stylized tree. To the left of the torch is a golden wheat stalk, and to the right is a green vine with leaves. The background of the shield is yellow. A blue ribbon or banner wraps around the bottom of the shield, containing the text "UNIVERSITAS SEMARANG" in white capital letters. The entire logo is set against a white background.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kegiatan Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Mauludin (2013:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2013:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak

saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*),

keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa yang sering disebut *SERQUAL* (service quality) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103), yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang

sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alas an yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
 - a) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

- c) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2014:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c) Perencanaan Strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

e) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.

f) Total Human Reward

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Melalui cara ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.1.1.4 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2013:106) antara lain adalah sebagai berikut:

a) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*receptionis*) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

b) Tepat Waktu dan Janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

c) Kesediaan Melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

d) Pengetahuan dan Keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e) Kesopanan dan Ramah Tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun

tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f) Kejujuran dan Kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggarannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

g) Kepastian Hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

h) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan.Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

i) Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

j) Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k) Tidak Rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

1) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

2.1.1.5 Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2013:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. Professionalisme and Skills.

Pelanggan mendapatkan bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (*outcomerelated criteria*).

2. Attitudes and Behavior.

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

3. Accessibility and Flexibility.

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness.*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. *Recovery.*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility.*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya

kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.1.2 Prosedur Pengadministrasian

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi di definisikan sebagai proses-proses semua kegiatan secara menyeluruh dalam menyelenggarakan kegiatan. kegiatan tersebut didasarkan pada tujuan atau rasional tertentu yang dilakukan oleh dua individu atau lebih dalam menjapai tujuan dengan sarana dan prasarana yang ada. (Siagian,2001:267)

2.1.2.2 Pengertian Ekspor

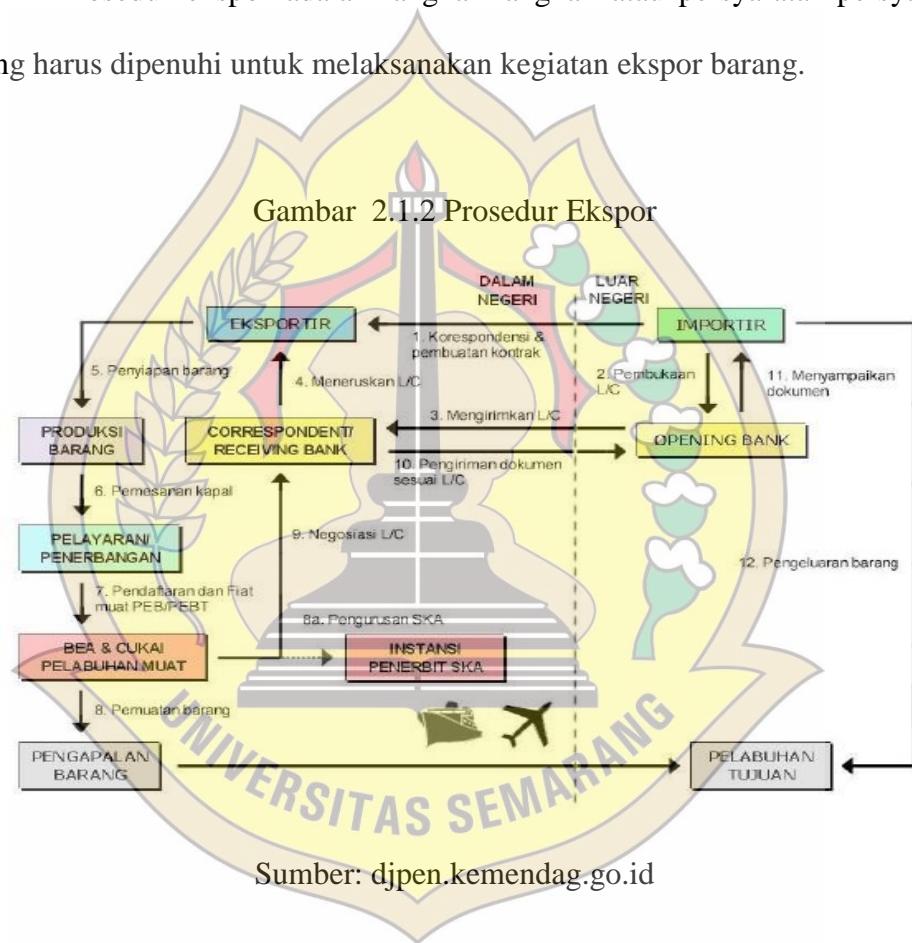
Ekspor adalah penjualan barang ke luar negeri dengan menggunakan sistem pembayaran, kualitas, kuantitas dan syarat penjualan lainnya yang telah disetujui oleh pihak eksportir dan importir. Permintaan ekspor adalah jumlah barang/jasa yang diminta untuk diekspor dari suatu negara ke negara lain (Sukirno,2010). Proses ekspor pada umumnya adalah tindakan untuk mengeluarkan barang atau komoditas dari dalam negeri untuk memasukannya ke negara lain

Menurut Departemen Perdagangan ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari wilayah pabean Indonesia. Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat di artikan kesimpulan bahwa yang di maksud dengan ekspor adalah kegiatan menjual barang dari dalam negeri ke luar negeri dengan melewati wilayah pabean Indonesia dengan mengharapkan pembayaran dalam

bentuk mata uang internasional dan memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku.

2.1.2.3 Prosedur Ekspor

Prosedur ekspor adalah langkah-langkah atau persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan kegiatan ekspor barang.



Dalam hal ini prosedur ekspor termasuk pengurusan dokumen-dokumen ekspor, persiapan barang ekspor, dan hal pemberian (Amir, 2004).

Berikut adalah langkah-langkah untuk melengkapi prosedur ekspor:

- a) Korespondensi, yaitu eksportir melakukan korespondensi dengan importir di luar negeri untuk menawarkan komoditas yang mau dijual.

- b) Pembuatan Kontrak Dagang, setelah importir setuju dengan semua kondisi yang ditawarkan oleh eksportir, kontrak dagang segera dibuat.
- c) Penerbitan Letter of Credit (L/C), importir membuka letter of credit melalui bank koresponden di negaranya dan mengirimkan letter of credit tersebut ke bank devisa yang ditunjuk eksportir di Indonesia.
- d) Mempersiapkan barang ekspor, dengan diterimanya letter of credit, eksportir segera mempersiapkan barang yang dipesan importir.
- e) Pemesanan ruang kapal, dilakukan eksportir ke Perusahaan Pelayaran Samudera atau perusahaan penerbangan.
- f) Mendaftarkan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), pendaftaran dilakukan ke bank devisa dengan melampirkan keterangan sanggup membayar apabila barang ekspornya terkena pajak ekspor.
- g) Pemeriksaan Bea Cukai, pihak Bea Cukai akan memeriksa barang-barang yang akan di ekspor beserta dokumennya. Setelah itu ia akan mendatangi pernyataan persetujuan muat yang ada pada pemberitahuan eksport barang.
- h) Pengiriman barang ke pelabuhan. Tahapan ini dapat dilakukan oleh eksportir sendiri melalui perusahaan jasa pengiriman barang.
- i) Pemuatan barang ke kapal. Setelah pemberitahuan eksport barang ditandatangani oleh pihak Bea Cukai, barang bisa dimuat ke kapal. Kemudian pihak pelayaran akan memberikan bill of lading kepada Eksportir.

- j) Surat Keterangan Asal Barang (SKA), surat ini bisa diperoleh dari Kanwil Depperindag atau kantor Depperindag setempat.
- k) Pencairan letter of credit, apabila barang sudah dikapalkan, eksportir bisa mencairkan letter of credit ke bank dengan menyerahkan syarat bill of lading, faktur, packing list.
- l) Pengiriman barang ke importir.

2.1.2.4 Dokumen Ekspor

Jenis-jenis dokumen yang diperlukan dalam melakukan ekspor antara lain:

a) Invoice

Invoice adalah dokumen nota/ faktur penjualan barang ekspor/impor. Diterbitkan oleh penjual/ eksportir/ pengirim barang. Didalam invoice ini wajib mencantumkan: nomer dan tanggal dokumen invoice, nama pembeli/ importir/ penerima barang/ consignee/ applicant, nama barang, harga per unit (dijual berdasarkan, pcs/ kgm/ cbm/ dozen/ lainnya), harga total seluruh barang, cara penyerahan barang. Hal-hal diatas perlu ditulis didalam invoice, adapun informasi lain dapat disertakan seperti: nama kapal/pesawat, no container, tempat muat dan bongkar dan sebagainya. Invoice ini juga digunakan sebagai dasar untuk menghitung pajak / pungutan negara.

b) Packing List

Packing list adalah merupakan dokumen packing / kemasan yang menunjukkan jumlah, jenis serta berat dari barang ekspor/impor.

Juga merupakan penjelasan dari uraian barang yang disebut di dalam commercial invoice. Diterbitkan oleh penjual/ eksportir/ pengirim barang. Di dalam Packing List ini wajib mencantumkan: nomer dan tanggal dokumen packing list, nama pembeli/ importir/ penerima barang/ consignee/applicant, nama barang, jumlah dan jenis pengemas, berat bersih dan kotor dari barang-barang tercantum. Hal-hal diatas perlu ditulis, adapun informasi lain dapat disertakan seperti: nama kapal/ pesawat, no. container, tempat muat dan bongkar dan sebagainya. Packing list ini juga digunakan sebagai dasar pemeriksaan barang oleh pihak-pihak terkait.

c) Certificate of origin

COO (Certificate of origin) atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Surat Keterangan Asal (SKA) merupakan suatu dokumen yang berdasarkan kesepakatan dalam suatu perjanjian antar negara baik perjanjian bilateral, regional maupun multilateral. Dokumen tersebut fungsinya sebagai “surat keterangan” yang menyatakan bahwa barang yang dieksport (atau diimpor) berasal dari suatu negara yang telah membuat suatu kesepakatan (agreement) dengan negara tersebut. Biasanya agreement tersebut berkaitan dengan skema free trade area dalam perdagangan internasional. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat kita simpulkan bahwa Certificate Of Origin atau Surat Keterangan Asal merupakan dokumen yang dibuat oleh eksportir dan disertakan pada saat mengirim /

mengekspor barang ke suatu negara tertentu dimana negara penerima barang tersebut telah menyepakati suatu perjanjian untuk memberikan suatu kemudahan bagi barang dari negara asal (origin) untuk memasuki negara tujuan tersebut, sebagai contoh kemudahan berupa keringanan bea masuk atau dengan kata lain fasilitas preferensi berupa pembebasan sebagian atau keseluruhan bea masuk impor yang diberikan oleh negara tertentu. Selain itu juga berfungsi sebagai dokumen yang menerangkan bahwa barang ekspor tersebut benar-benar berasal, dihasilkan atau diolah di negara asal yang disebutkan di dalamnya.

d) Letter of credit

Letter of credit (L/C) adalah surat dari bank ditujukan kepada eksportir yang menyatakan atas nama nasabah mereka (importir) akan membayar atau mengaksep draft yang diterbitkan oleh eksportir, dengan ketentuan semua syarat yang ditentukan dalam letter of credit telah dipenuhi. letter of credit pada umumnya cenderung ditujukan untuk kepentingan eksportir dan sebagai akibatnya eksportir akan mendesak importir agar menerbitkan letter of credit guna kepentingannya sebelum pengapalan barang terjadi. letter of credit dapat dikeluarkan oleh pedagang importir sendiri tetapi mengingat resikonya maka sering dikehendaki letter of credit yang dikeluarkan oleh bank. Dari sudut pandangan importir, letter of credit yang ia minta untuk diterbitkan oleh sebuah bank tertentu adalah import credit

dan biasanya letter of credit tersebut dinamakan demikian oleh importir dan bank penerbit letter of credit. Sebaliknya dari sudut pandangan advising bank yang meneruskan letter of credit tersebut kepada eksportir atau melakukan pembayaran bertindak sebagai negotiating bank, letter of credit tersebut dinamakan export credit.

e) Bill of lading

Bill of lading (B/L) adalah dokumen perjalanan atau pemuatan. Bill of lading dikeluarkan oleh pihak pengangkut baik pelayaran, penerbangan atau lainnya atau agennya yang menunjukkan bahwa pengirim mengirimkan barangnya dengan kesepakatan yang tertulis di dalam bill of lading tersebut. Bill of lading ini jika oleh pelayaran lazim disebut Bill Of Lading namun untuk maskapai penerbangan disebut Airwaybill, atau bahkan ada sebutan lain Ocean Bill of lading, Marine Bill of lading, Sea waybill. Apapun sebutan itu pada dasarnya sama adalah dokumen pengangkut, dan semua itu adalah dalam kategori bill of lading. Pendeknya bill of lading adalah bukti penyerahan / pengiriman barang dari pengirim kepada pelayaran untuk mengirimkan barangnya sampai ke tempat tujuan yang ditunjuk oleh si pengirim. Jadi bill of lading dapat berfungsi sebagai : dokumen penyerahan barang dari eksportir kepada pihak ekspedisi, dokumen kontrak perjalanan antara eksportir dengan perusahaan ekspedisi, dokumen kepemilikan barang yang tertera dalam dokumen bill of lading.

f) Sales Contract

Sales contract adalah dokumen/surat persetujuan antara penjual dan pembeli yang merupakan follow-up dari purchase order yang diminta importer. Isinya mengenai syarat-syarat pembayaran barang yang akan dijual, seperti harga, mutu, jumlah, cara pengangkutan, pembayaran asuransi dan sebagainya. Kontrak ini merupakan dasar bagi pembeli untuk mengisi aplikasi pembukaan letter of credit kepada Bank.

