

PERBAIKAN DOKUMEN IMPOR TERHADAP *ON-TIME CLEARANCE* PADA PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDING*

Noorman Irhamna
STMT Trisakti
irhamna@yahoo.com

Vanessa Aprilian
STMT Trisakti
vaprilian@gmail.com

Erni Pertiwi Perwitasari
STMT Trisakti
ernie_pratiwi@yahoo.com

ABSTRACT

PT. DHL Global Forwarding is a freight forwarder company which is engaged in freight forwarding, logistics and freight both exports and imports. The issue discussed in this research is the influence of the data repair (redress) to the on-time clearance at PT. DHL Global Forwarding Indonesia in 2015. The purpose of the study was to determine the influence of the data repair (redress) to the on-time clearance. To gain the result, the writers use qualitative methods of Logical Framework Approach (LFA). Writers collected data through observation and interview given to 5 employees as samples. By using the LFA analysis, it is shown that the improvement of data (redress) greatly affects on-time clearance, due to the improvement of data (redress) indicates that the data are subject to rejection so it takes 1-5 days to process correction which means exceeds the Key Performance Indicator (KPI).

Keywords: *Repair of data (redress); import document; on-time clearance; logical framework approach.*

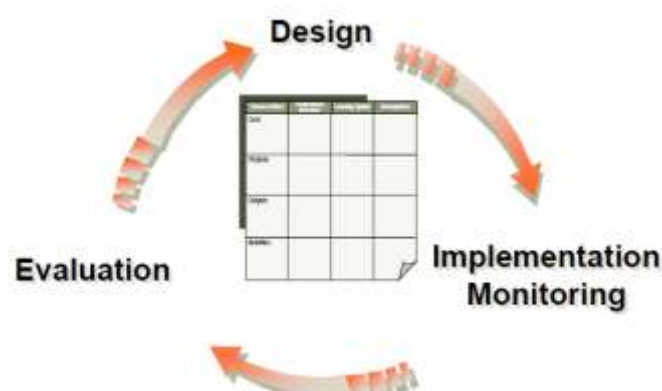
PENDAHULUAN

Banyaknya dokumen yang dibutuhkan, tentu sering ditemukan adanya kesalahan dalam pembuatan dokumen tersebut. Dalam hal ini, dibutuhkan perbaikan data atau istilahnya adalah *redress*, dimana istilah ini sudah tidak asing lagi bagi perusahaan *freight forwarding*. *Redress* dilakukan terhadap kesalahan pada dokumen atau pada data manifes BC 1.1 yang telah dilaporkan pada saat kedatangan sarana pengangkut. Perbaikan data atau *redress* tersebut dilakukan karena kurangnya sosialisasi dari *freight forwarding* kepada *shipper* atau importir terkait data barang kiriman maupun pemilik barang, keterbatasan karakter pada kolom pengisian didalam sistem, terdapat kesalahan pengetikan nama dan alamat *consignee* dan/atau *notify party* pada manifes, dan kurang spesifik dalam memberikan informasi terkait jumlah kemasan

dan uraian barang, sehingga terjadinya penolakan pada sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE). Seperti halnya PT. DHL Global Forwarding Indonesia yang merupakan perusahaan *freight forwarding* yang menangani kegiatan impor berbagai perusahaan, sering sekali mengalami perbaikan data (*redress*) manifes guna memperlancar pengeluaran barang. Penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut; 1) kurangnya sosialisasi dari *freight forwarding* kepada *shipper* atau importir terkait data barang kiriman maupun pemilik barang; 2) keterbatasan karakter pada kolom pengisian didalam sistem; 3) terdapat kesalahan pengetikan nama dan alamat *consignee* dan/atau *notify party* pada manifes; dan 4) kurang spesifik dalam memberikan informasi terkait jumlah kemasan dan uraian

