

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisis Permasalahan**

Pelayanan adalah suatu hal penting dalam perusahaan yang dimana kepuasan pelanggan adalah segalanya terlebih dalam PT. Mahendra karya logistik yang dimana adalah sebuah perusahaan penyedia jasa di bidang logistik yang memiliki ijin legalitas dari pemerintah untuk melakukan layanan pengiriman barang besar menggunakan kapal laut dan merupakan perusahaan penghubung menuju perdagangan internasional.

Pada masa saat ini di era digitalisasi ini perdagangan internasional mendapatkan efek positif dari kemajuan jaman saat ini namun dalam pelaksanaan aktifitas perusahaan memiliki beberapa kendala yaitu melakukan monitoring kegiatan yang dimana mulai dari pemesanan awal yang diterima oleh eksportir sampai dengan barang diterima oleh pihak *buyer*, pada saat ini kegiatan tersebut dilakukan monitoring secara manual melalui komunikasi telpon yang dilaporkan secara manual terhadap pihak perusahaan PT. Mahendra karya logistik selaku penanggung jawab pelaksanaan kegiatan selama kegiatan tersebut berlangsung namun pada proses tersebut pihak *buyer* (Pembeli) tidak dapat mengetahui keseluruhan aktivitas tersebut pada saat ini hanya mengetahui melalui pihak perwakilan EMKL (Ekpedisi Muatan Kapal Laut) yang melaksana kegiatan tersebut.

Pada pihak pembeli terkadang memiliki kesulitan dalam pengaksesan dokumen yang harus dilengkapkan saat barang telah sampai di pelabuhan tujuan, pada pihak perwakilan buyer hanya dapat meminta dokumen dokumen tersebut ke perwakilan EMKL dinegara pengirim yang terkadang memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan pengamatan yang saya lakukan penggunaan layanan *WEB* yang dapat ditereapkan sangatlah berguna yang dimana pihak pembeli barang dapat juga memantau seluruh step aktivitas tersebut dari awal sampai dengan akhir dan tidak hanya itu dalam aplikasi tersebut memiliki kewenangan yang dimana dapat mengakses langsung dokumen telah dilampirkan oleh pihak EMKL(Ekpedisi Muatan Kapal Laut) yang ada dinegara pengirim seperti foto,NPE,PEB

Maka dari itu untuk memenuhi kepuasan pelanggan perusahaan dapat memberikan pelayanan lebih yang dapat menaikkan rasa kepuasan dalam penggunaan jasa, perubahan tersebut sangatlah penting terlebih dapat meningkatkan daya tarik maupun kemudahan yang diterima dan perusahaan juga dapat beradaptasi dalam perubahan jaman perdagangan internasional di era digital saat ini.

### **3.1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian temuan masalah di atas maka penulis dapat merumuskan

masalah sebagai berikut.

- a. Apakah penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan customer (pelanggan) terhadap penyedia jasa EMKL yang digunakan
- b. Dengan penggunaan aplikasi tersebut seorang buyer (pembeli) dimudahkan dalam memantau barang yang telah dia beli melalui penyedia jasa tersebut
- c. Apakah Seorang client dimudahkan dalam pengaksesan dokumen-dokumen yang harus dilampirkan dalam perjalanan pengiriman barang-barang yang telah dibeli.

## **3.2 LANDASAN TEORI**

### **3.2.1 DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Undang-Undang No. 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2008 tentang Pengenaan Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor.
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor No. 145/PMK.04/2007 jo. PMK No. 148/PMK.04/2011 jo. PMK No. 145/PMK.04/2014 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor.
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 214/PMK.04/2008 jo. PMK No. 146/PMK.04/2014 jo. PMK No. 86/PMK.04/2016 tentang Pemungutan Bea Keluar.
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 224/PMK.04/2015 tentang Pengawasan Terhadap Impor atau Ekspor Barang Larangan dan/atau

Pembatasan.

### 3.2.2 PEB ( Pemberitahuan Ekspor Barang )

Pemberitahuan **Ekspor** Barang (**PEB**) adalah dokumen pabean yang digunakan untuk pemberitahuan pelaksanaan **ekspor** barang yang dapat berupa tulisan di atas formulir atau media elektronik.

