

KINERJA KARYAWAN DALAM PENANGANAN DOKUMEN EKSPOR *FREIGHT FORWARDING*

A.J. Muljadi

STMT Trisakti

aj.muljadi1944@gmail.com

Khansa Khairunnisa

STMT Trisakti

nisaa.khansa@gmail.com

Lira Agusinta

STMT Trisakti

agusinta@yahoo.com

ABSTRACT

This study was conducted to find out the effect of employees' performance in handling export documents to the effectiveness of goods delivery. PT Iron Bird Transport is a private company focuses on domestic and international delivery and logistics. The company thinks that employees' performance is important to achieve the satisfaction from customers. There are 30 employees in operational export division as survey respondents. This study was using simple linear regression analysis and coefficient correlation method. From the data processing can be seen that there is a significant effect on human resources performance in managing export documents to the effectiveness of goods delivery based on the results of hypothesis : $t_{count} > t_{table}$ or $5,836 > 1,697$.

Keywords : *employees performance; goods delivery effectiveness.*

PENDAHULUAN

Ketersediaan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas merupakan aset yang berharga bagi perusahaan *freight forwarding* yang berperan sebagai perantara untuk menangani muatan antara pemilik barang, pengangkut, dan penerima barang dalam konteks pengiriman Internasional. PT Iron Bird Transport yang mana merupakan anak perusahaan dari Blue Bird Group yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman domestik dan internasional serta logistik dalam menjalankan kegiatan usahanya menghadapi

banyak pesaing yang memiliki cakupan pasar dan kompetensi yang berbeda-beda. Dengan adanya hal tersebut maka seluruh karyawan harus memiliki kinerja yang baik agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat tanggap dan akurat khususnya dalam menangani dokumen ekspor untuk kelancaran arus pengiriman barang agar barang dapat dikirim sesuai dengan jadwal yang diinginkan oleh pengirim barang. Berikut ini adalah data laporan pengiriman barang ekspor melalui udara PT Iron Bird Transport Jakarta tahun 2016:

Pada tahun 2016 terjadi keterlambatan pengiriman barang dengan jumlah 175 pengiriman. Hal tersebut disebabkan karena beberapa masalah yang terkait dengan kinerja SDM yang teridentifikasi antara lain pekerjaan yang ditangani karyawan sangat banyak dengan waktu penyelesaian yang terbatas sehingga menyebabkan ketidaktelitian

dalam menangani dokumen ekspor, sarana dan prasarana kerja kurang mendukung, sistem yang seringkali *error*, dan informasi yang kurang jelas dari pelanggan/pengirim barang. Sehubungan dengan permasalahan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor terhadap kelancaran pengiriman barang.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2014). Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Transportasi adalah pemindahan manusia, hewan, atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia dan/atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Jasa atau pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) konsumen (Lupiyoadi et al, 2011). *Freight Forwarder* adalah suatu badan atau operator yang mengatur kegiatan pengiriman/penerimaan barang yang melibatkan beberapa moda transportasi dengan menggunakan beberapa dokumen yang diperlukan baik oleh transportasi dan Negara yang terkait dengan aktivitas tersebut. Kepabeanan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar. Ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari dalam daerah Indonesia atau disebut juga dengan daerah pabean ke luar daerah Indonesia atau keluar dari daerah pabean. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan dijelaskan bahwa ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi 30 orang yang diambil dari seluruh karyawan divisi operasional ekspor PT Iron Bird Transport Jakarta. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner dengan skala 1 sampai dengan 5. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan data kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien penentu, uji t, dan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kinerja Karyawan dalam Penanganan Dokumen Ekspor pada PT Iron Bird Transport Jakarta

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan data responden, bahwa kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor di PT Iron Bird Transport Jakarta tahun 2016 terdapat pernyataan yang memiliki bobot terbesar yaitu “Karyawan menjalankan segala kegiatan kerja berdasarkan *Standard Operational Procedure* (SOP) mengenai penanganan dokumen ekspor yang telah ditetapkan”, terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian sebesar 131 (4,37). Hal ini berarti karyawan sudah menangani dokumen dengan baik sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang dimiliki perusahaan. Sedangkan pernyataan yang memiliki bobot terendah sehingga diperlukan adanya perbaikan atau evaluasi yaitu pada pernyataan “Fasilitas kerja yang memadai menunjang pekerjaan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien” terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian sebesar 98 (3,27). Hal ini disebabkan karena perusahaan kurang memperhatikan fasilitas yang disediakan untuk karyawan, sehingga fasilitas yang tersedia tidak dapat menunjang proses kerja dengan maksimal dan dapat

memperlambat proses kerja dalam menangani dokumen-dokumen ekspor. Dari hasil keseluruhan variabel X yaitu mengenai kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor, sebanyak 73 jawaban responden atau sebesar 24,33% menyatakan sangat setuju, sebanyak 178 jawaban responden atau sebesar 59,33% menyatakan setuju, sebanyak 45 jawaban responden atau sebesar 15% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 4 jawaban responden atau sebesar 1,33% menyatakan tidaksetuju.