barang. Tujuan penelitian ini adalah untuk perbaikan data (*redress*) dokumen impor terhadap *ontime clearance* PT. DHL Global Forwarding Indonesia. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan analisis *Logical Framework Approach* (LFA). Perbaikan data atau *redress*, menurut Purwito (2007) adalah, perbaikan data BC 1.1 adalah perbaikan yang dilakukan terhadap kesalahan pada data BC 1.1 yang telah dilaporkan pada saat kedatangan sarana pengangkut. Tujuan dari perbaikan data (*redress*) adalah untuk memperbaiki kesalahan yang ada pada manifes. Maka dari itu, diperlukan proses perubahan data yang telah dilaporkan oleh pihak pengangkut menjadi data yang sebenarnya dengan cara pengajuan perbaikan dengan syarat membuat surat permohonan perbaikan, melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang kuat. *On time* dalam bahasa Indonesia berarti tepat waktu. *Clearance* (saat pemberitahuan), merupakan tahapan pengawasan diawali dengan pengawasan melalui transfer data ke sistem *Electronic Data Interchange* atau EDI yaitu saat pemberitahuan diajukan (alur kegiatan impor

pada gambar 1). Kewajiban pemenuhan pabean dilakukan setelah pemberitahuan pabean mendapatkan nomor pendaftaran atau sebelum atau sesudah dilakukan pemeriksaan fisik atas barang (apabila diperlukan). Sehingga *on time clearance* dapat disimpulkan ketepatan waktu dalam menyelesaikan kewajiban pemenuhan pabean. Menurut *European Commission* (2004), *The LFA provides a set of interlocking concepts which are used as part of an iterative process to aid structured and systematic analysis of a project or programme idea. The LFA should be thought of as an 'aid to thinking. European Commission menambahkan bahwa Logical Framework Approach* adalah salah satu alat analisis yang baik dalam penilaian, tindak lanjut dan evaluasi suatu proyek dengan menggunakan pendekatan logika untuk membantu mengklarifikasi, mengidentifikasi hubungan kausatif antara *input, process, output, outcome* dan *impact*. Sedangkan definisi *Logical Framework* menurut Bank Dunia (2000), *is the core reference document throughout the intire project management cycle*, seperti dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:



Sumber: The World Bank, 2000

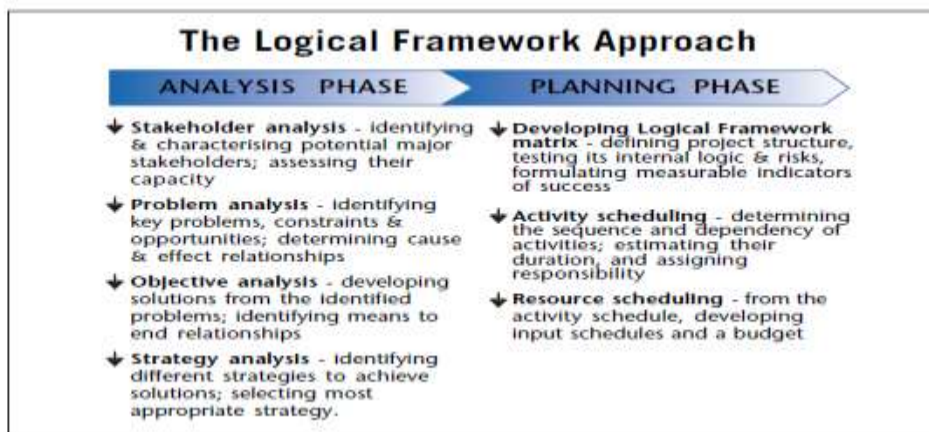
Gambar 1. *Project Management Cycle*

Logical Framework Approach atau LFA adalah salah satu alat analisis yang baik dalam penilaian, tindak lanjut dan evaluasi suatu proyek dengan menggunakan pendekatan logika. Menurut Milica (2011) menjelaskan bahwa LFA dirancang untuk mengatasi tiga pokok masalah dasar dalam pelaksanaan suatu proyek, yaitu: 1) perencanaan proyek yang terlalu samar, 2) tanggung jawab manajemen proyek yang tidak jelas; 3) ketidaksepakatan para *stakeholders* terkait dalam proses pengevaluasian suatu proyek, biasanya ketidakpastian ini merupakan proses yang saling berlawanan karena terdapat

ketidaksepakatan antara *stakeholders* terkait untuk memastikan seperti apa tujuan dari proyek ini benar-benar dapat dikatakan telah tercapai.

