

PENERAPAN *INTERNAL PROCEDURE SYSTEM* TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA EKSPOR LAUT

Reza Fauzi Jaya Sakti
STMT Trisakti
reza.jayasakti@gmail.com

Elva Fauzia
STMT Trisakti
elfafauzia@gmail.com

ABSTRACT

PT. Mitsui O.S.K Lines Logistics Indonesia is a freight forwarding company engaged in export and import activities. The main issue studied in this research is whether or not the application of Job Description and Internal Procedure System affect the effectiveness of sea export services. The purpose of this study is to find out and analyze the relationship between job description and internal procedure system applied to the effectiveness of sea export services. In this study, the researchers use multiple regression analysis techniques, multiple correlation, coefficient determinant, and hypothesis testing. The results of the analysis and discussion show the existence of positive and strong influence on the job description implementation and Internal Procedure System towards the Effectiveness of Sea Export Services. This is shown by multiple linear regression equation $Y = 1,463 + 0.379.X_1 + 0.553.X_2$, correlation coefficient equals to 0,769 and coefficient determinant equals to 59.13%. Hypothesis test also shows that $F_{stat} > F_{table}$ ($20,9 > 3,3$) then H_0 is rejected and H_a is accepted. There is a significant relation between job description implementation and internal procedure system towards the effectiveness of service export of sea at PT. Mitsui O.S.K Lines Logistics Indonesia.

Keywords: *Job description; internal procedure system; effectiveness ; sea export service.*

PENDAHULUAN

Kegiatan ekspor dan impor merupakan suatu proses terjadinya perpindahan barang baik dalam pengiriman barang maupun penerimaan barang dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Kegiatan ini dipermudah dengan keberadaannya *Freight Forwarder* yang berperan sebagai perantara antara pengirim barang (*shipper*), pengangkut (*carrier*) dan penerima barang (*consginee*). *Freight forwarder* didukung oleh perusahaan pelayaran (*shipping lines*) sebagai penyedia sarana transportasi laut untuk kegiatan ekspor

dan impor laut. Begitu juga dengan perusahaan penerbangan (*air lines*) yang menyediakan sarana transportasi udara untuk kegiatan ekspor dan impor udara. *Freight Forwarder* berkembang begitu pesat di hampir seluruh dunia, salah satu perusahaan *Freight Forwarder International* di Indonesia adalah PT MOL Logistics Indonesia yang merupakan bagian dari group MOL Logistics yang berpusat di Jepang. PT MOL Logistics Indonesia melayani kegiatan ekspor dan impor barang baik melalui laut maupun udara serta pelayanan *trucking* melalui darat dan juga

warehousing atau pergudangan. Dalam perannya sebagai *Freight Forwarder*, PT MOL Logistics Indonesia menyediakan pelayanan (*services*) kepada customernya baik secara (*door to port*) ataupun (*port to port*) dalam jenis muatan *Full Container Load* atau *Less Container Load*. Untuk melakukan kegiatan ekspor melalui laut ini, terdapat tahap-tahap yang harus dilakukan PT MOL Logistics Indonesia agar pelayanan ekspor berjalan dengan efektif. Dalam hal ini, PT MOL Logistics Indonesia mempunyai *Job Description* dan *Internal Procedure System* tersendiri untuk karyawannya di divisi Ekspor Laut (*Ocean Export*). *Job description* merupakan panduan dari perusahaan kepada karyawannya dalam menjalankan tugas. Semakin jelas *job description* yang diberikan, maka semakin mudah bagi karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan perusahaan sedangkan *Internal Procedure System* merupakan sistem prosedur internal yang dimiliki PT MOL Logistics Indonesia dalam melakukan kegiatan ekspor, khususnya ekspor laut agar karyawannya dapat bekerja secara tepat atau dalam arti sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*). Sistem prosedur internal ekspor laut yaitu mulai dari terima *Shipping Instruction* dari *Shipper*, *booking space* pada Pelayaran atau *Vendor*, membuat PEB (*Pemberitahuan Ekspor Barang*) khusus customer yang *full handling* atau minta *Final Data* beserta PEB & NPE nya dari *Shipper* yang *non full handling*, submit *Final SI* ke Pelayaran, kirim *draft BL* ke customer, dapat MBL dari Pelayaran, konfirmasi MBL, membuat *Invoice* untuk customer dan *Agent* di negara tujuan sampai dengan kirim *Pre-Alert* lalu membayar *space muatan* ke *Shipping Line* atau *Vendor* lainnya. Tahapan tersebut harus dilakukan berurutan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses ekspor. Dalam melakukan tahapan ekspor tersebut masih sering terjadi hal-hal yang dapat menyebabkan ekspor berjalan tidak efektif dikarenakan kurangnya penerapan *Job Description* juga