B. Analisis Kelancaran Pengiriman Barang Ekspor pada PT Iron Bird Transport Jakarta

Pernyataan yang memiliki bobot paling besar yaitu pada pernyataan “Pengiriman barang ekspor dilakukan dengan menggunakan moda transportasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan” terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian sebesar 131 (4,37). Hal ini berarti kebutuhan pelanggan merupakan prioritas utama dalam pemilihan moda transportasi untuk pengiriman barang ekspor pada PT Iron Bird Transport Jakarta. Pernyataan yang memiliki bobot terendah sehingga diperlukan adanya perbaikan atau evaluasi yaitu pada pernyataan “Pada dokumen pemesanan, informasi yang diberikan oleh pelanggan jelas dan lengkap” terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian sebesar 116 (3,87). Hal ini disebabkan karena pelanggan tidak memberikan informasi secara utuh dan lengkap serta perubahan-perubahan informasi tidak dikonfirmasi secepatnya kepada perusahaan, sehingga proses koreksi atau perbaikan dokumen atas perubahan-perubahan informasi tersebut dilakukan pada batas waktu yang sangat terbatas dengan jadwal pengiriman barang dan hal tersebut dapat memperlambat proses pengiriman barang ekspor. Hasil keseluruhan variabel Y yaitu mengenai kelancaran pengiriman barang, sebanyak 88 jawaban responden atau

sebesar 29,33% menyatakan sangat setuju, sebanyak 170 jawaban responden atau sebesar 56,67% menyatakan setuju, dan sebanyak 42 jawaban responden atau sebesar 14% menyatakan ragu-ragu.

C. Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan dalam Penanganan Dokumen Ekspor terhadap Kelancaran Pengiriman Barang pada PT Iron Bird Transport Jakarta

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai a sebesar 12,66 dan nilai b sebesar 0,71. Dengan begitu maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 12,66 + 0,71 X$. Artinya setiap ada peningkatan kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor (variabel X) maka akan diikuti dengan peningkatan kelancaran pengiriman barang (variabel Y) sebesar 0,71 pada konstanta 12,66. Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,729. Menurut Sugiyono (2015) nilai r antara 0,60 – 0,799 diinterpretasikan kuat, sehingga nilai koefisien (r) adalah kuat. Artinya, terdapat pengaruh yang kuat antara kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor terhadap kelancaran pengiriman barang. Nilai koefisien korelasi menunjukkan angka sebesar 0,729. Nilai koefisien penentu sebesar 53,1%. Hal ini menunjukkan bahwa 53,1% kelancaran pengiriman barang pada PT Iron Bird Transport Jakarta dipengaruhi oleh kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor, sedangkan sisanya sebesar 46,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, antara lain cuaca, perekonomian, kebijakan pemerintah dan birokrasi dalam pengurusan dokumen. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh t_{hitung} sebesar 5,836, sementara untuk t_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 1,697. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,836 > 1,697$. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,836 > 1,697$ maka artinya ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor (X) terhadap

kelancaran pengiriman barang (Y) pada PT Iron Bird Transport Jakarta.

SIMPULAN

Kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor pada PT Iron Bird Transport Jakarta telah berlangsung dengan baik dan karyawan telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang dimiliki perusahaan. Namun dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal akibat fasilitas kerja yang kurang memadai. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan fasilitas yang disediakan untuk karyawan, sehingga dapat menunjang proses kerja dengan maksimal dan dapat memperlambat penanganan dokumen ekspor. Selanjutnya pengiriman barang pada PT Iron Bird Transport Jakarta tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar karena pada dokumen pemesanan, informasi yang diberikan oleh pelanggan tidak jelas. Hal ini disebabkan karena pelanggan tidak memberikan informasi secara lengkap serta perubahan-perubahan informasi tidak dikonfirmasi secepatnya kepada perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih aktif dalam mem-follow up pelanggan agar terhindar dari informasi yang kurang jelas serta perubahan-perubahan informasi

yang diberikan secara terlambat oleh pelanggan sehingga tidak menghambat kelancaran dalam pengiriman barang. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan serta hubungan yang kuat pada kinerja karyawan dalam penanganan dokumen ekspor terhadap kelancaran pengiriman barang di PT Iron Bird Transport Jakarta dengan hasil uji hipotesis $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,836 > 1,697$.

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, Rambat, & A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.P. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono; 2015 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:CV. Alfabeta,
- [DPR Republik Indonesia] Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2006. *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan*. Jakarta: DPR RI.
- Wibowo;2016 *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima,Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,