Analisis stakeholder

Kegiatan ini dilakukan dalam rangka memahami *stakeholder* yang paling terkena dampak dari problem yang sedang dihadapi dan memahami peran dan kepentingan berbagai *stakeholder* dalam menyelesaikan problem seperti pada gambar 2 sebagai berikut:



Sumber: European Commission, 2004

Gambar 2 *The Logical Framework Approach*

Analisis Problem atau Masalah

Analisis masalah menurut *European Commission* (2004) adalah, *Problem analysis identifies the negative aspects of an existing situation and establishes the 'cause and effect' relationships between the problems that exist.* Analisis masalah dengan tiga tahapan analisis yaitu, 1) *Identification of the stakeholders affected by the proposed project*, 2) *Identification of the major problems faced by beneficiaries* dan 3) *Development of a problem tree to establish causes and effects.*

Analisis Tujuan

Menurut *European Commission* (2004) *problem analysis presents the negative aspects*

of an existing situation, analysis of objectives presents the positive aspects of a desired future situation. Analisis tujuan dilakukan untuk mengembangkan tujuan program berdasarkan permasalahan yang sudah diidentifikasi serta menentukan cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, kedalam tujuan.

Pada penelitian mengenai LFA sebelumnya, pernah diadakan penelitian oleh Myrick (2013) dengan topik adalah *A Logical Framework for Monitoring and Evaluation: A Pragmatic Approach to M&E*, penelitian dari *Nordic Development Projects* (Norad, 1999), kemudian Des Gasper (2000) meneliti *Evaluating The Logical Framework Approach*

Towards Learning-Oriented Development Evaluation. Logical Framework Approach and PRA yang menyajikan perbedaan utama antara pendekatan untuk proyek perencanaan yang dikenal sebagai *Logical Framework Approach* (LFA) dan *Participatory Rural Appraisal* (PRA) dan membahas apakah ini dapat digunakan secara komplementer (Aune,2000). Penelitian lain oleh Dale (2003) mengenai *The Logical Framework: an easy escape, a straitjacket, or a useful planning tool?*

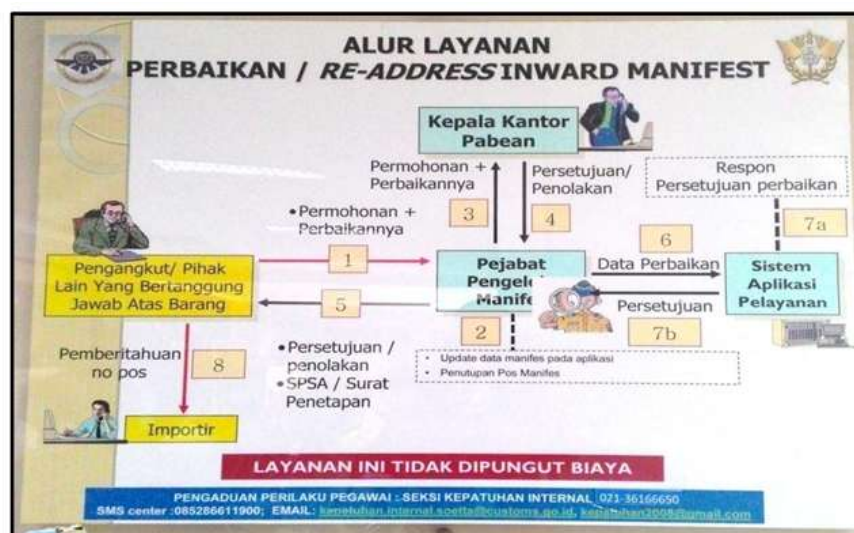
Metode penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif *The Logical Framework Approach* dengan tiga tahapan Analisis Problem atau Masalah serta dilanjutkan dengan Analisis Tujuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Situasi Perbaikan Data (*Redress*) Dokumen Impor terhadap *On Time Clearance*

PT. DHL Global Forwarding Indonesia

dikenal sebagai perusahaan jasa pengiriman barang (*Freight Forwarder*). Dalam kegiatannya, PT. DHL Global Forwarding Indonesia membutuhkan dokumen-dokumen terkait seperti *Master Airway Bill* (MAWB), *House of Airway Bill* (HAWB), *Invoice*, *Manifes*, dan dokumen pendukung atau pelengkap lainnya sehingga proses pengiriman barang dan proses *custom clearance* (yang berhubungan dengan bea cukai) dapat berjalan dengan baik. Dalam kegiatan pengiriman barang impor ini, banyaknya dokumen yang terkait sebagai data informasi yang harus diinput, maka sering terjadinya perbaikan data (*redress*) agar data informasi tersebut benar dan jelas sampai tidak ada lagi kesalahan yang timbul yang dapat menghambat proses pengeluaran barang. Situasi seperti ini dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini yang menunjukkan alur terjadinya proses perbaikan data (*redress*) yang didapat dari hasil observasi penulis secara langsung.



