

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan impor di Indonesia terus melanjutkan perkembangan, seiring dengan peningkatan volume ekspor dan pertumbuhan ekonomi domestik. Fenomena ini terjadi pada negara berkembang yang sangat bergantung pada perubahan ekonomi dari luar. Bahan baku dan bahan pendukung untuk mendukung industri domestik termasuk dalam kategori barang impor Indonesia. (Yuliadi, 2013)

Sebagai negara yang memiliki volume perdagangan yang besar, Indonesia membutuhkan perusahaan angkutan yang dapat membantu impor produk. Dalam hal ini, jasa *freight forwarder* sangat penting dalam bisnis ekspor-impor, perusahaan jasa *freight forwarder* ini berfungsi sebagai perantara atau alat untuk mengirimkan produk yang di impor ke negara lain.

Menurut (Sumantri, 2018) pengertian dari jasa *freight forwarding* ialah Layanan jasa bertujuan untuk mewakili kepentingan pemilik barang dan mengurus semua langkah yang dibutuhkan untuk mengirimkan dan menerima barang menggunakan berbagai jenis transportasi, seperti darat, laut, dan udara. Langkah ini mencakup pengarsipan, pengambilan, pengawasan proses penyelesaian berkas, pengeluaran dokumen pengiriman, serta penyelesaian biaya dan tagihan pengiriman lainnya sampai barang diterima.

PT Multi Terminal Indonesia ialah cabang dari PT Pelindo Solusi Logistik. PT Pelindo Solusi Logistik sendiri merupakan subholding dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero). PT Multi Terminal Indonesia memiliki beberapa layanan salah satunya ialah layanan jasa *Freight Forwarding* impor barang. Pada kegiatan impor terdapat beberapa dokumen yang dibutuhkan dalam pengurusan impor barang untuk sampai ke gudang importir, dalam hal ini PT Multi Terminal Indonesia sebagai penyedia jasa *Freight Forwarding* mengurus semua dokumen yang terkait dengan kegiatan impor. Dalam pengurusan dokumen ada beberapa faktor penghambat yang menyebabkan laporan diselesaikan melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

KPI (*Key Performance Indicator*) merupakan data yang digunakan sebagai indikator keberhasilan atau kesesuaian dalam pengurusan dokumen impor pada PT

Multi Terminal Indonesia. Pada data KPI kita dapat mengetahui apakah waktu pengurusan dokumen sudah sesuai dengan SOP yang berlaku atau terjadi keterlambatan. Terdapat tiga indikator pengukuran yaitu dimulai dari importir mengirim *soft copy* sampai dibuatnya *draft* PIB, proses antara mengirim dokumen original sampai penginputan data pib ke bea cukai, proses antara keluarnya respon penjaluran sampai SPPB. Sop pengurusan dokumen impor yang ada pada PT Multi Terminal Indonesia maksimal 3 hari pengurusan dokumen per indikator, jika salah satu indikator melebihi waktu yang telah ditetapkan pada SOP maka dokumen tersebut dapat dikatakan mengalami keterlambatan. Berdasarkan statistik KPI untuk rentang waktu Mei-Juli, terungkap bahwa PT Multi Terminal Indonesia mengalami keterlambatan dalam mengurus dokumen yang diterbitkan. PT Multi Terminal Indonesia perlu menilai faktor yang menghambat dalam pengelolaan dokumen impor barang dan mencari cara untuk mengatasi hal tersebut.

Dari penjabaran tersebut, maka penulis terpikat untuk menginvestigasi lebih mendalam hal faktor apa yang menyebabkan indikator KPI periode bulan Mei-Juli tidak tercapai sehingga menyebabkan keterlambatan pengurusan dokumen impor. Dengan fokus penelitian terhadap judul **“Faktor Penghambat Pengurusan Dokumen Impor Pada PT Multi Terminal Indonesia”**

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian diatas, penting untuk memusatkan perhatian pada topik ini untuk menjadi dasar penulisan ini, penulis melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang akan dibahas, yaitu menganalisis data KPI (*Key Performance Indicator*) periode bulan Mei-Juli yang menjadi penghambat pengurusan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia.

1.3 Batasan Masalah

Sejalan dengan batasan waktu dan jangkauan yang luas dalam penelitian dan pembuatan tulisan ini, kemudian, penulis memperjelas masalah agar dapat mengarahkan solusi dengan lebih baik. Beberapa cara yang dilakukan penulis untuk membatasi masalah di antaranya:

1. Objek penelitian yang akan dianalisis adalah layanan jasa *Freight Forwarding* pengurusan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia
2. Data yang diambil berupa data dari KPI (*Key Performance Indicator*) selama 3 bulan periode bulan Mei-Juli 2023 dan melakukan wawancara kepada pegawai PT Multi Terminal Indonesia sebagai alat ukur bahwa kendala apa saja yang menjadi halangan dalam mengurus dokumen impor Multi Terminal Indonesia.
3. Penelitian ini fokus terhadap faktor penghambat dokumen impor pada PT Multi Terminal

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengidentifikasian dan penjelasan di atas, penulis bermaksud untuk mencoba merumuskan beberapa permasalahan dalam skripsi ini, antara lain:

1. Importir mana saja yang mengalami kendala terbanyak pada saat proses pengurusan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia?
2. Beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pengelolaan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia?
3. Apa dampak dari terhambatnya pengurusan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian Skripsi

Berdasarkan penjabaran permasalahan di atas, maka Skripsi ini memiliki beberapa tujuan, yakni:

- a. Untuk mengetahui importir mana saja yang mengalami kendala terbanyak pada saat proses pengurusan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia.
- b. Agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dalam mengatur dokumen impor.
- c. Untuk mengetahui dampak dari terhambatnya pengurusan dokumen impor pada PT Multi Terminal Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan diatas, maka Skripsi ini memiliki beberapa manfaat, yaitu:

a. Bagi Akademisi

Memperluas wawasan dan menambah pengetahuan tentang bagaimana proses penanganan dokumen kegiatan impor pada PT Multi Terminal Indonesia, di samping ilmu yang diperoleh saat menempuh pendidikan kuliah.

b. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai evaluasi bagi perusahaan, yang akan mendorong mereka untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja serta kebijakan mereka di masa depan.



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*