Internal Procedure System, kurang telitinya karyawan dalam bekerja dan kurang terbukanya karyawan setiap divisinya. Sehingga dapat menimbulkan kerugian terhadap perusahaan seperti, harus membayar *payment charge* bila terlambat submit *Final SI*, adanya yang perlu direvisi MBL bila kapal sudah berangkat dapat dikenakan biaya *amendment BL*, kesalahan data pada saat submit *SI* setelah kapal tiba dapat menyebabkan *redress manifest* yang membutuhkan biaya besar, keterlambatan membayar ke Pelayaran sehingga *BL* tidak dapat diterbitkan kemudian menyebabkan kargo tidak dapat dikeluarkan dari pelabuhan. Namun, hal tersebut dapat dicegah bila *Job description* dapat diterapkan dengan baik kemudian *Internal Procedure System* dapat diterapkan dengan tepat, maka pelayanan ekspor dapat menjadi efektif. Pelayanan yang efektif dapat diukur dengan kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja karyawannya (Steers, 1980). Berdasarkan latar belakang masalah di atas, teridentifikasi masalah yaitu masih kurangnya penerapan *job description* pada karyawan divisi Ekspor Laut di PT MOL Logistics Indonesia, masih seringnya *Internal Procedure System (IPS/SOP)* yang kurang diterapkan dengan tepat oleh karyawan divisi Ekspor Laut PT MOL Logistics Indonesia, kurang telitinya karyawan dalam pelaksanaan dokumen ekspor sehingga sering menimbulkan kesalahan dan menyebabkan kerugian bagi perusahaan dan kurang terbukanya karyawan antar divisi sehingga bila ada masalah, divisi lain kurang peduli atau tidak dapat mengatasi. Maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan *job description* terhadap efektivitas pelayanan jasa ekspor laut di PT MOL Logistics Indonesia tahun 2015-2016, untuk mengetahui proses penerapan *Internal Procedure System* terhadap efektivitas pelayanan jasa ekspor laut di PT MOL Logistics Indonesia tahun 2015-2016,

untuk mengetahui efektivitas pelayanan ekspor laut pada PT MOL Logistics Indonesia, untuk mengetahui hubungan antara *job description*, *IPS* dengan efektivitas pelayanan ekspor laut secara simultan di PT MOL Logistics Indonesia. Manfaat penelitian ini bagi

METODE PENELITIAN

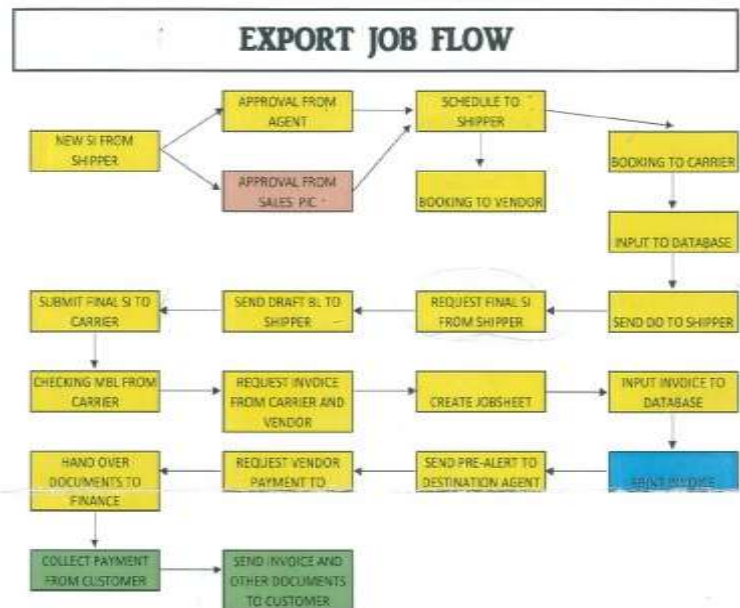
Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menggunakan skala Likert (Riduwan, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para karyawan dan pelanggan di PT MOL Logistics Indonesia dengan jumlah karyawan 16 orang dan pelanggan sebanyak 16 orang. Dalam penelitian ini sampel jenuhnya adalah karyawan PT MOL Logistics Indonesia dan pelanggan dengan total 32 orang. Dalam menganalisis data tersebut digunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Uji validitas yang digunakan dilakukan dengan teknik analisis faktor, dengan r hitung lebih besar dari r kritis (0,30) (Riduwan 2013). Uji validitas ini menunjukkan suatu tingkat kemampuan dari alat pengukuran agar dapat mengungkapkan yang menjadi sasaran pokok pengukuran dan semakin tinggi nilainya semakin baik. Pengujian validitas ditujukan kepada sampel yang berada dalam populasi tersebut, yaitu dengan menghitung nilai korelasi antara skor setiap item dengan total item. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat hubungan internal procedure system terhadap efektivitas pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