2.1.2.5 Pengertian Impor

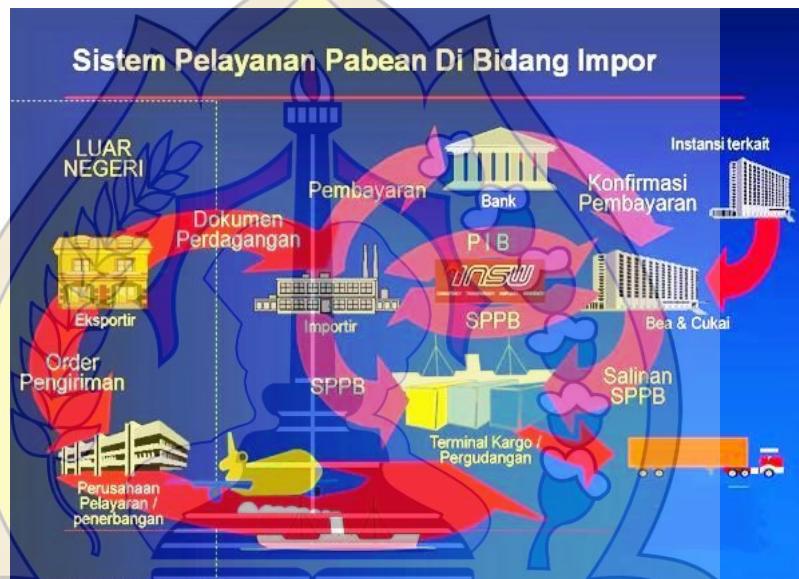
Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Transaksi impor adalah perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam daerah pabean Indonesia dengan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Tandjung, 2011: 379).

Menurut Susilo (2008: 101) impor bisa diartikan sebagai kegiatan memasukkan barang dari suatu negara (luar negeri) ke dalam wilayah pabean negara lain. Pengertian ini memiliki arti bahwa kegiatan impor berarti melibatkan dua negara. Dalam hal ini bisa diwakili oleh kepentingan dua perusahaan antar dua negara tersebut, yang berbeda dan pastinya juga peraturan serta bertindak sebagai supplier dan satunya bertindak sebagai negara penerima. Impor adalah membeli barang-barang dari luar negeri sesuai dengan ketentuan pemerintah yang dibayar dengan menggunakan valuta asing (Purnamawati, 2013: 13).

2.1.2.6 Prosedur Impor

Prosedur impor adalah langkah-langkah atau persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan kegiatan impor barang.

Gambar 2.1.5 Prosedur Impor



Sumber : PT Mitra Kargo Indonesia, 2016

Menurut PT Mitra Kargo Indonesia prosedur impor barang adalah sebagai berikut:

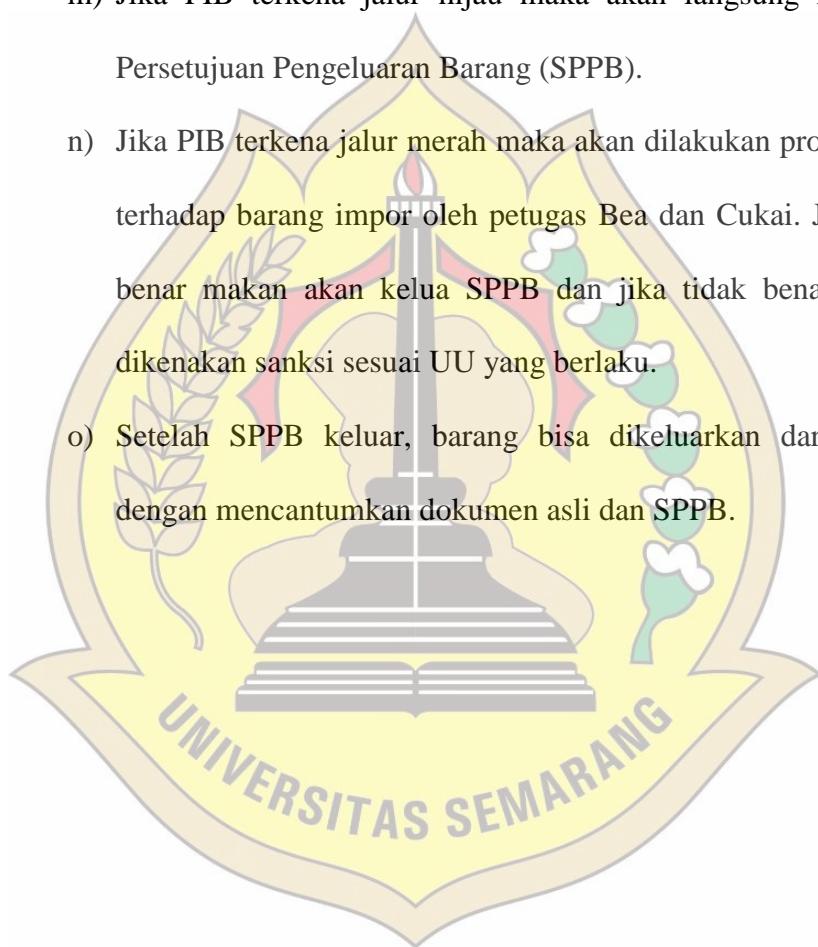
- a) Importir mencari supplier barang sesuai dengan yang akan diimpor.
- b) Setelah terjadi kesepakatan harga, importir membuka L/C dibank devisa dengan melampirkan Purchase Order (surat perjanjian sebelum terbit letter of credit) mengenai barang-barang yang mau diimpor, kemudian antar bank ke bank luar negeri untuk

menghubungi supplier dan terjadi perjanjian sesuai dengan perjanjian isi L/C yang disepakati kedua belah pihak.

- c) Barang-barang dari supplier siap untuk dikirim ke pelabuhan pemuatan untuk diajukan.
- d) Supplier mengirim faks importer dokumen bill of lading, invoice and packing list, dan beberapa dokumen lainnya jika disyaratkan.
- e) Original dokumen dikirim via bank / original kedua ke importer.
- f) Pembuatan / pengisian dokumen pemberitahuan impor barang untuk proses pengeluaran barang.
- g) Importer mengirimkan data PIB ke sistem computer pelayanan Bea dan Cukai secara online melalui media pertukaran data elektronik (PDE).
- h) Dari PIB yang telah dibuat, akan diketahui berapa besar bea masuk, PPH dan pajak yang lain yang akan dibayar. Selain itu importir juga harus mencantumkan dokumen kelengkapan yang diperlukan di dalam PIB.
- i) Importer membayar ke bank devisa sebesar pajak yang akan dibayar ditambah biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak).
- j) Bank melakukan pengiriman data ke sistem computer pelayanan Bea dan Cukai secara online melalui media PDE.
- k) Data PIB terlebih dahulu akan diproses di Portal Indonesia National Single Window (INSW) untuk proses validasi kebenaran

pengisian dokumen PIB dan proses verifikasi perijinan (Analizing Point) terkait lartas.

- l) Jika data benar akan dibuat penjaluran.
- m) Jika PIB terkena jalur hijau maka akan langsung keluar Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).
- n) Jika PIB terkena jalur merah maka akan dilakukan proses cek fisik terhadap barang impor oleh petugas Bea dan Cukai. Jika hasilnya benar maka akan keluar SPPB dan jika tidak benar maka akan dikenakan sanksi sesuai UU yang berlaku.
- o) Setelah SPPB keluar, barang bisa dikeluarkan dari pelabuhan dengan mencantumkan dokumen asli dan SPPB.



2.2 Profil Perusahaan

2.2.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan

PT. Expedisea Sukses Abadi berdiri pada tanggal 3 November 2008 yang berada di JL. Syuhada Tengah RT 04 RW 02 Pedurungan Semarang. PT Expedisea Sukses Abadi bergerak pada bidang jasa eksport dan import atau sering disebut dengan PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan). PT Expedisea Sukses Abadi dipimpin oleh Ibu Dwi Ariyanti. Kantor dan rumah ibu pimpinan sangat berdekatan dikarenakan supaya dapat mengontrol pekerjaan dengan baik dan benar.

2.2.2 Struktur Organisasi Dan Deskripsi Pekerjaan

Menurut manulang 2013:61 bentuk struktur organisasi dapat dibedakan menjadi empat jenis yaitu:

a) Bentuk Organisasi Garis

Dalam bentuk organisasi garis tingkat wewenang dan kekuasaan dipegang oleh pimpinan tertinggi dan mengalir secara langsung dari penjabat-penjabat yang memimpin satuan-satuan organisasi menurut tata jenjang organisasi

b) Bentuk Organisasi fungsional

Bentuk organisasi fungsional ini pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas, sebab setiap atasan berwenang memberi komando terhadap bawahan sepanjang ada hubungannya dengan fungsi atasan tersebut sehingga lebih memberikan perhatian kepada sifat dan jenis fungsi yang perlu diajalankan

c) Bentuk Organisasi garis dan staf

Pada umumnya bentuk organisasi garis dan staf dianut oleh organisasi besar. Dalam bentuk ini terdapat satu atau lebih tenaga staf atau jumlah karyawan yang banyak. Staf adalah orang yang ahli dalam bidang tertentu yang tugasnya memberi nasehat dan saran dalam bidaangnya kepada pejabat diorganisasinya tersebut.

d) Bentuk Organisasi staf dan fungsinya

Bentuk ini merupakan bentuk kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan bentuk kegiatan garis staf

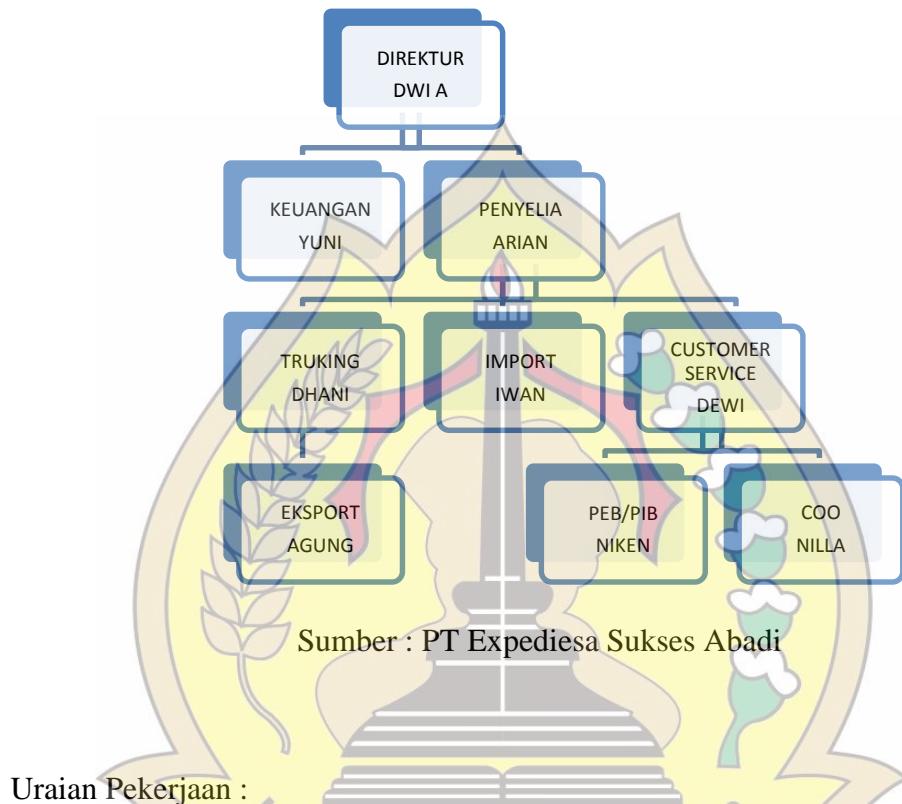
Adapun tujuan dalam penentuan struktur organisasi bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan pekerjaan, diantaranya:

- a) Untuk menentukan seorang dalam fungsi kegiatanya yang telah dibebankannya kepadanya.
- b) Untuk mengordinir kegiatan bawahan sehingga tercapai tujuan perusahaan.
- c) Untuk mempermudah pengawasan yang dilakukan pimpinan kepada karyawan.

Dari teori diatas PT EXPEDISEA SUKSES ABADI menggunakan struktur organisasi garis dan staf, dimana masing-masing bagian mempunyai tanggung jawab yang jelas dan orang yang ahli di bidangnya.