Sumber : Kantor Bea Cukai C Bandara Soetta

Gambar 3 Pohon Analisis (akibat, problem inti, penyebab)

Proses pengiriman barang impor apabila terjadi kesalahan sehingga harus dilakukannya proses perbaikan data (*redress*) sebagai Airline memberikan manifes kepada petugas

manifes. Dimana petugas manifes tersebut akan mencocokkan langsung secara manual antara manifes dengan dokumen pelengkap lainnya. Apabila pada saat pencocokan manual

sudah diketahui bahwa ada yang harus diperbaiki, maka saat itu juga bisa langsung membuat surat permohonan perbaikan data BC 1.1 kepada Bea Cukai dan permintaan permohonan perbaikan data BC 1.1, harus disertakan dengan persyaratan lainnya sesuai kesalahan yang terjadi. Apabila petugas Bea Cukai menemukan kembali kesalahan data atau kurang nya persyaratan yang harus dipenuhi, maka petugas Bea Cukai akan *mereject* atau menolak kembali permohonan tersebut. Sebaliknya, apabila sudah benar dan lengkap maka petugas Bea cukai akan memberikan surat nota dinas perbaikan. Pada proses inilah yang sering membuat lambat proses pengeluaran barang, karena membutuhkan waktu 3-5 hari yang digunakan untuk melengkapi persyaratan dan juga menunggu tanda tangan dari petinggi Bea Cukai serta setelah adanya surat nota dinas perbaikan yang diberikan Bea Cukai, maka pihak *Freight Forwarder* atau manifes bisa dapat mensubmitt kembali data yang sudah benar atau telah melalui proses perbaikan tersebut dan dapat melakukan kegiatan selanjutnya sampai barang impor tersebut *release* atau keluar. Prosedur proses perbaikan data (*redress*) diatas merupakan prosedur standar yang digunakan. Proses perbaikan data (*redress*) dilakukan biasanya 3-5 hari, (+) ditambah dengan pengeluaran barang normal. Sehingga bisa menghabiskan waktu 5- 8 hari atau bahkan lebih dilihat dari kesalahan yang terjadi. Pada kasus perbaikan data (*redress*) ini, dapat dilihat bahwa ada pihak yang terkait dalam proses perbaikan data, ada sebab-akibat dari kasus perbaikan data dan juga ada rencana dan strategi apa yang akan digunakan. Maka dari itu, penulis akan membahas satu per satu yang terangkum dalam analisis *stakeholder*, analisis permasalahan, dan terakhir pelaksanaan dimana dengan adanya matriks dapat membantu meminimalisir adanya proses perbaikan data (*redress*) dokumen impor

terhadap *on time clearance* pada PT. DHL Global Forwarding tahun 2015. Pihak-pihak atau partisipan yang berperan sebagai *stakeholder* dalam perbaikan data (*redress*) adalah sebagai Importir adalah seseorang atau badan atau perusahaan atau institusi yang melakukan kegiatan pembelian, penerimaan, dan/atau pemasukan barang atau produk dari batas wilayah suatu negara ke negara penerima. Importir merupakan *stakeholder* utama (primer) karena memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu kebijakan, program, dan proyek. Dalam suatu pengiriman barang, importir menjadi sumber informasi pertama tentang identitas data (nama pengirim, penerima, jenis barang, dan sebagainya) dari barang yang akan dikirimkan. Maka dari itu, importir harus memberikan data yang jelas agar tidak terjadi kesalahan dari identitas data barang tersebut dari pihak *Freight Forwarding*, adalah usaha jasa transportasi yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pengiriman atau penerimaan barang (*shipper* dan *consignee*) antar negara dalam mengurus semua kegiatan yang diperlukan untuk terlaksananya pengiriman barang melalui darat, laut, maupun udara. *Freight Forwarding* merupakan *stakeholder* utama (primer) sama seperti importir karena memiliki kepentingan secara langsung. Bea cukai, adalah badan yang menangani atau mengawasi pelaksanaan tugas dari departemen keuangan. Bea cukai termasuk kategori *stakeholder* pendukung (sekunder), yang artinya bea cukai tidak memiliki kaitan secara langsung tetapi ikut serta serta berpengaruh terhadap keputusan.