Job Description merupakan perangkat yang sangat penting untuk dapat memberikan gambaran dan kejelasan tugas, tanggung jawab

perusahaan yaitu diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan masukan-masukan bagi pihak perusahaan dan dapat meningkatkan pelaksanaan peningkatan penanganan prosedur bagi kepentingan perusahaan dan yang pihak terkait lainnya ke depannya.

serta wewenang, baik untuk dipedomani oleh karyawan dalam pelaksanaan tugas maupun bagi para atasan untuk pembagian tugas bagi bawahannya. *Job Description* adalah gambaran mengenai tugas pekerjaan yang harus dilaksanakan, wewenang serta scope tanggung jawab maupun hubungan-hubungan yang harus dilaksanakan oleh seseorang kepada siapa *job* itu dibebankan oleh perusahaan (Pedler et al, 1998). Dari definisi tersebut diketahui elemen *job description* adalah identifikasi pekerjaan/jabatan, hubungan tugas dan tanggung jawab, standar dan wewenang pekerjaan, syarat kerja harus jelas, ringkasan pekerjaan/jabatan, penjelasan jabatan di bawah dan di atasnya. *Internal Procedure System* (Sailendra, 2015) dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi, serta sebuah dokumen sistem tata kerja yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional perusahaan agar terlaksana secara baik dan sistematis. Selanjutnya dalam tahapan pembuatan SOP adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional untuk panduan menjalankan tugas dan fungsi sehari-hari. Dengan itu dapat disimpulkan, SOP merupakan sistem prosedur internal yang dimiliki PT MOL Logistics Indonesia dalam melakukan kegiatan ekspor, khususnya ekspor laut agar karyawannya dapat bekerja secara tepat.



Gambar II.1 Ocean Export Job Flow
Ocean Export Job Flow

Tujuan SOP yaitu menjaga konsisten kerja setiap setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja, memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja., emudahkan proses pembagian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya, memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja, memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan *general*, memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisienan proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai. Sedangkan manfaat SOP yaitu menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, menjadi salah satu alat training dan juga alat ukur kinerja karyawan, mengetahui peran dan posisi masing-masing di internal perusahaan, meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan, sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila

terdapat suatu perubahan sistem, membantu dalam melakukan evaluasi terhadap setiap proses operasional perusahaan (Sailendra, 2015). Prinsip-prinsip *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam Permenpan No. 52 tahun 2011 dalam SOP harus memuat prinsip-prinsip: efisiensi dan efektifitas, berorientasi pada pengguna, kejelasan dan kemudahan, keselarasan, keterukuran, dinamis, kepatuhan hukum dan kepastian hukum. Efektifitas menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Robbins memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka

panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. (Tika, 2014:129). Efektivitas mengandung makna *doing the right things*, melakukan pekerjaan yang benar. Tidak ada efisiensi yang dapat menggantikan efektivitas, karena sebelum memfokuskan pada efisiensi, harus terlebih dahulu menemukan hal yang benar untuk dilakukan. Hal itulah yang membuat efektivitas menjadi kunci sukses organisasi (Wibowo, 2012). Pengertian Pelayanan adalah (1) Sebuah kata kerja yang bersifat aktif bukan pasif, dinamis bukan statis, proaktif bukan reaktif, tanggap dan peduli terhadap orang lain bukan cuek, mau menolong orang lain bukan diam atau menghindar, (2) Suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus (Majid, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Job Description (Variabel X1)