STRUKTUR ORGANISASI PT. EXPEDISEA SUKSES ABADI

Gambar 2.2.2



Uraian Pekerjaan :

1. Direktur

Tugas direktur :

- a) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- c) Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan.
- d) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.

- e) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan dunia luar perusahaan.
- f) Menetapkan strategi-strategi stategis untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- g) Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan, mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan, kualitas produk, persediaan dan distribusi barang.
- h) Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.

Tanggung jawab direktur :

- a) Memimpin perusahaan dengan membuat kebijakan-kebijakan perusahaan.
- b) Memilih, menentukan, mengawasi pekerjaan karyawan.
- c) Menyetujui anggaran tahunan perusahaan dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada owner perusahaan atau pemegang saham.

2. Keuangan

Tugas keuangan :

- a) Bekerja sama dengan manajer lainnya untuk merencanakan serta meramalkan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.
- b) Menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan se-efisien dan se-efektif mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lainnya.

- c) Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
- d) Menghubungkan perusahaan dengan pasar keuangan, di mana perusahaan dapat memperoleh dana dan surat berharga perusahaan dapat diperdagangkan.

Tanggung jawab keuangan :

- a) Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan, serta pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
- b) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, serta mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.
- c) Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat.
- d) Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sistem serta prosedur keuangan dan akuntansi. Selain itu juga mengontrol pelaksanaannya untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur.

- e) Merencanakan dan mengkonsolidasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
- f) Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus kas perusahaan (*cash flow*), terutama pengelolaan piutang dan utang. Sehingga, hal ini dapat memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kondisi keuangan dapat tetap stabil.

3. Penyelia

Tugas penyelia :

- a) Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahan dan groupnya.
- b) Mengatur kelompok kerja pada grup yang dipegangnya.
- c) Memberikan tugas pada subordinatanya.
- d) Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.
- e) Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan.
- f) Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen.
- g) Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan.
- h) Mendisiplinkan bawahan/subordinate.
- i) Memecahkan masalah sehari hari yang rutin.
- j) Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung.
- k) Memberikan training pada subordinate.

- I) Memimpin dan memotivasi subordinate atau bawahannya.

Tanggung jawab penyelia :

- a) Planning, merencanakan kegiatan yang menjadi tugasnya.
- b) Organizing, mengordinasikan kegiatan dan tugas agar berjalan lancar.
- c) Staffing, memastikan setiap orang yang terlibat pada tugas dan pekerjaan tersebut.
- d) Directing, Mengarahkan bagaimana agar tugas dan pekerjaan tersebut dapat berjalan lancar sesuai standar kerja yang diterapkan organisasi maupun perusahaan.
- e) Controlling, melakukan kontrol terhadap kegiatan dalam grup serta pekerjaan yang dilakukan oleh grup tersebut.

4 Trukinng

Tugas trukinng :

- a) mengatur dan mencari armada truk untuk kegiatan stuffing di tempat yang dituju.
- b) Memonitor semua kendaraan operasional yang ada.

Tanggung jawab trukinng :

Mampu mengambil keputusan dalam menyelesaikan konflik yang

terjadi di lapangan.

5 Eksport

Tugas operasional ekspor :

Mencari container yang ada didepo dengan standar yang telah ditetapkan untuk pengiriman barang.

Tanggung jawab operasional ekspor :

Mengambil keputusan disaat container dalam kondisi kurang baik atau dibawah standard yang ditentukan.

6 Import

Tugas operasional impor :

Membongkar container yang telah diserahkan dokumennya ada perusahaan.

Tanggung jawab operasional import

Menangani segala keluhan yang terjadi dilapangan jika terdapat kendala pada suatu pekerjaan.

7 Customer Service

Tugas customer service :

Untuk mengurus segala kelengkapan container baik document eksport ataupun import.

Tanggung jawab customer service :

Meyakinkan pelanggan bahwa dokumen akan segera selesai sesuai dengan permintaan.

8 Pemberitahuan Ekspor Barang / Pemberitahuan Impor Barang

Tugas pemberitahuan ekspor barang dan impor barang :

Mengonlinekan data container kepada bea cukai semarang.

Tanggung jawab pemberitahuan ekspor barang dan impor barang :

Bertanggung jawab atas data yang dionlinekan kepada bea cukai jika dikemudian hari ada kesalahan input data.

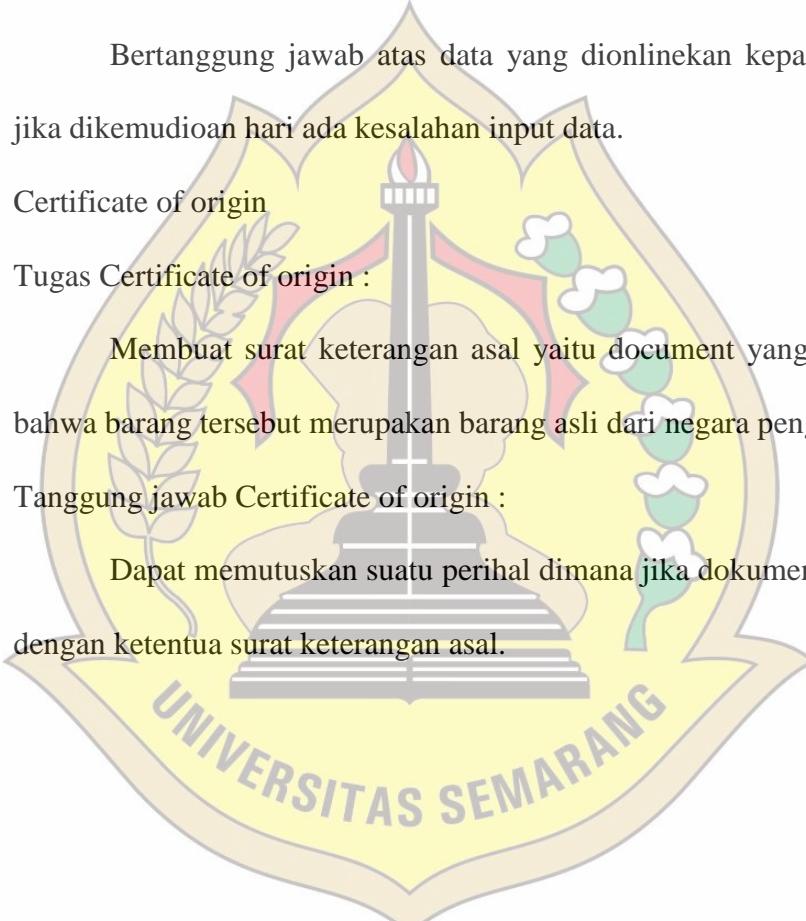
9 Certificate of origin

Tugas Certificate of origin :

Membuat surat keterangan asal yaitu document yang menyatakan bahwa barang tersebut merupakan barang asli dari negara pengirim.

Tanggung jawab Certificate of origin :

Dapat memutuskan suatu perihal dimana jika dokumen tidak sesuai dengan ketentuan surat keterangan asal.



USM

2.2.3 Bidang Kegiatan Perusahaan

PT EXPEDISEA SUKSES ABADI merupakan perusahaan pengurusan jasa kepabeanan dan ekspedisi muatan kapal laut yang bertugas mengurus proses customs clearance / jasa kepabeanan di pelabuhan / bandara. Biasanya tugas mereka satu paket seperti dibawah ini :

- a) Mengambil kontainer kosong di depo kontainer, mengantarnya ke gudang shipper / exportir untuk dimuat barang, lalu mengantarnya ke Tempat Penumpukan Peti Kemas di pelabuhan atau jika pengirimannya tidak menggunakan kontainer, maka mereka cukup mengantarkan truck ke gudang shipper lalu mengantarnya ke gudang / warehouse di perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman konsol yaitu pengiriman barang yang tidak menggunakan kontainer.
- b) Mengurusi customs clearance / jasa kepabeanan di Bea Cukai jika shipper tidak mengurus Customs Clearance sendiri.
- c) Mengurusi proses pembuatan COO (certificate of Origin) jika shipper tidak mengurusinya sendiri.
- d) Menginput data Eksport menggunakan elektronik data interchange system jika shipper belum memiliki elektronik data interchange System sendiri.

BAB III

METODE PENULISAN LAPORAN KKP

3.1 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

3.1.1 Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah: “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.

Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah: “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok tokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan pimpinan, karyawan dan pelanggan PT Expedisea Sukses Abadi dalam bidang kualitas pelayanan meliputi:

1. Pimpinan PT Expedisea Sukses Abadi

Data yang diambil dari mengenai berbagai macam hal tentang ruang lingkup perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, strategi pelayanan dan job description pada struktur organisasi yang ada di PT Expedisea Sukses Abdi.

2. Karyawan PT Expedisea Sukses Abadi

Data yang diambil mengenai penerapan pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan dan kinerja karyawan dalam menghadapi setiap masalah dalam melakukan pelayanan pelanggan.

3. Pelanggan PT Expedisea Sukses Abadi

Data yang diambil tentang sikap para pelanggan, mengenai tingkat kepuasan setelah melakukan kerja sama jasa dan untuk untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan.

3.1.2 Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”.

Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan

dicatat oleh pihak lain). Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagianya.

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data yang sudah ada di PT Expedisea Sukses Abadi

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Expedisea Sukses Abadi Semarang meliputi

- a) Direktur
- b) Keuangan
- c) Penyelia
- d) Truking
- e) Ekspor
- f) Impor
- g) Customer Service
- h) Pemberitahuan Ekspor Barang / Pemberitahuan Impor Barang
- i) Certificate of origin

2. Company Profile

PT. Expedisea Sukses Abadi berdiri pada tanggal 3 November 2008 yang berada di JL. Syuhada Tengah RT 04 RW 02 Pedurungan Semarang. PT Expedisea Sukses Abadi bergerak pada bidang jasa eksport dan import atau sering disebut dengan PPJK (Perusahaan

Pengurusan Jasa Kepabeanan). PT Expedisea Sukses Abadi dipimpin oleh Ibu Dwi Ariyanti. Kantor dan rumah ibu pimpinan sangat berdekatan dikarenakan supaya dapat mengontrol pekerjaan dengan baik dan benar.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dari pengertian tersebut di atas dapat diketahui bahwa teknik pengumpulan data sangat erat hubungannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi penentuan teknik pengumpulan data . Adapun teknik atau cara pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Langsung (Field Research)

Studi lapangan adalah melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi :

a) Observasi (Observation)

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung kedalam perusahaan untuk mendapatkan bukti-bukti yang dapat mendukung dan melengkapi hasil penelitian di PT. Expedisea Sukses Abadi.

b) Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa sebuah Tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti penulis yaitu Kualitas Pelayanan PT Expedisea Sukses Abadi.

c) Dokumentasi (Documentation)

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang

berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dari berbagai bahan pustaka (Referensi) yang relevan dan mempelajari yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan adalah sumber informasi yang telah ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti, dalam melakukan studi kepustakaan ini penulis berusaha mengumpulkan data dari beberapa referensi. Referensi yang dihimpun meliputi buku tentang ekspor impor dan kepabeanan.



BAB IV

PEMBAHASAN KERJA PRAKTEK

4.1. Uraian Bidang Pekerjaan

Selama kuliah kerja praktek di PT Expedisea Sukses Abadi. Penulis melakukan bidang pekerjaan sebagai dokumen ekspor salah satunya membuat surat keterangan asal atas barang yang di eksport. Dalam penyusunan laporan KKP peran penulis adalah pengumpulan data-data yang dilakukan dalam penyusunan laporan KKP. Salah satu faktor penting yang harus dipahami oleh seluruh karyawan adalah bagaimana membina hubungan baik dengan pelanggan. Pelayanan bukan hanya tanggung jawab dari dokumen saja, melainkan merupakan tanggung jawab seluruh anggota karyawan. Oleh karena itu bagian dokumen pada PT Expedisea Sukses Abadi merupakan suatu usaha dimana mereka memberikan pelayanan bagus yang dapat dipahami oleh karyawan dan pelanggan. Setiap karyawan harus memahami betul akan arti sebuah pelayanan yang direalisasikan dalam bentuk perbaikan terus menurus secara konsisten agar selaras dengan kebijakan perusahaan.

Pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas hendaklah menekankan posisi penting pelanggan PT Expedisea Sukses Abadi sehingga dengan melihat hal tersebut PT Expedisea Sukses Abadi dapat menerapkan strategi yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Adapun penerapan dari lima dimensi kualitas pelayanan pada PT Expedisea Sukses Abadi adalah sebagai berikut:

4.1.1 Bidang Pelayanan

4.1.1.1 Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Adapun bentuk fisik yang ada pada PT Expedisea Sukses Abadi.

1. Gedung

PT Expedisea Sukses Abadi memiliki satu gedung untuk semua kegiatan. Gedung ini terdiri dari meja pimpinan, meja keuangan, meja tunggu tamu dan meja exim. Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas AC, kipas angin, televisi, dispenser, wifi, makan siang, dan toilet untuk kenyamanan semua karyawan.

Semua karyawan juga diwajibkan untuk menjaga kebersihan pada gedung tersebut, agar gedung selalu bersih dan nyaman.