Penginputan dokumen PEB terbagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Penginputan Header PEB
2. Penginputan Detil Barang
3. Penginputan Detil Dokumen
4. Penginputan Jenis Kemasan
5. Penginputan Nomor Kemasan / Peti Kemas

BC 3.0		PEMBERITAHUAN EKSPOR BARANG		Data ke-10431 dari 11001	
Nomor Pengajuan	000000	02-12-2019	129301	01 - READY	
A. KANTOR PABEAN					
1. Ktr Pabean Muat	050900	KPPBC Bekasi		<a href="#">Detil Barang [F4]</a>	
2. Ktr Pabean Ekspor	040300	KPU Tanjung Priok			
B. Jenis Ekspor					
	1	Ekspor biasa			
C. Kategori Ekspor					
	41	TPB dari Kawasan Berikat			
D. Cara Perdagangan					
	2	Imbal Dagang			
E. Cara Pembayaran					
	4	Perhitungan Kemudian			
H. KOLOM KHUSUS BEA DA CUKAI					
1. No. & Tgl. Pendaftaran					
2. No. & Tgl. BC 1.1.					
Pos/Sub Pos					
<a href="#">Nomor Lain...</a>					
EKSPORTIR					
1. ID Eksp.	5 - NPWP 15 Digit				
2. Nama, Alamat					
4. Status					
	31	PMA (non migas)			
<input type="checkbox"/> Pemilik Barang					
PPJK					
8. ID PPJK					
9. Nama, Alamat					
DATA PENGANGKUTAN					
17. Cara Pengangkutan:					
	1	Laut			
<a href="#">18. Nm Sarana Pengangkut</a>					
	00CL AUSTRALIA	ID			
19. No. Pengangkut					
	190N	Indonesia			
20. Tgl Perkiraan Ekspor					
	07-12-2019				
PENERIMA					
11. Nama					
12. Alamat					
13. Negara					
	JP	Japan			
PEMBELI (sama dengan penerima)					
14. Nama					
15. Alamat					
16. Negara					
	JP	Japan			
DATA PELABUHAN/TEMPAT MUAT EKSPOR					
21. Pel Muat Asal					
	IDTPP	Tanjung Priok			
22. Pel/Temp muat eksp					
	IDTPP	Tanjung Priok			
23. Tempat Penimbunan					
24. Pel Bongkar					
	JPUKB	Kobe			
25. Pel Tujuan					
	JPUKB	Kobe			
26. Neg Tujuan Ekspor					
	JP	Japan			

Gambar 3.1 Pemberitahuan Ekspor Barang

### **3.2.3 NOTA PEMBERITAHUAN EKSPOR (NPE)**

Nota Pelayanan Ekspor (NPE) adalah nota yang diterbitkan oleh Pejabat Pemeriksa Dokumen, Sistem Komputer Pelayanan, atau Pejabat Pemeriksa barang atas PEB yang disampaikan, untuk melindungi pemasukan barang yang akan diekspor ke Kawasan Pabean dan/atau pemuatannya ke sarana pengangkut.

NPE merupakan dokumen pelindung untuk barang ekspor yang akan dibawa ke kawasan pabean yaitu kawasan bandar udara dan pelabuhan laut. Dilihat dari jenisnya, NPE dapat dikategorikan menjadi 2 jenis, yaitu NPE otomatis dan NPE manual.

#### **NPE Otomatis**

NPE jenis ini dikeluarkan secara otomatis oleh Sistem Komputer Pelayanan Ekspor (SKP Ekspor) dengan mempertimbangkan 3 hal :

- Barang ekspor tersebut tidak masuk kedalam kategori barang yang dilarang atau dibatasi untuk diekspor;
- Terpenuhinya persyaratan atas kelengkapan dokumen ekspor jika barang ekspor adalah barang yang dilarang maupun dibatasi ekspornya; dan
- Status Barang ekspor tidak sedang dalam proses pemeriksaan fisik.