Dalam menyusun pernyataan yang terdapat pada variabel *Internal Procedure System*, penulis membaginya ke dalam beberapa dimensi berdasarkan definisi dari teori *Internal Procedure System* atau *Standard Operating System(SOP)*, yaitu efektivitas dan efisiensi, berorientasi pada pelanggan, dinamis, keterukuran, kepatuhan

Tabel di atas menunjukkan, terdapat 35 jawaban sangat setuju (SS) atau sebesar 15,63% pada variabel *Internal Procedure System*, diikuti dengan adanya 69 jawaban setuju (S) atau sebesar 30,80%. Kemudian, terdapat 51 jawaban netral (N) atau sebesar 22,77% dan 60 jawaban tidak setuju (TS) atau sebesar 26,79% dan terdapat 9 jawaban sangat tidak setuju (STS) atau sebesar

PT MOL Logistics Indonesia mempunyai *Job Description* untuk karyawan divisi Ekspor Laut yang mana dapat dijadikan pedoman dalam melakukan pekerjaannya. Berikut adalah *Job description* divisi Ekspor Laut; *booking space* ke *Shipping Lines* atau *Coloader*, kirim *Delivery Order* ke customer, membuat dokumen HBL, submit Final Data, membuat *invoice*, dan mengirimkan *Pre Alert*. Dalam menyusun pernyataan yang terdapat pada variabel *Job Description*, penulis membaginya ke dalam beberapa dimensi berdasarkan definisi dari teori *Job Description*, yaitu identifikasi pekerjaan/jabatan, hubungan tugas dan tanggung jawab, standar dan wewenang pekerjaan, syarat kerja harus jelas, ringkasan pekerjaan/jabatan. Dari dimensi-dimensi tersebut, dilakukan *breakdown* untuk menemukan indikator-indikator yang akan diubah ke dalam bentuk pernyataan. Di bawah ini adalah hasil analisis pengaruh penerapan *Job Description* yang telah diolah dari 32 responden.

B. Analisis Penerapan Internal Procedure System/SOP

dan kepastian hukum. Dari dimensi-dimensi tersebut, dilakukan *breakdown* untuk menemukan indikator-indikator yang akan diubah ke dalam bentuk pernyataan. Di bawah ini adalah hasil analisis pengaruh penerapan *Internal Procedure System* yang telah diolah dari 32 responden.

4,02% pada variabel tersebut. Dari analisis jawaban responden atas keseluruhan pernyataan yang diuji, menjelaskan bahwa *Internal Procedure System* masih belum sepenuhnya diterapkan karyawan kantor dengan baik dan tepat. Ditemukan poin-poin penting yang harus diperhatikan agar perusahaan dapat berkembang baik sehingga dapat mencapai

tujuan perusahaan. Poin-poin itu meliputi pernyataan pertama pada tabel IV.14 (halaman 72), kedua pada tabel IV.15 (halaman 73), dan keenam pada tabel IV.19

C. Analisis Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut (Y)

Dalam menyusun pernyataan yang terdapat pada variabel Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut, penulis membaginya ke dalam beberapa dimensi berdasarkan definisi dari teori Pelayanan/Kualitas Jasa yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Kepedulian/Empati (*Empathy*), dan Penampilan/Bukti Fisik (*Tangible*). Dari dimensi-dimensi tersebut, dilakukan *breakdown* untuk menemukan indikator-indikator yang akan diubah ke dalam bentuk pernyataan. Di bawah ini adalah hasil analisis Efektivitas Pelayanan Jasa

(halaman 78). Poin-poin yang dimaksud telah dideskripsikan secara rinci pada tabel-tabel tersebut

Ekspor Laut yang telah diolah dari 32 responden.