Gambar : 4.1.3 Gedung PT Expedisea Sukses Abadi



Sumber : PT Expedisea Sukses Abadi

Keterangan gambar gedung :

Pada gambar pertama dapat dilihat bahwa gambar tersebut merupakan tampak depan gedung PT Expedisea Sukses Abadi. Kantor terletak pada dilantai dua dikarenakan untuk yang bawah adalah parkir motor karyawan.

Pada gambar kedua dapat dilihat bahwa gambar tersebut merupakan waktu kerja karyawan yang terlihat tampak dalam. Meja

karyawan dibuat berkumpul seperti itu untuk memudahkan setiap pekerjaan waktu Tanya jawab tentang pekerjaan.

2. Lahan Parkir

Untuk lahan parkir yang disediakan oleh PT Expedisea Sukses Abadi berada dibawah untuk karyawan dan pelanggan.

Gambar : 4.1.3 Lahan Parkir PT Expedisea Sukses Abadi



Sumber : PT Expedisea Sukses Abadi

Keterangan gambar lahan parkir :

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa lahan parkir motor karyawan terdapat dibawah dan disediakan pagar tinggi untuk keamanan motor karyawan. Untuk parkir mobil bisa didalam bisa juga disamping parkir motor.

3. Penampilan Dan Bicara Karyawan

Pelayanan yang diberikan PT Expedisea Sukses Abadi dalam melayani pelanggan melalui email dan telepon. Karena karyawan merupakan media komunikasi antara pelanggan dan perusahaan, oleh karena itu karyawan harus bisa berbicara baik, jelas dan benar dengan pelanggan supaya mudah dimengerti oleh pelanggan. Penampilan karyawan untuk pria menggunakan seragam dan untuk wanita bebas namun sopan.

4.1.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Adapun penerapan yang dilakukan PT Expedisea Sukses Abadi sebagai berikut:

1. Karyawan yang mampu menguasai pada bidangnya.

Dalam penerapan ini karyawannya diwajibkan untuk menguasai dan memahami bidang pekerjaan yang telah dipegang oleh masing-masing karyawan dalam memudahkan pelanggan ketika memulai pekerjaan yang baru. Saat ada email order untuk eksport maupun import, karyawan bisa langsung tanggap untuk proses selanjutnya dari request SI, release DO, dan seterusnya.

2. Karyawan yang mampu mengatasi masalah pada bidangnya.

Setiap karyawan diharuskan bisa mengatasi masalah yang muncul pada bidangnya masing-masing. Seperti pada saat proses PEB dikarenakan menggunakan system online yang mana tidak hanya

bergantung dari sumber daya manusia saja tetapi juga terhubung dengan internet, semisal ada gangguan sewaktu pengiriman data online karyawan yang bersangkutan harus bisa memberikan jawaban yang memuaskan dan dapat dipahami oleh pelanggan.

4.1.1.3 Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Karena pekerjaan di PT. Expedisea Sukses Abadi semua data yang terkirim tersambung dengan pihak-pihak yang bersangkutan maka sewaktu ada maintenance di salah satu pihak maka pihak yang lain pun akan terkena dampaknya (keterlambatan data) yang mana terkadang pelanggan tidak mau tahu atas masalah seperti ini, disinilah tugas karyawan agar dapat memberikan jawaban yang bisa dimengerti oleh pelanggan.

4.1.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

- b) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima.
- d) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Di dalam perusahaan PT Expediesa Sukses Abadi memberikan rasa kepercayaan kekonsumen bahwa barang yang mereka kirim akan sampai ke tujuan dengan selamat dan bila ada masalah serta complain maka perusahaan kami akan melayani dengan penuh sopan santun.

4.1.1.5 Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Di dalam perusahaan saya PT Expediesa Sukses Abadi akan memberikan rasa empati yang penuh kepada konsumen berupa jika kelengkapan dokumen akan kami kirim kembali kekonsumen untuk dijadikan revisi dan bila ada hal yang kurang berkenan kami akan tulus mengganti dokumen tersebut sesuai permintaan konsumen agar tidak ada kesalahpahaman.

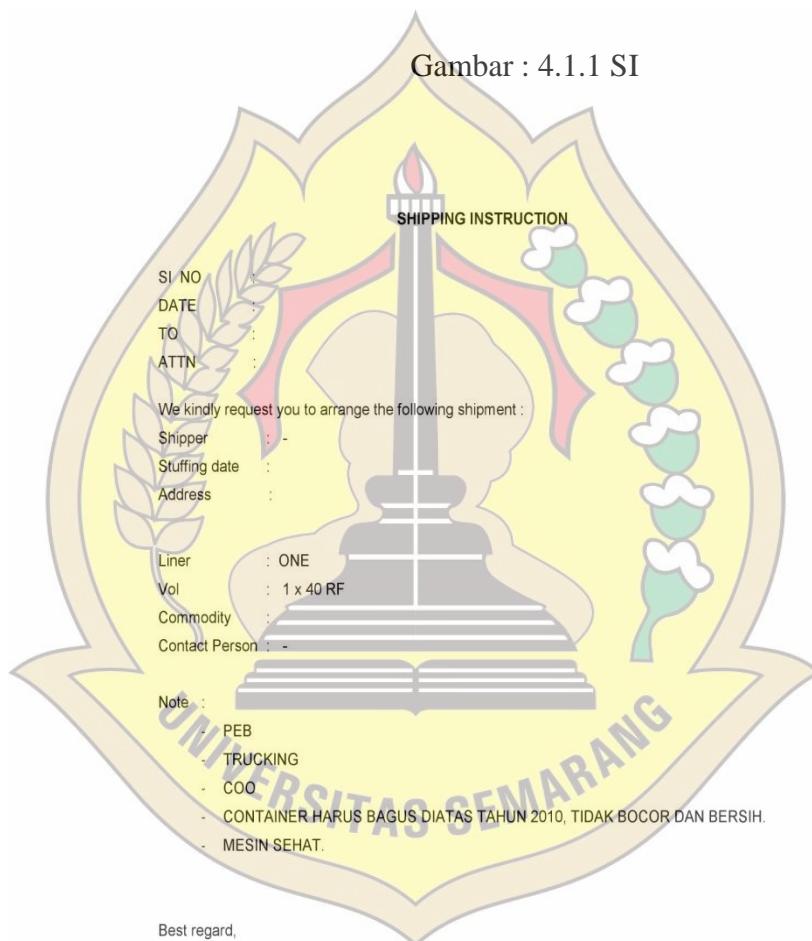
4.2.2 Bidang Administrasi

4.2.2.1 Ekspor

Dalam melakukan kegiatan ekspor di PT Expediese Sukses Abadi Semarang harus memiliki beberapa prosedur supaya barang yang di ekspor nantinya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bea dan Cukai. Berikut prosedur ekspor beserta pengurusan dokumennya di perusahaan PT Expediese Sukses Abadi :

- a) Korespondensi, yaitu eksportir melakukan korespondensi dengan importir di luar negeri untuk menawarkan komoditas yang mau dijual.
- b) Pembuatan Kontrak Dagang, setelah importir setuju dengan semua kondisi yang ditawarkan oleh eksportir, kontrak dagang segera dibuat.
- c) Penerbitan *Letter of Credit (L/C)*, importir membuka *letter of credit* melalui bank koresponden di negaranya dan mengirimkan *letter of credit* tersebut ke bank devisa yang ditunjuk eksportir di Indonesia.

- d) *SI (Shipping Instruction)*, mempersiapkan barang ekspor, dengan diterimanya *letter of credit*, eksportir segera mempersiapkan barang yang dipesan importir.

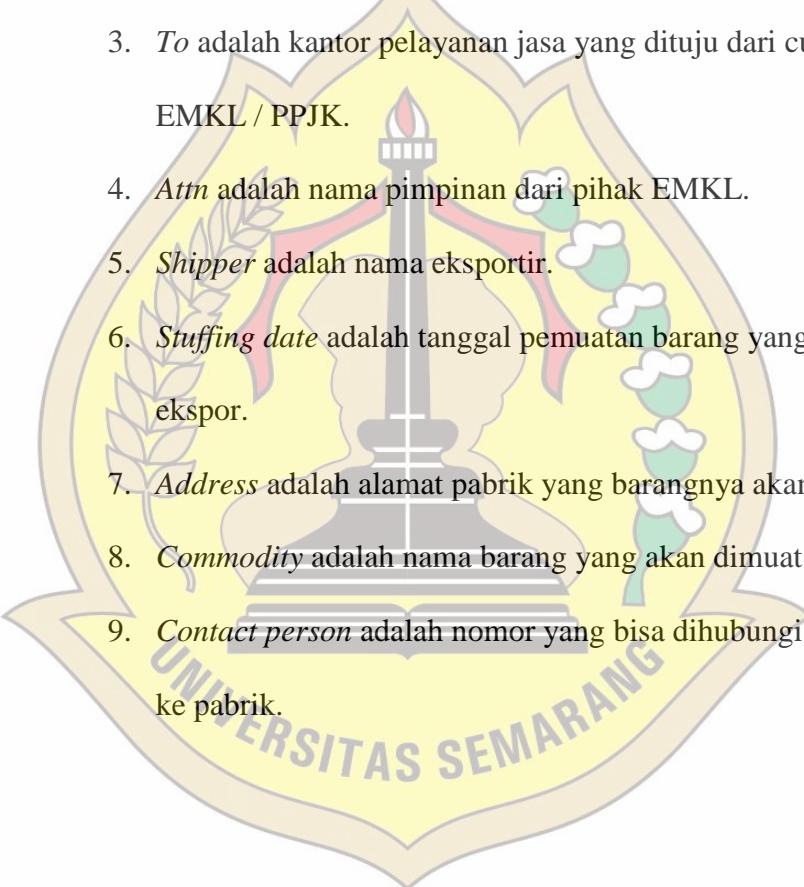


USM

Sumber : PT Expedise Sukses Abadi

Keterangan gambar SI :

1. *Si no* adalah nomor SI yang dikeluarkan dari customer untuk pengurutan data intern customer.
2. *Date* adalah tanggal SI yang dikeluarkan oleh customer.
3. *To* adalah kantor pelayanan jasa yang dituju dari customer ke EMKL / PPJK.
4. *Attn* adalah nama pimpinan dari pihak EMKL.
5. *Shipper* adalah nama eksportir.
6. *Stuffing date* adalah tanggal pemuatan barang yang akan di ekspor.
7. *Address* adalah alamat pabrik yang barangnya akan dimuat.
8. *Commodity* adalah nama barang yang akan dimuat.
9. *Contact person* adalah nomor yang bisa dihubungi dari EMKL ke pabrik.



USM

- e) *DO (Delivery Order)*, pemesanan ruang kapal, dilakukan eksportir ke Perusahaan Pelayaran Samudera atau perusahaan penerbangan.

Gambar : 4.1.1 DO

Booking Receipt Notice

Page : 1 / 2

To : PT Ocean Network Express Indonesia - Semarang / Aditya Wiguna(TEL)

We received a booking request by you as follows. Please review following items and advise us of any discrepancy

Booking No :	Booking Ref. No. :	Booking Date :	
Booking Staff :	Export Ref.NO	B/L No. :	
Sales Rep :	Rate Agreement No. :	ETA/ETD :	
Shipper :		NRT :	
Forwarder :		ETA/ETD :	
Pre Carrier :	EVER BEFIT 003B(SRG)	CCN :	
IMO/Flag/Call Sign :		NRT :	
Trunk Vessel :		ETA/ETD :	
MNR(Korea only) :		NRT :	
IMO/Flag/Call Sign :		ETA/ETD :	
Post Carrier :		NRT :	
IMO/Flag/Call Sign :		ETA/ETD :	
Place of Receipt :	SEMARANG	Port of Loading :	SEMARANG
Port of Discharging :	CHINA	Terminal :	TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG
Terminal :		ETA :	
Place of Delivery :		Delivery Term :	CY
Ocean Route Type :		Estimated Weight :	
Receiving Term :	CY	Empty Pick Up Date :	
Equipment Type/Q'ty :		Yard PIC :	
Commodity :		Full Return Date :	
Empty Pick UP CY :		Yard PIC :	
Address :		Customs Cut-off :	
TEL :	TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG	Rail Receiving Date :	~
Full Return CY :			
Address :			
TEL :			
Doc Cut-off :			
VGM Cut-off :			
Port Cargo Cut-off :			
Special Cargo Information (Please see attached, if exists)		Customer Service :	
<input type="checkbox"/> Dangerous	<input checked="" type="checkbox"/> Reefer (Temp. Set : -20°C(-4°F))	<input type="checkbox"/> Shipper's own Container	<input type="checkbox"/> Thank you for choosing ONE
<input type="checkbox"/>)		<input type="checkbox"/> Awkward	<input type="checkbox"/> Break Bulk
Remarks 1 :			
Remarks 2 :			

N.B This booking is subject to change for door (carrier's haulage) delivery date/time as well as to vessel space and vessel schedule maybe change without notice

Customer Service :

Thank you for choosing ONE

Sumber : PT Expedise Sukses Abadi

USM

Keterangan gambar DO :