SKP Ekspor akan menyetujui sebuah pengajuan ekspor dengan menerbitkan NPE secara otomatis yang ditandai dengan terbitnya nomor dan tanggal Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) serta nomor dan tanggal NPE.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR PELAYANAN UTAMA TANJUNGPRIOK		BCF 3.03 No. Pengijuan: 000000401501-20171229-013110
<b>NOTA PELAYANAN EKSPOR (NPE)</b>		
Nomor : 937022/KPU.01/2017 Tanggal: 29-12-2017 No.Pendaftaran PEB : 941661 Tanggal: 29-12-2017		
Lembar ke 1 dari 1		
1. KANTOR PABEAN PEMUATAN	: 040300 / KPU Tanjung Priok	
2. NPWP / NAMA EKSPOR TER	: 01.000.165 9 054.000 / PT.CENTURY TEXTILE INDUSTRY TBK	
3. NPWP / NAMA PIHK	: /	
4. SARANA PENGANGKUT	:	
a. Nama	: NIK FULI	
b. Voyagge/Flight No.pel:	: V. 062N	
5. TANGGAL PERKIRAAN EKSPOR	: 31-12-2017	
6. PELABUHAN MUAT	:	
a. Pelabuhan Muat Asal	: IDTPP / Tanjung Priok	
b. Pelabuhan Tempat Muat Ekspor	: IDTPP/Tanjung Priok	
7. BERAT KOTOR	: 4,823.0000 Kgms.	
8. KEMASAN	:	
PETIKEMAS	: NON PETI KEMAS	
a. Merek/Nomor	: a. Jenis/Merek Kemasan :	
b. Ukuran	: Feet b. Jumlah : 105 CT;	
<b>UNTUK KANTOR PABEAN PEMUATAN DI PELABUHAN MUAT EKSPOR</b>		
A. CATATAN PEMERIKSAAN DOKUMEN EKSPOR		B. CATATAN PEMERIKSAAN FISIK BARANG
Pejabat Pemeriksa Dokumen		Pemeriksa
C. CATATAN PENGAWASAN STUFFING		D. CATATAN PENGELUARAN BARANG EKSPOR DARI TPB
Merek / Nomor Peti Kemas : Ukuran Peti Kemas : Jenis Segel : Nomor Segel : Petugas Pengawasan Stuffing		Jenis Segel : Nomor Segel : Selesai Keluar Tanggal : Pukul : Petugas Dinas Luar
E. CATATAN PEMASUKAN BARANG EKSPOR		F. CATATAN PEMUATAN BRG EKSPOR KE SARANA PENGANGKUT
Segel : <input type="checkbox"/> Uth <input type="checkbox"/> Rusak <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai Multi Masuk Tanggal : Pukul : Selesai Masuk Tanggal : Pukul : Petugas Dinas Luar		Short Shipment : Selesai Muat Tanggal : Pukul : Petugas Dinas Luar
<b>UNTUK KANTOR PABEAN PEMUATAN DI PELABUHAN MUAT ASAL</b>		
G. CATATAN PEMERIKSAAN DOKUMEN EKSPOR		H. CATATAN PEMERIKSAAN FISIK BARANG
Pejabat Pemeriksa Dokumen		Pemeriksa
I. CATATAN PENGAWASAN STUFFING		J. CATATAN PENGELUARAN BARANG EKSPOR DARI TPB
Merek/Nomor Peti Kemas : Ukuran Peti Kemas : Jenis Segel : Nomor Segel : Petugas Pengawasan Stuffing		Jenis Segel : Nomor Segel : Selesai Keluar Tanggal : Pukul : Petugas Dinas Luar
K. CATATAN PEMASUKAN BARANG EKSPOR		L. CATATAN PEMUATAN BRG EKSPOR KE SARANA PENGANGKUT
Segel : <input type="checkbox"/> Uth <input type="checkbox"/> Rusak <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai Multi Masuk Tanggal : Pukul : Selesai Masuk Tanggal : Pukul : Petugas Dinas Luar		Short Shipment : Selesai Muat Tanggal : Pukul : Petugas Dinas Luar

Wk.Respon 29-12-2017 18:54:28 Kode 170403980861 Komp: Peruntukan: Ekspor/195.9 enp ngk/Kantor Pabea  
Formulir ini dicetak secara otomatis oleh sistem komputer dan tidak memerlukan nama, tanda tangan pejabat dan cap dinas

Gambar 3.2 Nota Pemberitahuan Ekspor

## NPE Manual

NPE ini diterbitkan oleh petugas pemeriksa barang secara manual jika hasil dari pemeriksaan fisik barang dinyatakan sesuai dengan barang yang diberitahukan di PEB. Ketika hasil dari pemeriksaan fisik sebuah PEB dinyatakan sesuai, maka petugas pemeriksa barang akan mengeluarkan persetujuan ekspor dengan menerbitkan NPE. Nomor dan tanggal NPE direkam secara manual oleh petugas pemeriksa barang dan dicetak melalui SKP Ekspor.

### **3.3.4 Sistem**

Menurut Keneth Laudon & Jane Laudon (2015) menyatakan bahwa komponen atau elemen yang saling terkait atau terhubung untuk tujuan tertentu dapat disebut sistem

Definisi sistem menurut Mulyadi (2016), Sistem adalah “suatu jaringan prosedur yang telah disusun untuk melakukan tugas atau kegiatan utama perusahaan”

### **3.2.4 Perangkat Lunak (Software)**

Pengertian perangkat lunak menurut Al Bahra bin Ladjamudin (2006) perangkat lunak bagian dari objek yang dapat dijalankan seperti kode dalam sebuah program. Secara keseluruhan perangkat lunak adalah produk yang dapat digunakan dan telah menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Perangkat lunak dapat diartikan sebagai perilaku dinas pada program komputer dan program komputer adalah media yang dapat digunakan oleh pengguna untuk dapat mengerjakan tugas atau tujuan tertentu sesuai kebutuhan penggunanya.