D. Analisis Hubungan Penerapan *Job Description* dan *Internal Procedure System* terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut di PT MOL Logistics Indonesia.

Salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *job description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut di PT MOL Logistics Indonesia. Proses analisis ini memerlukan beberapa tahapan uji sebelum masuk ke dalam perhitungan regresi dan pencarian korelasi antara 3 variabel tersebut. Di bawah ini adalah tabulasi total skor 3 variabel yang telah diolah.

Tabel 1. Tabulasi Total Skor Tiap Variabel

Responden	X1	X2	Y
1	31	33	33
2	32	33	34
3	28	32	31
4	32	33	32
5	21	17	25
6	26	31	27
7	25	17	25
8	31	33	33
9	24	25	25
10	25	25	18
11	27	23	23
12	17	21	25
13	28	18	25
14	22	22	23
15	14	25	18
16	31	28	33
17	20	18	19
18	27	24	18
19	31	30	30
20	18	21	18
21	18	18	16
22	27	24	25
23	20	22	16
24	17	15	26
25	14	11	20
26	29	17	22
27	21	23	19
28	32	27	33
29	13	16	14
30	24	18	14
31	20	17	11
32	27	11	11
Total	772	728	742

Sumber: Data Hasil Kuisioner

Untuk menganalisa data yang telah diperoleh, penulis menggunakan data statistik untuk mengetahui hubungan tanggapan responden antara *job description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut. Pada analisis ini juga dibutuhkan pengujian deskriptif secara

statistik untuk menguji besaran nilai mean, standar deviasi, nilai minimum, median dan maksimum. Tujuan dari statistik deskriptif ini adalah untuk mengetahui keakuratan data dan penyimpangan pada data tersebut.

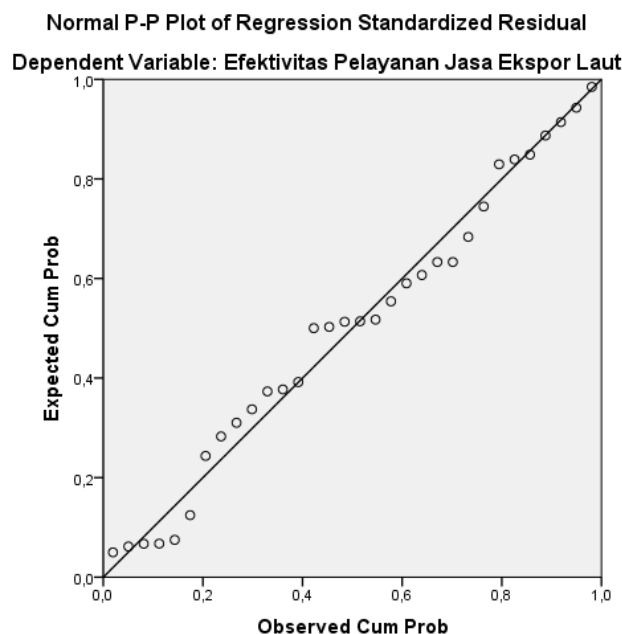
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut	23,1875	6,84594	32
Job Description	24,1250	5,81294	32
Internal Procedure System	22,7500	6,48074	32

Sumber: Data Hasil Kuisioner (SPSS 20.0)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata (*mean*) untuk semua variabel penelitian. Hal ini berarti semua variabel penelitian tersebut memiliki sebaran data yang normal dan baik. Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji indikasi pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari

multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas. Tidak terdapat multikolinearitas pada model penelitian ini, yang ditunjukkan dengan nilai VIF kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1 sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksikan hubungan *job description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut. Uji Normalitas dilakukan untuk menguji sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal.