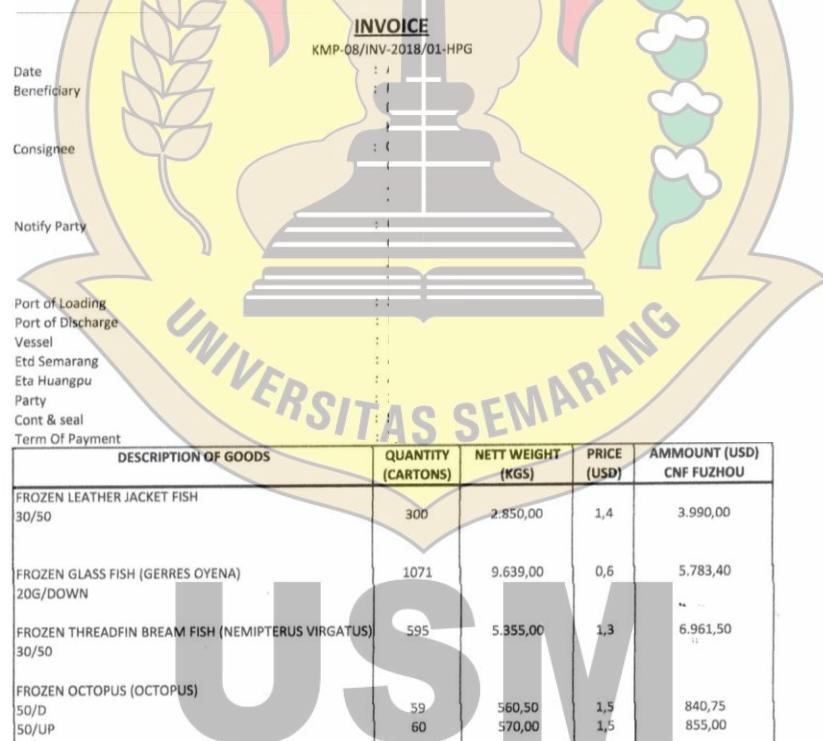
1. *Booking number* adalah nomor pemesan yang nantinya akan jadi nomor BL.
2. *Booking date* adalah tanggal pemesanan.
3. *Pre Carrier* adalah nama kapal.
4. *Port of loading* adalah Negara asal barang.
5. *Port of discharging* adalah Negara tujuan.
6. *Special cargo information* (jika ada permintaan khusus).



USM

f) *Invoice dan Packing List*, mendaftarkan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), pendaftaran dilakukan ke bank devisa dengan melampirkan keterangan sanggup membayar apabila barang eksportnya terkena pajak ekspor. Adapun lampiran yang lain seperti *Health Certificate* (karantina ikan), *Phytosanitary* (karantina tumbuhan), Laporan Surveyor (survey dan verifikasi barang yang akan dikirim seperti furniture dan yang menerbitkan sucofindo), dokumen tersebut ada jika diperlukan.

Gambar : 4.1.1 Invoice



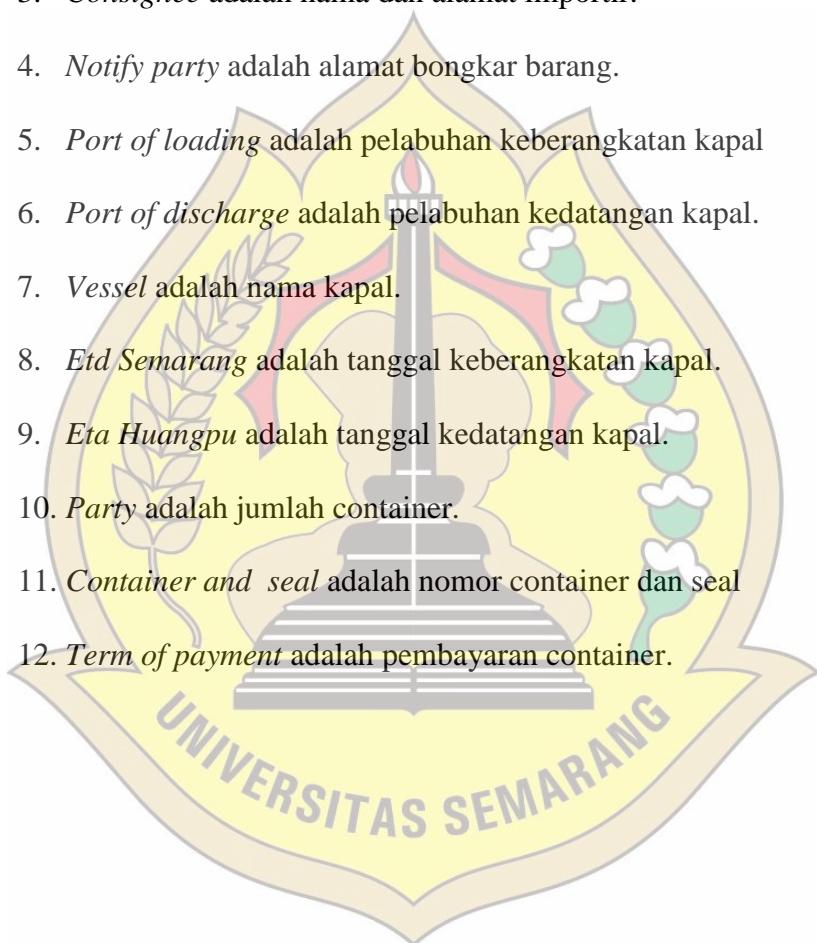
The image shows a watermark of the Universitas Semarang logo, which features a central figure holding a torch, surrounded by a circular border with the text "UNIVERSITAS SEMARANG" and "USM".

	DESCRIPTION OF GOODS	QUANTITY (CARTONS)	NETT WEIGHT (KGS)	PRICE (USD)	AMMOUNT (USD)
FROZEN LEATHER JACKET FISH 30/50		300	2.850,00	1,4	3.990,00
FROZEN GLASS FISH (GERRES OYENA) 20G/DOWN		1071	9.639,00	0,6	5.783,40
FROZEN THREADFIN BREAM FISH (NEMIPTERUS VIRGATUS) 30/50		595	5.355,00	1,3	6.961,50
FROZEN OCTOPUS (OCTOPUS) 50/D 50/UP		59 60	560,50 570,00	1,5 1,5	840,75 855,00
FROZEN CUTTLE FISH (SEPIA OFFICINALIS) 10/50 50/100 100/200 200/300 300/500 500/UP		291 119 18 22 51 112	2.764,50 1.130,50 171,00 209,00 484,50 1.064,00	1,8 2,0 2,2 2,5 2,8 3,3	4.976,10 2.261,00 376,20 522,50 1.356,60 3.511,20
TOTAL		2407	24.798,00		31.434,25

Sumber : PT Expedise Sukses Abadi

Keterangan gambar Invoice :

1. *Date* adalah tanggal invoice.
2. *Beneficiary* adalah nama dan alamat eksportir.
3. *Consignee* adalah nama dan alamat importir.
4. *Notify party* adalah alamat bongkar barang.
5. *Port of loading* adalah pelabuhan keberangkatan kapal
6. *Port of discharge* adalah pelabuhan kedatangan kapal.
7. *Vessel* adalah nama kapal.
8. *Etd Semarang* adalah tanggal keberangkatan kapal.
9. *Eta Huangpu* adalah tanggal kedatangan kapal.
10. *Party* adalah jumlah container.
11. *Container and seal* adalah nomor container dan seal
12. *Term of payment* adalah pembayaran container.



Gambar : 4.1.1 Packing List

PACKING LIST
KMP-08/PL-2018/01-HPG

Date :
Beneficiary :

Consignee :

Notify Party :

Port of Loading :
Port of Discharge :
Vessel :
Etd Semarang :
Eta Huangpu :
Party :
Cont & seal :

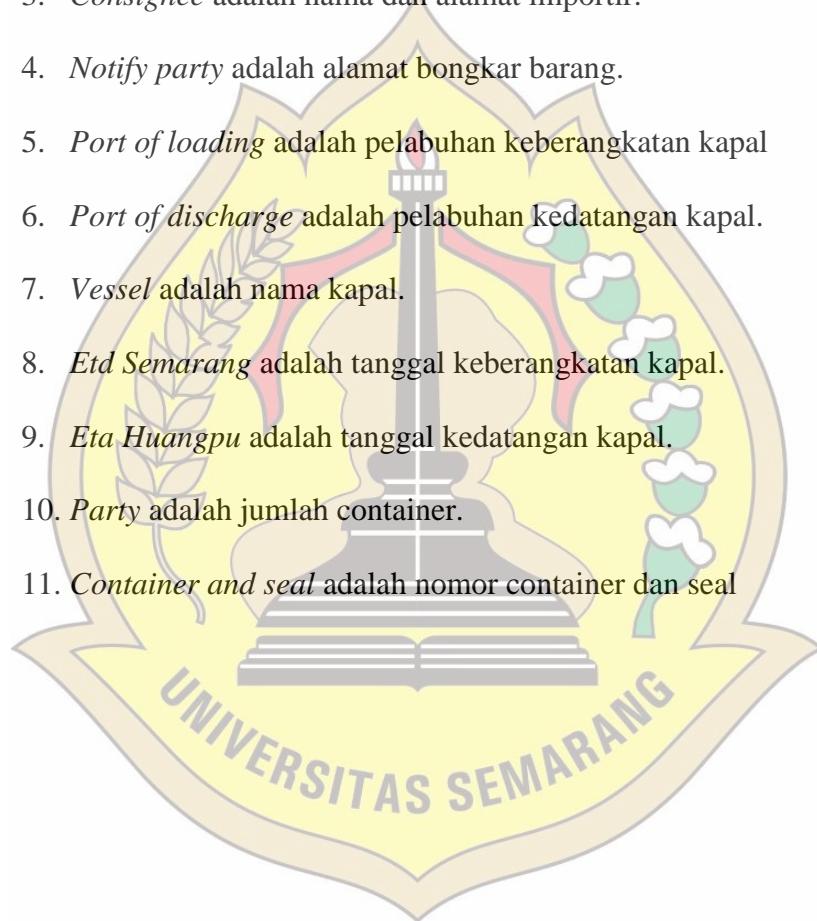
DESCRIPTION OF GOODS	QUANTITY (CARTONS)	NETT WEIGHT (KGS)	GROSS WEIGHT (KGS)
FROZEN LEATHER JACKET FISH (ALUTERUS MONOCEROS) 30/50	300	2.850,00	3.060,00
FROZEN GLASS FISH (GERRES OYENA) 20G/DOWN	1071	9.639,00	10.388,70
FROZEN THREADFIN BREAM FISH (NEMIPTERUS VIRGATUS) 30/50	595	5.355,00	5.771,50
FROZEN OCTOPUS (OCTOPUS) 50/D 50/UP	59 60	560,50 570,00	601,80 612,00
FROZEN CUTTLE FISH (SEPIA OFFICINALIS) 10/50 50/100 100/200 200/300 300/500 500/UP	291 119 18 22 51 112	2.764,50 1.130,50 171,00 209,00 484,50 1.064,00	2.968,20 1.213,80 183,60 224,40 520,20 1.142,40
TOTAL	2698	24.798,00	26.686,60

Sumber : PT Expedise Sukses Abadi

USM

Keterangan gambar Packing List :

1. *Date* adalah tanggal invoice.
2. *Beneficiary* adalah nama dan alamat eksportir.
3. *Consignee* adalah nama dan alamat importir.
4. *Notify party* adalah alamat bongkar barang.
5. *Port of loading* adalah pelabuhan keberangkatan kapal
6. *Port of discharge* adalah pelabuhan kedatangan kapal.
7. *Vessel* adalah nama kapal.
8. *Etd Semarang* adalah tanggal keberangkatan kapal.
9. *Eta Huangpu* adalah tanggal kedatangan kapal.
10. *Party* adalah jumlah container.
11. *Container and seal* adalah nomor container dan seal



USM

Gambar : 4.1.1 Health Certificate

B 102433 518


印度尼西亚共和国
The Republic of Indonesia
海洋事务和渔业部
Ministry of Marine Affairs and Fisheries
印度尼西亚共和国向中华人民共和国出口水产品检验检疫证书
For fish and fishery products intended for export
from the Republic of Indonesia to the People's Republic of China

证书号 Ref. Number: 17.0-020

I. 主管当局信息 Information of competent authority:	
输出国 Country of export:	
生产国 Country of production:	
主管当局 Competent authority:	
出证部门 Department of certificate issuance:	
II. 水产品信息 Identification of the fishery products	
商品名称 Commodity name:	
学名 Scientific name:	
包装数量 Number of packages:	
净重 Net Weight:	
III. 水产品来源 Origin of the fishery products	
产地 Production Place:	
加工方式 Processing Type:	
生产模式 Production Mode:	
养殖 Aquaculture: 是 Yes <input type="checkbox"/> 否 No <input type="checkbox"/>	野生捕捞 Wild Caught 是 Yes <input checked="" type="checkbox"/> 否 No <input type="checkbox"/>
养殖区域 Aquaculture area:	捕捞区域 Catch Area : W P - R I
捕捞渔船船名及编号 Name & Number of Vessel for the catch:	
IV. 生产加工企业名称及注册号 Production and processing enterprise name and registration number:	
V. 运输信息 Information of Transport	
发货人名称及地址 Name and address of Consignor:	
收货人名称及地址 Name and address of Consignee:	
发货地 Place of dispatch:	
目的地 Place of destination:	
运输工具信息 Means of transport:	
船只名称 Name of Vessel:	
航班号 Flight Number:	
其他运输工具信息 Other transport means:	
集装箱号 Container Number:	
封识号 Seal Number:	