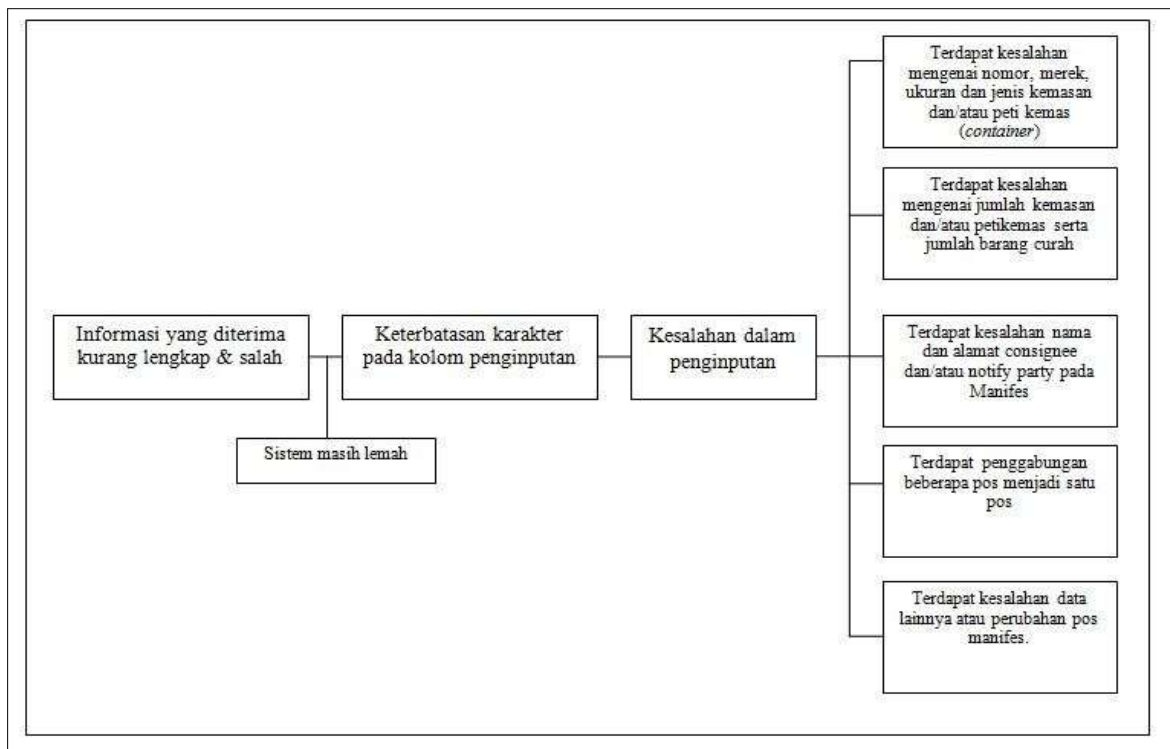
Dalam kasus perbaikan data (*redress*) pada manifes, bea cukai berkepentingan untuk menerima atau menolak permohonan perbaikan data (*redress*) yang ditangani langsung pada kantor bea cukai tipe B, yang mana *redress* termasuk kedalam kategori BC 1.1.

Tabel 1. Matriks *Stakeholder*

Partisipan	Relevansi	Kepentingan	Kelebihan kekurangan
Importir	Sasaran Target	Pengirim <i>statement letter</i> , Melengkapi dokumen dan syarat pendukung, Memberikan informasi kepemilikan barang	(+) melengkapi dokumen, mempercepat proses <i>clearance</i> (-) adanya kesalahan ketika memberikan informasi
<i>Freight Forwarder</i>	Penyedia Layanan	Perantara antara importir dengan <i>consignee</i> , bea cukai, dan pihak lainnya, <i>Mentransmitt</i> data / input data, Membantu pengajuan perbaikan data ke bea cukai-selesai.	(+) membantu proses <i>redress</i> atau membuat permohonan perbaikan data (-) waktu pemrosesan tidak sesuai target
Bea cukai	Penentu Kebijakan	Mengontrol proses bea & cukai, Tertib administrasi (kelengkapan dokumen), Menerima atau menolak permohonan	(0/netral) melaksanakan tugas (menerima dan melakukan penolakan permohonan)