### **3.2.5 Monitoring**

Monitoring adalah bentuk kegiatan dalam pengawasan untuk menghindari hal yang dapat merugikan perusahaan..

Adapun berikut ini adalah pengertian monitoring menurut para ahli :

- a) (Cassely dan Kumar 1987) Monitoring bagian dari proses praktek manajemen yang menghasilkan arena yang baik dan saling terhubung.

- b) (Calyton dan Petry 1983) Monitoring kegiatan mencatar, merekam, memproses dan menyampaikan informasi kepada pengguna.
- c) (Oxfam 1995) Monitoring adalah kegiatan pemeriksaan terhadap rancangan yang berjalan dan memberikan kesempatan untuk diperbaiki.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses pemantauan dapat menghasilkan perubahan pada proses masukan dan keluaran.

### **3.3 Metode Yang Digunakan**

#### **3.3.1 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari dan membaca hasil laporan kinerja yang berhubungan dengan data yang diperlukan dalam penulisan proposal.

#### **3.3.2 Pengamatan**

Pengamatan dilakukan untuk melengkapi data dalam proposal dilakukan secara langsung pada PT.Mahendra Karya Logistik.

### **3.4 Rancangan Program Yang Akan Dibuat**

#### **3.4.1 Rancangan Program**


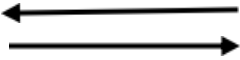


Pada tahap rancangan program yang akan dibuat ini merupakan tahapan proses Rancangan web.

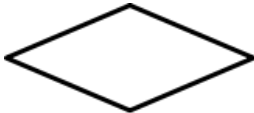
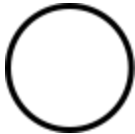



### 3.4.2 Flowchart

Flowchart adalah diagram alir atau bagan arus adalah sebuah jenis diagram yang mewakili algoritme, alur kerja atau proses, yang menampilkan langkah-langkah dalam bentuk simbol-simbol grafis, dan urutannya dihubungkan dengan panah. Diagram ini mewakili ilustrasi atau penggambaran penyelesaian masalah.

Tabel 1. Simbol-Simbol *Flowchart* dan Fungsinya

No.	Simbol	Fungsi
1.	Terminator 	Menyatakan awal/akhir suatu program
2.	Garis Alir 	Menyatakan jalannya alur atau proses
3.	<i>Input/Output Data</i> 	Menyatakan <i>input / output</i> suatu program
4.	Proses 	Menyatakan proses pengolahan data

No.	Simbol	Fungsi
5.	Decision 	Menunjukkan pilihan kondisi tertentu (ya/tidak)
6.		Penghubung bagian <i>flowchart</i> pada satu halaman
7.	<i>Off Page Connector</i> 	Penghubung bagian <i>flowchart</i> pada halaman berbeda

### 3.4.3 Pengkodean

Proses penulisan bahasa pemrograman dalam bentuk kode yang dirangkai menjadi suatu arti kata yang dapat dijalankan pada bahasa komputer untuk menghasilkan output.

### 3.4.4 Dreamweaver

*Dreamweaver* adalah tools yang dapat berfungsi untuk menulis kode program atau sebagai editor dalam membangun sistem website dan mudah dipahami bagi pemula. Proses pengerjaan menggunakan tools tersebut dirasa mudah karena dapat membuat halaman web dengan format yang sudah tersedia (Nugroho, 2004).



Gambar 3.3 Editor HTML Adobe Dreamweaver CS 5

### 3.4.5 MySQL

MySQL adalah media penyimpanan dalam bahasa SQL yang saling terkait untuk menciptakan wadah yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dapat difungsikan sebagai proses input maupun dapat ditampilkan dalam bentuk output informasi.

### 3.4.6 PHP

Madcoms (2010:341), “bahasa pemrograman PHP adalah bahasa pemrograman yang bekerja dalam sebuah web server. Script-script PHP dibuat harus tersimpan dalam sebuah server dan dieksekusi atau diproses dalam server tersebut”.

Kadir (2013:120), “PHP merupakan bahasa pemrograman yang ditujukan untuk membuat aplikasi berbasis web. Ditinjau dari pemrosesannya, PHP tergolong sebagai server side, yaitu pemrosesan yang dilakukan di server”.

PHP sering dikatakan sebagai bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi web dinamis, artinya web yang dibuat dapat menampilkan data yang tersimpan dalam database, sehingga halaman web akan menyesuaikan dengan isi database.