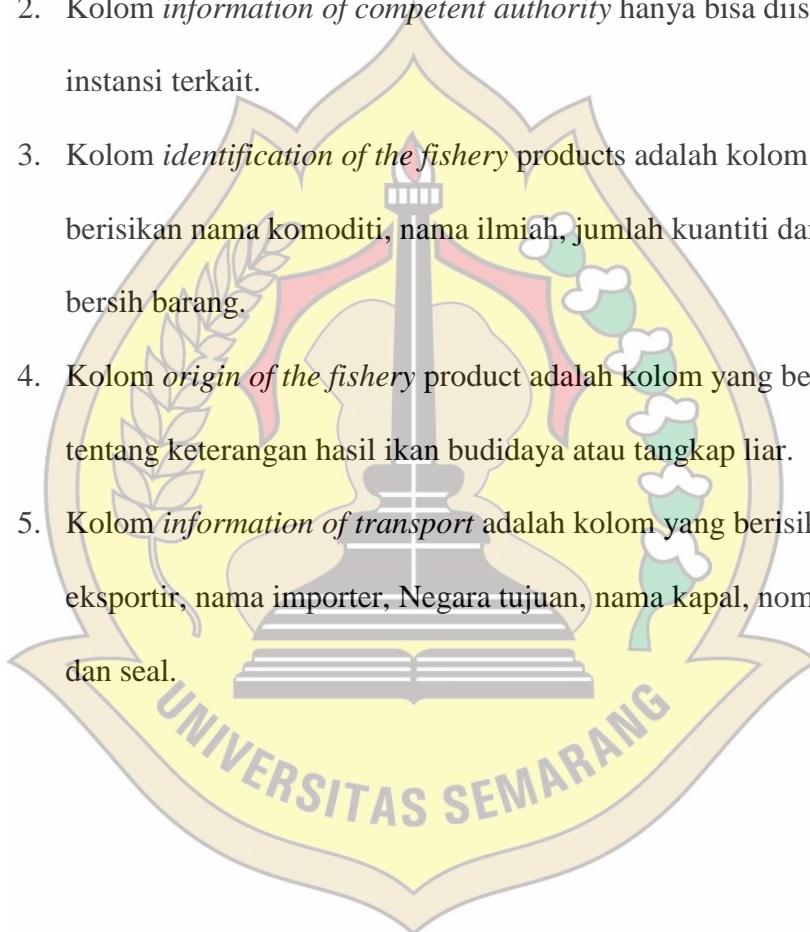
UNIVERSITAS SEMARANG

UJSM

Sumber : PT Expedise Sukses Abadi

Keterangan gambar Health Certificate :

1. Referensi number adalah nomor yang dikeluarkan oleh instansi terkait untuk dokumen tersebut.
2. Kolom *information of competent authority* hanya bisa diisi oleh instansi terkait.
3. Kolom *identification of the fishery products* adalah kolom yang berisikan nama komoditi, nama ilmiah, jumlah kuantiti dan berat bersih barang.
4. Kolom *origin of the fishery product* adalah kolom yang berisikan tentang keterangan hasil ikan budidaya atau tangkap liar.
5. Kolom *information of transport* adalah kolom yang berisikan nama eksportir, nama importir, Negara tujuan, nama kapal, nomor container dan seal.



USM

- g) *Analysing Point*, pemeriksaan Bea Cukai, pihak Bea Cukai akan memeriksa barang-barang yang akan di ekspor beserta dokumennya. Setelah itu ia akan mendatangani pernyataan persetujuan muat yang ada pada pemberitahuan ekspor barang.

Contoh : 4.1.1 Nota Pelayanan Ekspor (NPE)

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH DAN DI YOGYAKARTA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN TANJUNG EMAS

NOTA PELAYANAN EKSPOR (NPE)

No Pengajuan: 060100-000606
Lembar ke 1 dari 1
BCF 3.03

1. KANTOR PABEAN PEMERIKSA	060100 / KPPBC Tanjung Emas
2. NPWP / NAMA EKSPORTIR	
3. NPWP / NAMA PPJK	
4. SARANA PENGANGKUT	
a. Nama	: EVIR BEFIT
5. TANGGAL PERKIRAAN EKSPOR	: 08-02-2018
6. PELABUHAN MUAT	a. Pelabuhan Muat Asal : IDTES / Tanjung Emas
7. BERAT KOTOR	
8. KEMASAN	
PETI KEMAS	
a. Merek/Nomor	: EMCU00000000
b. Ukuran	: 40 Feet
UNTUK KANTOR PABEAN PEMERIKSA DAN PELABUHAN MUAT EKSPOR	
Pejabat Pemeriksa Daikuncen	
A. CATATAN PEMERIKSAAN DOKUMEN EKSPOR	
B. CATATAN PEMERIKSAAN FISIK BARANG	
C. CATATAN PENGAWASAN STUFFING	
D. CATATAN PENGELUARAN BARANG EKSPOR DARI IPB	
E. CATATAN PEMASUKAN BARANG EKSPOR	
F. CATATAN PEMASUKAN BRG EKSPOR KE SARANA PENGANGKUT	
G. CATATAN PEMERIKSAAN DOKUMEN EKSPOR	
H. CATATAN PEMERIKSAAN FISIK BARANG	
I. CATATAN PENGAWASAN STUFFING	
J. CATATAN PENGELUARAN BARANG EKSPOR DARI IPB	
K. CATATAN PEMASUKAN BARANG EKSPOR	
L. CATATAN PEMASUKAN BRG EKSPOR KE SARANA PENGANGKUT	

Peruntukan: Ekspor/TPS/Pengangkut/Kantor Pabean

Formulir ini dicetak secara otomatis oleh sistem komputer dan tidak memerlukan tanda tangan, penandatangan pejabat dan cap diatas

Sumber : PT Expedisea Sukses Abadi

Keterangan gambar NPE :

1. Nomor adalah nomor NPE yang dikeluarkan oleh Bea dan Cukai.
2. No pendaftaran PEB adalah nomor urut inputan data yang diberikan oleh Bea dan Cukai.
3. Catatan pemasuk barang ekspor adalah tanggal dan jam container tersebut masuk dalam CY yang ditanda tangani oleh pejabat Bea dan Cukai yang bertempat di in gate.



Contoh : 4.1.1 Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

BC 3.0		PEMBERITAHUAN EKSPOR BARANG		
Nomor Pengajuan : 060100-000606		Halaman 1 dari 2.		
HEADER	A. KANTOR PABEAN	1. Kantor Pabean Pemutuan : 060100 KPPBC Tanjung Emas		
	2. Kantor Pabean Ekspor : 060100 KPPBC Tanjung Emas			
	B. JENIS EKSPOR	Eksport biasa		
	C. KATEGORI EKSPOR	Umum		
	D. CARA PERDAGANGAN	Lainnya		
E. CARA PEMBAYARAN	Lainnya			
	TT			
EKSPORTIR				
1. Identitas : Npwp 15 Digit				
2. Nama : PT. XXX				
3. Alamat :				
4. NIPER :				
5. Status : Lainnya				
PPJK				
6. NPWP :				
7. Nama : YYY, PT				
8. Alamat :				
DATA PENGANGKUTAN				
15. Cara Pengangkutan : Laut				
16. Nama & Bendera Sarana Pengangkut :				
EVER BEFIT (SG - Singapore)				
17. No Pengangkut (Voy/ Flight/Nopol) : 003B				
18. Tanggal Perkiraaan Ekspor : 08-10-2018				
DOKUMEN PELENGKAP PABEAN				
24. Nomor & Tgl Invoice :				
25. Nomor & Tgl Packing :				
26. Jenis, No & Tgl Dok. lainnya :				
Kantor Bea Cukai pondafaran CK-5 :				
DATA TRANSAKSI EKSPOR				
31. Bank Devisa Hasil Ekspor : 009 - BNI				
32. Jenis Valuta Asing : USD US Dollar				
33. FOB :				
DATA PETI KEMAS				
37. Jumlah Peti Kemas : 0 x 20 feet; 1 x 40 feet				
38. Nomor, ukuran dan Status peti kemas : EMCU-0000000 FCL				
DATA BARANG EKSPOR				
40. Berat Kotor (kg)				
41. Berat Bersih (kg)				
42. No. 43. Pos Tarif/HS, uraian jumlah dan jenis barang secara lengkap, merk, tipe, ukuran, spesifikasi lain dan kode barang				
44. HF barang dan Tarif BK pada tanggal pendaftaran				
45. Jumlah & jenis sat, Berat Bersih (kg), Volume (m ³)				
46. - Negara Asal Barang				
47. - Daerah Asal Barang				
48. Jumlah Nilai FOB				
== 4 item barang. Lihat Lembar Lanjutan ==				
G. TANDA TANGAN EKSPORTIR/ PPJK				
Dengan ini saya menyatakan bertanggung jawab atas kebenaran hal-hal yang diberitahukan dalam Pemberitahuan Ekspor Barang ini, serta bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan di bidang kepabeanan apabila terdapat kesalahan.				
SEMARANG, 12-10-2018				
H. KOLOM KHUSUS BEA DAN CUKAI				
1. Nomor Pendaftaran				
Tanggal :				
2. Nomor BC 1.1				
Tanggal :				
Pos/ Sub Pos :				
PENERIMA				
9. Nama :				
10. Alamat :				
11. Negara : CN - China				
PEMBELI				
12. Nama :				
13. Alamat :				
14. Negara : CN - China				
DATA PELABUHAN/TEMPAT MUAT EKSPOR				
19. Pel. Muat Asal : IDTES Tanjung Emas				
20. Pel. Tempat Muat Ekspor : IDTES Tanjung Emas				
21. Pel. Bongkar : CNMAW Mawai				
22. Pel. Tujuan : CNMAW Mawai				
23. Negara Tujuan Ekspor : CN - China				
DATA TEMPAT PEMERIKSAAN				
27. Lokasi Pemeriksaan : 2.Gudang Eksportir				
28. Kantor Pabean Pemeriksaan : 060100 KPPBC Tanjung Emas				
29. Gudang PLB :				
DATA PENYERAHAN				
30. Cara Penyerahan Barang FOB Free On Board				
34. Freight :				
35. Asuransi (LN/DN) :				
36. Nilai Maklon (Jika Ada) : 0.0000				
DATA KEMASAN				
39. Jenis, Jumlah dan Merk Kemasan : PK / Package, 1155				
DATA PENERIMAAN NEGARA				
49. Nilai tukar mata uang : 0.0000				
50. Nilai Bea Keluar : 0.00				
51. Penerimaan Pajak Lainnya : 0.00				

Keterangan gambar PEB :

1. Kolom eksportir adalah kolom yang berisikan tentang data eksportir seperti Nomor Pokok Wajib Pajak, alamat eksportir, dan nama eksportir.
 2. Kolom PPJK adalah kolom yang berisikan tentang data PPJK seperti Nomor Pokok Wajib Pajak, alamat PPJK, dan nama PPJK.
 3. Kolom khusus Bea dan Cukai adalah kolom yang berisikan tentang nomor pendaftaran dan tanggal yang diisi oleh Bea dan Cukai.
 4. Kolom penerima adalah kolom yang berisikan nama dan alamat importir beserta negara tujuannya.
 5. Kolom pembeli adalah kolom yang berisikan nama dan alamat importir beserta negara tujuannya.
 6. Kolom dokumen pelengkapan pabean adalah kolom yang berisikan nomor dan tanggal invoice dan packing list.
- h) Pengiriman barang ke pelabuhan. Tahapan ini dapat dilakukan oleh eksportir sendiri melalui perusahaan jasa pengiriman barang.
- i) Pemuatan barang ke kapal. Setelah pemberitahuan ekspor barang ditandatangani oleh pihak Bea Cukai, barang bisa dimuat ke kapal. Kemudian pihak pelayaran akan memberikan bill of lading kepada Eksportir.