Sumber: Data Hasil Kuisioner (SPSS 20.0)

Dari Gambar 1 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti bahwa model regresi terdistribusi normal. Dengan demikian model regresi layak digunakan untuk memprediksi hubungan *Job Description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase dari variasi variabel dependen (Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut) dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,769. Berarti variasi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel Efektivitas Pelayanan Jasa adalah 76,9% dan sisanya 23,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan melihat kemampuan model dalam menjelaskan variasi perubahan nilai variabel efektivitas pelayanan jasa ekspor laut, maka model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dinyatakan baik untuk dijadikan sebagai

penaksir nilai variabel Efektivitas Pelayanan Jasa ekspor Laut yang akan datang. Untuk meyakinkan keakuratan model persamaan regresi, maka model persamaan regresi tersebut perlu diuji dengan pengujian hipotesis. Koefisien determinasi (*R²*) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada perubahan variabel bebas dengan diikuti variabel terikat (dependen) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai *R Square* (*R²*). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai *R²* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Analisis Regresi Berganda digunakan untuk menghitung besarnya hubungan *job description* dan *Internal Procedure System* dengan Efektivitas pelayanan jasa ekspor laut. Berdasarkan pembatasan masalah dan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya maka diperoleh hasil pengolahan data dengan paket program komputer statistik SPSS 20.0.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,463	3,584		,408
	Job Description	,379	,181	,321	2,093
	Internal Procedure System	,553	,162	,524	3,410

a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut

Sumber: Data Hasil Kuisioner (SPSS 20.0)

Dari tabel diatas diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 1,463 + 0,379 \cdot X_1 + 0,553 \cdot X_2$$

Keterangan,

Y : Efektivitas Pelayanan Jasa Ekspor Laut

X₁ : *Job Description*

X₂ : *Internal Procedure System*

Dari model regresi tersebut diperoleh konstanta sebesar 1,463. Hal ini membuktikan adanya hubungan penerapan *Job Description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut. Selanjutnya koefisien regresi X₁ sebesar 0,379 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa hubungan penerapan *Job Description* 1% dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi perubahan terhadap efektivitas

pelayanan jasa ekspor laut sebesar 0,379% dengan arah yang sama. Sedangkan *Internal Procedure System* mempunyai koefisien regresi sebesar 0,553 dan bertanda positif, jika terjadi perubahan setiap *Internal Procedure System* 1% dengan asumsi variabel lainnya tetap maka perubahan terhadap efektivitas pelayanan mengalami perubahan sebesar 0,553% dengan arah yang sama pula.

Nilai Korelasi X₁ Terhadap Y dinyatakan dalam rumus

$$r_{X_1 Y} = \frac{n (\sum X_1 Y) - (\sum X_1) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{X_1 Y} = 0,654$$

Dari perhitungan korelasi antara terdapat hubungan sebesar 0,654 yang berarti Penerapan *Job Description* (X₁) dengan hubungan tersebut kuat. efektivitas pelayanan jasa ekspor laut (Y)

Nilai Korelasi X₂ Terhadap Y dinyatakan dengan rumus

$$r_{X_2 Y} = \frac{n (\sum X_2 Y) - (\sum X_2) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{X_2 Y} = 0,728$$

Dari perhitungan korelasi antara *Internal Procedure System* (X_2) terhadap efektivitas pelayanan jasa ekspor laut (Y)

terdapat hubungan sebesar 0,728 yang berarti hubungan tersebut kuat.

Nilai Korelasi X_1 Dengan X_2 dinyatakan dengan rumus

$$r_{X_1 X_2} = \frac{n (\sum X_1 X_2) - (\sum X_1) \cdot (\sum X_2)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

$$r_{X_1 X_2} = 0,635$$

Dari perhitungan korelasi antara *Job Description* (X_1) terhadap *Internal Procedure* (X_2) terdapat hubungan sebesar 0,635 yang berarti hubungan tersebut kuat.

Nilai Korelasi Antar Variabel dan Korelasi Ganda

Tabel 2 Ringkasan Hasil Korelasi

Simbol Statistik	Nilai Statistik
$r_{X_1 Y}$	0,654
$r_{X_2 Y}$	0,728
$r_{X_1 X_2}$	0,635

Sumber: Hasil Perhitungan

Rumus:

$$R_{X_1 X_2 Y} = \sqrt{\frac{r_{X_1 Y}^2 + r_{X_2 Y}^2 - 2 (r_{X_1 Y}) \cdot (r_{X_2 Y}) \cdot (r_{X_1 X_2})}{1 - r_{X_1 X_2}^2}}$$

$$R_{X_1 X_2 Y} = 0,769$$

Dengan demikian, hubungan *Job Description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan ekspor laut tergolong “kuat atau tinggi”. Kontribusi secara simultan atau KP $(R_{X_1 X_2 Y})^2 \times 100\% = 0,769^2 \times 100\% = 59,13\%$ dan sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Untuk

mengetahui tingkat signifikan suatu hubungan antar variabel, maka perlu dilakukan perhitungan dengan memakai fungsi korelasi. Di bawah ini adalah perhitungan yang bersumber dari tabulasi dan rekapitulasi data kuisisioner dengan hipotesis sebagai berikut.