Gambar : 4.1.1 Contoh Bill of Lading

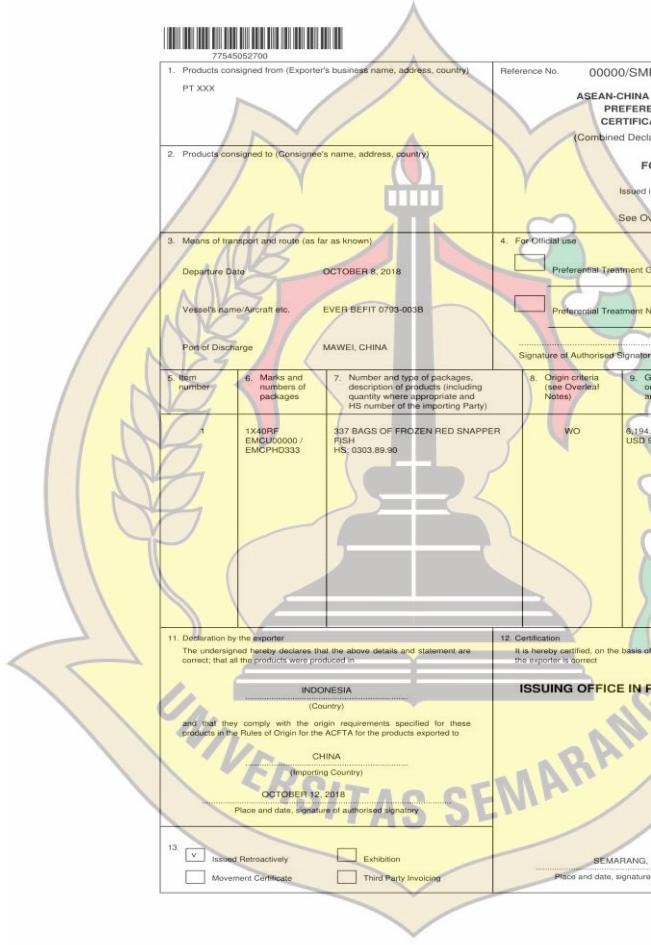
Sumber : PT Expedise Sukses Abadi

Keterangan gambar BL :

1. *Shipper* adalah nama dan alamat eksportir.
 2. *Consignee* adalah nama dan alamat importir.
 3. *Port of discharge* adalah pelabuhan kedatangan kapal.

j) *Certificate Of Origin* atau Surat Keterangan Asal Barang (SKA), surat ini bisa diperoleh dari Kanwil Depperindag atau kantor Depperindag setempat.

Gambar : 4.1.1 COO

 1. Products consigned from (Exporter's business name, address, country) PT XXX		Reference No. 00000/SMR/2018 ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA PREFERENTIAL TARIFF CERTIFICATE OF ORIGIN (Combined Declaration and Certificate) FORM E Issued in INDONESIA See Overleaf Notes	
2. Products consigned to (Consignee's name, address, country)			
3. Means of transport and route (as far as known) Departure Date OCTOBER 8, 2018 Vessel's name/Aircraft etc. EVER BEFIT 0793-003B Port of Discharge MAWEI, CHINA		4. For Official use <input type="checkbox"/> Preferential Treatment Given <input checked="" type="checkbox"/> Preferential Treatment Not Given (Please state reason/s)	
5. Item number 1 YV-BPF EM00000000 EMOPHD333		6. Marks and numbers of packages 7. Number and type of packages, description of products (including quantity where appropriate and HS number of the importing Party) 327 BAGS OF FROZEN RED SNAPPER HS: 0303.89.90	
		8. Origin criteria (see Overleaf Notes) WO	
		9. Gross weight or other quantity and value (FOB) 6,194.90 KGM USD 9,392.24	
		10. Number and date of invoices	
11. Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statement are correct; that all the products were produced in		12. Certification It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the Exporter is correct	
INDONESIA (Country)		ISSUING OFFICE IN PROVINSI JAWA TENGAH	
and that they comply with the origin requirements specified for these products in the Rules of Origin for the ACFTA for the products exported to			
CHINA (Importing Country)			
OCTOBER 12, 2018 Place and date, signature of authorized signatory		SEMARANG, OCTOBER 12, 2018 Place and date, signature and stamp of certifying authority	
13. <input checked="" type="checkbox"/> Issued Retrospectively <input type="checkbox"/> Exhibition <input type="checkbox"/> Movement Certificate <input type="checkbox"/> Third Party Invoicing			

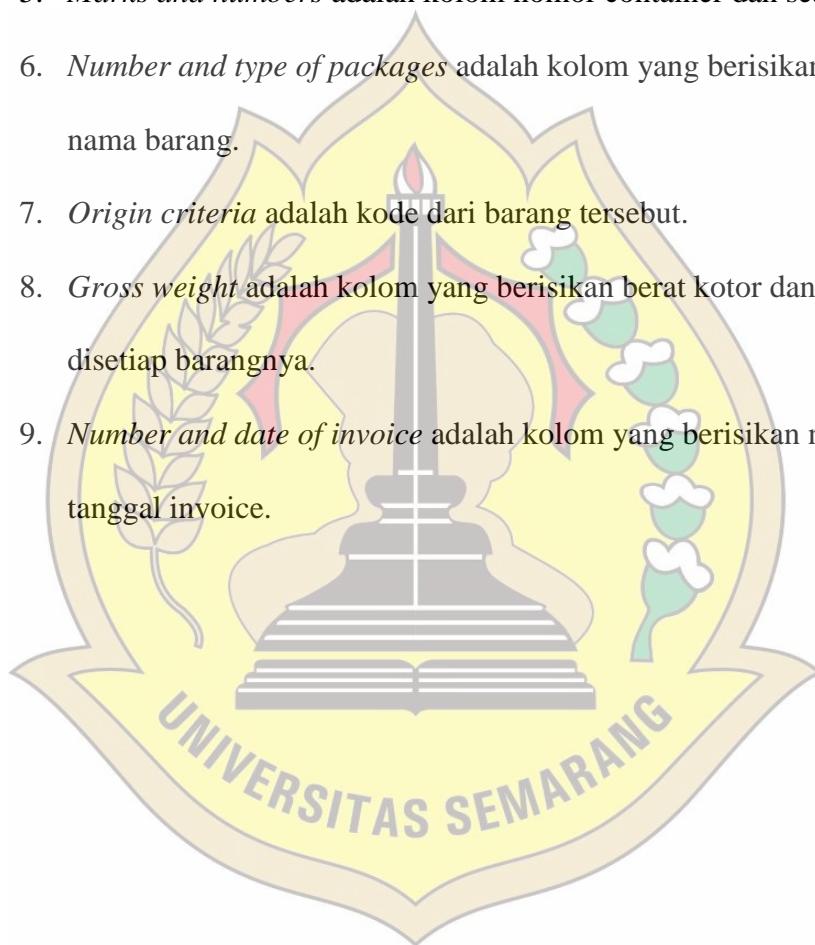
Sumber : PT Expedisea Sukses Abadi



Keterangan gambar COO :

1. *Consigned form* adalah nama dan alamat eksportir.
2. *Consigned to* adalah nama dan alamat importir.

3. *Means of transport and route* adalah kolom yang berisikan tanggal keberangkatan kapal, nama kapal, dan Negara tujuan.
4. *Item number* adalah jumlah container.
5. *Marks and numbers* adalah kolom nomor container dan seal.
6. *Number and type of packages* adalah kolom yang berisikan jumlah dan nama barang.
7. *Origin criteria* adalah kode dari barang tersebut.
8. *Gross weight* adalah kolom yang berisikan berat kotor dan total uang disetiap barangnya.
9. *Number and date of invoice* adalah kolom yang berisikan nomor dan tanggal invoice.



USM

- k) Pencairan *letter of credit*, apabila barang sudah dikapalkan, eksportir bisa mencairkan letter of credit ke bank dengan menyerahkan syarat *bill of lading, factur, packing list.*
- l) Pengiriman barang ke importir.

4.2.2.2 Impor

Dalam melakukan kegiatan impor di PT Expedisea Sukses Abadi menggunakan dokumen yang sama dengan kegiatan ekspor. Berikut prosedur impor yang dilaksanakan :

- a) Importir mencari supplier barang sesuai dengan yang akan diimpor.
- b) Setelah terjadi kesepakatan harga, importir membuka L/C dibank devisa dengan melampirkan Purchase Order (surat perjanjian sebelum terbit letter of credit) mengenai barang-barang yang mau diimpor, kemudian antar bank ke bank luar negeri untuk menghubungi supplier dan terjadi perjanjian sesuai dengan perjanjian isi L/C yang disepakati kedua belah pihak.
- c) Barang-barang dari supplier siap untuk dikirim ke pelabuhan pemuatan untuk diajukan.
- d) Supplier mengirim faks importir dokumen *bill of lading, invoice and packing list*, dan beberapa dokumen lainnya jika disyaratkan.
- e) Original dokumen dikirim via bank / original kedua ke importir.
- f) Pembuatan / pengisian dokumen pemberitahuan impor barang untuk proses pengeluaran barang.

- g) Importer mengirimkan data PIB ke system computer pelayanan Bea dan Cukai secara online melalui media pertukaran data elektronik (PDE).
- h) Dari PIB yang telah dibuat, akan diketahui berapa besar bea masuk, PPH dan pajak yang lain yang akan dibayar. Selain itu importir juga harus mencantumkan dokumen kelengkapan yang diperlukan di dalam PIB.
- i) Importer membayar ke bank devisa sebesar pajak yang akan dibayar ditambah biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak).
- j) Bank melakukan pengiriman data ke system computer pelayanan Bea dan Cukai secara online melalui media PDE.
- k) Data PIB terlebih dahulu akan diproses di Portal Indonesia *National Single Window (INSW)* untuk proses validasi kebenaran pengisian dokumen PIB dan proses verifikasi perijinan (Analizing Point) terkait lartas.
- l) Jika data benar akan dibuat penjaluran.
- m) Jika PIB terkena jalur hijau maka akan langsung keluar Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).
- n) Jika PIB terkena jalur merah maka akan dilakukan proses cek fisik terhadap barang impor oleh petugas Bea dan Cukai. Jika hasilnya benar maka akan keluar SPPB dan jika tidak benar maka akan dikenakan sanksi sesuai UU yang berlaku.

- o) Setelah SPPB keluar, barang bisa dikeluarkan dari pelabuhan dengan mencantumkan dokumen asli dan SPPB.

4.2 Kendala-kendala yang Dihadapi Perusahaan

Dalam pelayanan ekspor impor yang terjadi di PT Expedisea Sukses Abadi tidak selamanya berjalan dengan lancar, namun sering kali juga mengalami kendala dimana bahwa hal tersebut sering yang dialami oleh karyawan PT Expedisea Sukses Abadi. Berikut kendala-kendala yang sering terjadi dalam pelayanan ekspor impor :

- a) Perihal yang paling mendasar dalam kendala adalah terganggunya sistem jaringan antara user PT Expedisea Sukses Abadi dengan Portal Indonesia National Single Window (INSW). Jika jaringan INSW pusat yang terganggu dapat menyebabkan terganggunya sistem transfer data sehingga menyebabkan lambatnya respon yang diterima oleh seluruh user yang memiliki pelayanan ekspor impor.
- b) Permohonan *Open Clossing* sering terjadi dikarenakan beberapa faktor seperti space vessel yang penuh (*over load*), keterlambatan container in gate. Sehingga mengakibatkan semua dokumen harus dirubah sesuai jadwal kapal yang terbaru.
- c) Adanya revisi data pada *certificate of origin* yang mulanya sudah disetujui oleh pihak importir dan sudah ditanda tangani oleh instansi terkait. Sehingga mengakibatkan pihak eksportir harus membuat surat pernyataan yang menerangkan bahwa dokumen tersebut sudah sesuai data terbaru.

- d) Dokumen pendukung seperti *health certificate (HC)*, *verivication legalitas (V-LEGAL)*, *Laporan Surveyors (LS)*, *Phytosanitary (Phyto)* merupakan salah satu dokumen yang paling riskan dalam pengajuan revisi sehingga mengakibatkan nama eksportir dalam pentauan instansi terkait akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa dokumen tersebut bisa terbit ulang dengan data yang sudah direvisi.
- e) Perubahan jadwal kapal yang terjadi tiba-tiba baik masuk ataupun keluar. Sehingga mengakibatkan jadwal kapal berikutnya terhambat.
- f) Kendalanya bahasa untuk berkomunikasi karena tidak semua eksportir dan importir bisa berbahasa Inggris dan Indonesia. Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi yang lancar.

4.3 Solusi yang Dilakukan Oleh Perusahaan

- a) Solusi untuk kendala INSW ada dua. Yang pertama jika INSW pusat yang mengalami gangguan maka kita sebagai pemilik user harus mau menunggu sampainya selesai perbaikan pada INSW pusat. Dan yang kedua jika yang terganggu kantor wilayah Jawa Tengah maka user PT Expedisea Sukses Abadi masih bisa melakukan permintaan data secara manual ke kantor Bea dan Cukai Jawa Tengah untuk mendapat NPE manual dan bisa diproses selanjutnya.

- b) Agar tidak kehabisan *space* kapal maka karyawan PT Expedisea Sukses Abadi melakukan cek berkala pada website Terminal Peti Kemas (TPKS) di webacces. Lalu untuk keterlambatan container in gate bisa dilakukan oleh eksportir memohon pada pelayaran bahwa container ini nantinya akan terlambat in gate dengan mengajukan permohonan dengan mengeluarkan penambahan biaya ekstra. Dan untuk perubahan jadwal kapal sering di cek berkala melalui webacces ataupun pelayaran.
- c) Revisi *certificate of origin* bisa dilakukan asalkan data yang tertera pada dokumen tersebut sesuai dengan *bill of lading*. Dan dokumen lama yang sudah terbitkan oleh instansi harus kembali ke kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Jawa Tengah.
- d) Data yang sudah cetak biasanya data yang masih proforma. Seharusnya data yang tercetak harus sudah final sesuai dengan kriteria importir. Jika data tidak final bisa menimbulkan keraguan pada instansi yang terkait.
- e) Harus seringnya karyawan cek pada website TPKS ataupun pelayaran agar tidak terjadinya ketinggalan kapak. Karena jika pun terjadi pihak PPJK harus mempunyai alternative kedua yaitu booking ulang mulai dari revisi DO dan notul PEB, setelah itu dokumen pendukung yang lain mengikuti data yang baru sesuai dengan yang tertera pada PEB.

- f) Karena banyaknya importir yang langsung ikut terjun dalam proses dokumen maka bahasa importir yang sering digunakan adalah bahasa mandarin sedangkan exporter hanya bisa menggunakan bahasa inggris dan Indonesia. Jadi solusinya antara eksportir dan PPJK saling bekerjasama membantu dalam menterjemahkan bahasa mandarin tersebut kedalam bahasa Indonesia.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Laporan Kerja Praktek

Selama penulis melakukan kerja praktek di PT Expedisea Sukses Abadi, penulis membantu dalam divisi dokumen yang dimana mempelajari tentang dokumen ekspor dan dokumen impor. Penulis juga melakukan observasi atau penelitian dan wawancara pada perusahaan PT Expedisea Sukses Abadi. Selama satu bulan melakukan kerja praktek dapat diambil beberapa kesimpulan dalam pengadministrasian ekspor impor pada PT Expedisea Sukses Abadi sebagai berikut :

- a) Dalam bidang ekspor dapat diartikan sebagai kegiatan menjual barang dari dalam negeri ke luar negeri dengan melewati wilayah pabean Indonesia dengan mengharapkan pembayaran dalam bentuk mata uang internasional dan memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku. Berikut prosedur ekspor :
 1. Korespondensi
 2. Pembuatan Kontrak Dagang
 3. Penerbitan *Letter of Credit*
 4. Mempersiapkan barang ekspor
 5. Pemesanan ruang kapal
 6. Mendaftarkan Pemberitahuan Ekspor Barang
 7. Pemeriksaan Bea Cukai
 8. Pengiriman barang ke pelabuhan

9. Pemuatan barang ke kapal
 10. Surat Keterangan Asal Barang
 11. Pencairan *letter of credit*
 12. Pengiriman barang ke importir
- b) Dalam bidang impor dapat diartikan sebagai kegiatan memasukkan barang dari suatu negara (luar negeri) ke dalam wilayah pabean negara lain.
- Berikut prosedur impor :
1. Importir mencari supplier barang sesuai dengan yang akan diimpor.
 2. Setelah terjadi kesepakatan harga, importir membuka L / C dibank devisa dengan melampirkan *Purchase Order* (surat perjanjian sebelum terbit *letter of credit*) mengenai barang-barang yang mau diimpor, kemudian antar bank ke bank luar negeri untuk menghubungi supplier dan terjadi perjanjian sesuai dengan perjanjian isi L / C yang disepakati kedua belah pihak.
 3. Barang-barang dari supplier siap untuk dikirim ke pelabuhan pemuatan untuk diajukan.
 4. Supplier mengirim faks importir dokumen *bill of lading, invoice and packing list*, dan beberapa dokumen lainnya jika disyaratkan.
 5. Original dokumen dikirim via bank / original kedua ke importir.
 6. Pembuatan / pengisian dokumen pemberitahuan impor barang untuk proses pengeluaran barang.

7. Importer mengirimkan data PIB ke system computer pelayanan Bea dan Cukai secara online melalui media pertukaran data elektornik (PDE).
8. Dari PIB yang telah dibuat, akan diketahui berapa besar bea masuk, PPH dan pajak yang lain yang akan dibayar. Selain itu importir juga harus mencantumkan dokumen kelengkapan yang diperlukan di dalam PIB.
9. Importer membayar ke bank devisa sebesar pajak yang akan dibayar ditambah biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak).
10. Bank melakukan pengiriman data ke system computer pelayanan Bea dan Cukai secara online melalui media PDE.
11. Data PIB terlebih dahulu akan diproses di Portal Indonesia National Single Window (INSW) untuk proses validasi kebenaran pengisian dokumen PIB dan proses verifikasi perijinan (*Analizing Point*) terkait lartas.
12. Jika data benar akan dibuat penjaluran.
13. Jika PIB terkena jalur hijau maka akan langsung keluar Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).
14. Jika PIB terkena jalur merah maka akan dilakukan proses cek fisik terhadap barang impor oleh petugas Bea dan Cukai. Jika hasilnya benar maka akan keluar SPPB dan jika tidak benar maka akan dikenakan sanksi sesuai UU yang berlaku.

15. Setelah SPPB keluar, barang bisa dikeluarkan dari pelabuhan dengan mencantumkan dokumen asli dan SPPB.

c) Kendala yang dihadapi perusahaan seperti :

1. Terganggunya system jaringan Portal Indonesia *National Single Window (INSW)*.
2. Permohonan *open closing*.
3. Revisi data pada *certificate of origin*.
4. Dokumen pendukung seperti *health certificate (HC)*, *verivication legalitas (V-LEGAL)*, *Laporan Surveyors (LS)*, *Phytosanitary (Phyto)* merupakan salah satu dokumen yang paling riskan dalam pengajuan revisi dokumen.
5. Perubahan jadwal kapal
6. Kendala bahasa

d) Solusi yang diberikan perusahaan seperti :

1. Solusi untuk kendala INSW ada dua. Yang pertama jika INSW pusat yang mengalami gangguan maka kita sebagai pemilik user harus mau menunggu sampainya selesainya perbaikan pada INSW pusat. Dan yang kedua jika yang terganggu kantor wilayah Jawa Tengah maka user PT Expedisea Sukses Abadi masih bisa melakukan permintaan data secara manual
2. Agar tidak kehabisan *space* kapal maka karyawan PT Expedisea Sukses Abadi melakukan cek berkala pada website Terminal Peti Kemas (TPKS) di *webacces*.

3. Revisi certificate of origin bisa dilakukan asalkan data yang tertera pada dokumen tersebut sesuai dengan *bill of lading*.
4. Seharusnya data yang tercetak harus sudah final sesuai dengan kriteria importir. Jika data tidak final bisa menimbulkan keraguan pada instansi yang terkait.
5. Harus seringnya karyawan cek pada website TPKS ataupun pelayaran agar tidak terjadinya ketinggalan kapal.
6. Solusi antara eksportir dan PPJK saling bekerjasama membantu dalam menterjemahkan bahasa mandarin tersebut kedalam bahasa Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya dalam prosedur pengadministrasian ekspor impor PT Expedisea Sukses Abadi Semarang, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a) Dari pihak pelayaran jasa harus sering cek online webacces agar sering tahu jadwal kapal berubah-ubah.
- b) Jika ada gangguan system INSW perusahaan setidaknya memiliki *alternative* lain selain yang disebutkan tadi.
- c) Dalam pengarsipan dokumen ekspor impor dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* sudah baik namun jika bisa setiap karyawan harus memiliki data tersebut untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gava Media
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima,edisi pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono (2008), Strategi Pemasaran, Edisi ketiga, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- A Muwafik Saleh . 2010 .“ Manajemen Pelayanan “. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Amir MS. 2004. Strategi Memasuki Pasar Ekspor. Jakarta; PPM.
- Susilo, Andi. (2008). Buku Pintar Ekspor Impor (Cetakan pertama).
- Sukirno, Sadono. 2010. Makro Ekonomi, Teori Pengantar. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mannulang, M & Marihot Amh Mannulang. (2006). Manajemen Personalia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono, 2013, Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

N.I.M : B 133.15.0145
Nama Lengkap : Ferdian Vichoirun Nilla
Tempat & Tanggal Lahir : Semarang, 16 Juni 1995
Alamat lengkap : Jl. Bandarharjo Selatan 12B Semarang

B. Riwayat Pendidikan Formal & Non-Formal

1. SDN Bandarharjo 02 Semarang, lulus tahun 2007
2. SMPN 36 Semarang, lulus tahun 2010
3. SMAN 14 Semarang, lulus tahun 2013
4. Kursus Brevet Pajak A+B VIVA COLLAGE Semarang, lulus tahun 2013
5. Kursus Akuntansi Dasar Satu VIVA COLLAGE Semarang, lulus tahun 2014

C. Riwayat Pengalaman Berorganisasi / Pekerjaan

1. Bekerja di PT Expedisea Sukses Abadi tahun 2013 sampai dengan sekarang

Semarang, 13 Januari 2019



Ferdian Vichoirun Nilla

USM



PT . EXPEDISEA SUKSES ABADI

No. : 22/ESA-X/18

Hal : Surat Keterangan KKP/riset

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Ariyanti
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Ferdian Vichoirun Nilla
N I M : B.133.15.0145
Alamat : Jl. Bandarharjo Selatan 12B Semarang

Adalah benar telah melaksanakan KP dibagian Divisi Dokumen, PT Expedisea Sukses Abadi, terhitung sejak 03 September sampai dengan 03 Oktober 2018 dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surat, 08 Oktober 2018

Dwi Ariyanti
Direktur

UNIVERSITAS SEMARANG

USM



PT . EXPEDISEA SUKSES ABADI
FORM NILAI KERJA PRAKTEK (KP)

1	NAMA/NIM	FERDIAN VICOIRUN NILLA
2	PROGRAM STUDI/JURUSAN	DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
3	PERGURUAN TINGGI	UNIVERSITAS SEMARANG
4	LAMA KERJA PRAKTEK	03 September s/d 03 Oktober 2018
5	INSTANSI/PERUSAHAAN	PT EXPEDISEA SUKSES ABADI
6	UNIT KERJA KERJA PRAKTEK	DIVISI DOKUMEN
7	ALAMAT INSTANSI/PERUSAHAAN	JL. SYUHADA TENGAH RT 04 RW 02

NO	PARAMETER	NILAI	
		ANGKA	HURUF
A	KEDISIPLINAN	90	A
B	PRESTASI KERJA	96	A
C	KEMAMPUAN BERADAPTASI	84	B
	TOTAL NILAI	270	A

TOTAL NILAI	RATA-RATA	HURUF
270	90	A

Ketentuan Penilaian:

- a. Nilai 85 - 100 = A
- b. Nilai 70 - 84 = B
- c. Nilai 60 - 69 = C

Tanggal Penilaian	:	08 Oktober 2018
Nama Penilai	:	DWI ARIYANTI
Jabatan Penilai	:	DIREKTUR
Tanda tangan & Stempel Instansi/Perusahaan	:	



PT . EXPEDISEA SUKSES ABADI

DAFTAR PRESENSI MAGANG

NAMA : FERDIAN VICOIRUN NILLA

NIM : B 133.15.0145

PROGDI : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN

NO	TANGGAL	URAIAN PEKERJAAN	PARAF
1	03/09/2018	Pemahaman dokumen Shipping Instruction dan Delivery Order / Booking Confirmation	 
2	10/09/2018	Pemahaman dokumen Invoice dan Packing List	
3	17/09/2018	Pemahaman dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang dan Pemberitahuan Impor Barang	
4	24/09/2018	Pemahaman dokumen pelengkap ekspor	
5	01/10/2018	Cara online pembuatan dokumen pelengkap ekspor	

UNIVERSITAS SEMARANG
USM



KARTU KONSULTASI
LAPORAN KERJA PRAKTEK
D III MANAJEMEN PERUSAHAAN

Nama / NIM : Ferdinand Vichoirun Hilla - B.133.1S.0145
Dosen Pembimbing : Edy Sugiyawardana, SE, MM
Judul LKP : Prosedur Pengadministrasi dan Export Impor
Pt. Expeditek Sutera Abadi Semarang

NO.	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
1.	13 - 10 - '18	Konsultasi Tema & Judul ACC Bab I dan dilanjut	/
2	15 - 10 - '18	Wurkshop Bab II	/
3	22 - 10 - '18	ACC Bab II dan konsultasi Bab III	/
4	23 - 10 - '18	ACC Bab IV	/
5	28 - 10 - '18	Konsultasi Bab IV	/
6	30 - 10 - '18	ACC Bab IV dan Konsultasi Bab VI	/
7	1 - 11 - '18	ACC Bab VI dan Siap melaksanakan ujian ULP	/

USM

Semarang, 1 - 10 - 2018

Pembimbing,

(Edy Sugiyawardana, SE, MM)

CATATAN

- Setiap konsultasi kartu harap dibawa
- Konsultasi pertama paling lambat 2 (dua) bulan setelah periode kuliah belangsung
- Batas akhir konsultasi 2 (dua) minggu sebelum pelaksanaan ujian