Ha: Terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan Job Description dan Internal Procedure System dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut di PT. MOL Logistics Indonesia.

Ho: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan Job Description dan Internal Procedure System dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut di PT MOL Logistics Indonesia.

Uji hipotesis menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $20,9 > 3,3$, maka tolak H_0 dan terima H_a artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Job Description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut PT. MOL Logistics Indonesia.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini ada beberapa hal berikut. Pertama, karyawan masih belum dapat bekerja secara efektif dan efisien karena masih sering terjadinya pembayaran tambahan diluar pembayaran sebenarnya, seperti keterlambatan revisi *draft Master Bill Of Lading* ketika kapal sudah berangkat, maka perusahaan harus menanggung biaya *amendment Bill Of Lading* dan biaya *amendment AFR/AMS* (untuk custom clearance di pelabuhan tujuan).

Kedua, karyawan divisi ekspor laut masih belum mampu bekerja dengan teliti sehingga sering menimbulkan kerugian, seperti kesalahan *Port Of Discharge*, sehingga harus mengubah data dan mengganti *Port Of Discharge* yang tepat dengan membayar biaya pergantian *Port Of Discharge* (COD) kepada pelayaran dengan biaya yang cukup besar, kemudian keterlambatan membayar biaya kepada pelayaran sehingga di peabuhan tujuan, cargo tidak dapat dikeluarkan.

Ketiga, karyawan di setiap divisi tidak terbuka atas pekerjaan masing-masing, karena bila divisi ekspor laut mengalami masalah,

Ha: $r \neq 0$

Ho: $r = 0$

Dengan taraf signifikan (α) = 0,05 diperoleh $F_{tabel} = 3,3$ setelah dihitung ternyata $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $20,9 > 3,3$ maka tolak H_0 dan terima H_a artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Job Description* dan *Internal Procedure System* dengan efektivitas pelayanan jasa ekspor laut di PT MOL Logistics Indonesia.

divisi lainnya atau impor laut tidak peduli akan kesalahannya, padahal seharusnya divisi lain dapat membantunya, karena di kantor tersebut satu divisi adalah satu orang, dengan hal itu seharusnya setiap divisi dapat saling membantu dan mensharing akan pekerjaannya.

Keempat, *internal procedure system*, 35 jawaban sangat setuju (SS) atau sebesar 15,63% pada variabel *Internal Procedure System*, diikuti dengan adanya 69 jawaban setuju (S) atau sebesar 30,80%. Kemudian, terdapat 51 jawaban netral (N) atau sebesar 22,77% dan 60 jawaban tidak setuju (TS) atau sebesar 26,79% dan terdapat 9 jawaban sangat tidak setuju (STS) atau sebesar 4,02% pada variabel tersebut. Dari analisis jawaban responden atas keseluruhan pernyataan yang diuji, menjelaskan bahwa *Internal Procedure System* masih belum sepenuhnya diterapkan karyawan di kantor dengan baik dan tepat.

DAFTAR PUSAKA

- Majid, S.A. 2009. *Customer service dalam bisnis jasa transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers, Maret.
- Pasolong, H. 2007. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pedler, P.M., Boydell, T.H., dan Burgoyne, J. 1988. *Learning company: Project Report Training Agency*. New York: Mc.Graw-Hill Maiden Head.

- Riduwan, 2013. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah praktis membuat SOP*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Tika, P. 2014. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Penulis TSM. 2014 *Menyusun **job description***; Raih asa sukses, Jakarta, November.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*, Edisi Ketiga, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Permenpan No.52 Tahun 2011 tentang Pembuatan dokumen prosedur di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten

Halaman ini sengaja di kosongkan