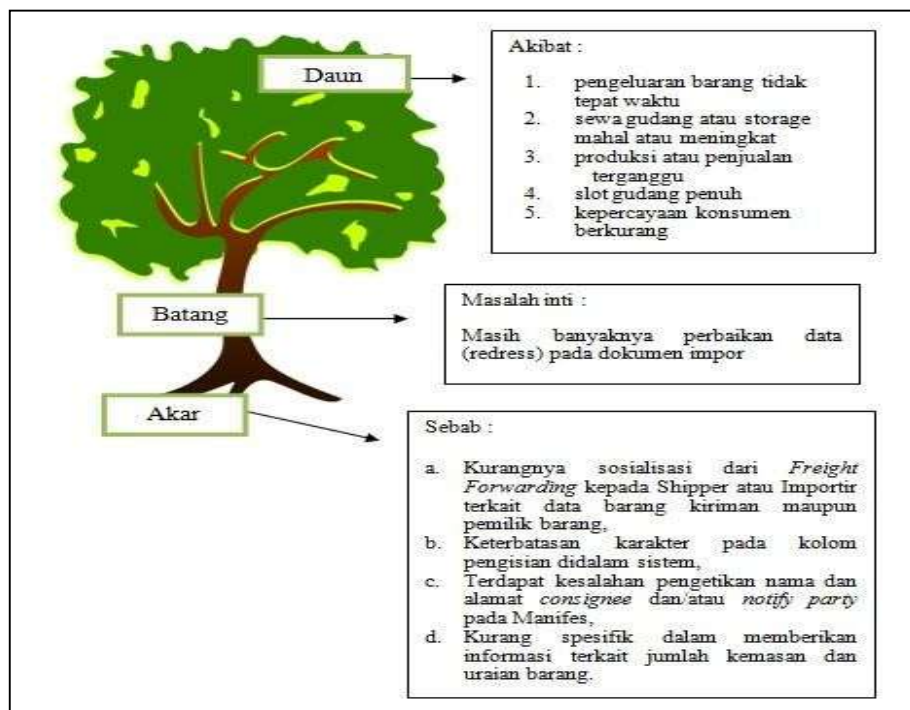
Analisis permasalahan dilakukan untuk mengidentifikasi problem kunci, tantangan dan kesempatan, serta hubungan sebab-akibat. Analisis permasalahan digunakan untuk mencari akar masalah dan dibangun untuk dapat menyelesaikan masalah. Salah satu alat yang digunakan dalam analisis ini adalah pohon *problem* atau pohon masalah. Permasalahan yang ada atau yang menyebabkan adanya proses perbaikan data (*redress*) pada PT. DHL Global Forwarding didapat dari hasil observasi penulis dan juga wawancara kepada 5 (lima) karyawan sebagai sampel. Untuk mendapatkan hasil hubungan sebab-akibat yang dihasilkan dari pohon masalah, langkah-langkah yang harus dilakukan menentukan batang pohon, dimana batang pohon tersebut diibaratkan sebagai inti masalah. Dimana dalam kasus ini, inti masalahnya yaitu masih banyaknya perbaikan data (*redress*) pada dokumen impor, menentukan akar pohon dimana akar pohon tersebut diibaratkan sebagai penyebab. Apa

akar penyebabnya, lalu apakah penyebab berbeda-beda. Dimana dalam kasus ini, penyebabnya sangat kurangnya sosialisasi dari *Freight Forwarding* kepada *Shipper* atau Importir terkait data barang kiriman maupun pemilik barang, keterbatasan karakter pada kolom pengisian didalam sistem, dan terdapat kesalahan pengetikan nama dan alamat *consignee* dan/atau *notify party* pada Manifes, serta kurang spesifik dalam memberikan informasi terkait jumlah kemasan dan uraian barang. Kemudian menentukan daun, dimana daun diibaratkan sebagai akibat atau dampak yang ditimbulkan. Dalam kasus ini, akibat yang ditimbulkan dari perbaikan data (*redress*) dengan barang tidak bisa keluar atau lamanya waktu pengeluaran barang, biaya sewa gudang membengkak atau bertambah banyak dan proses produksi terhambat untuk barang produksi serta Adanya komplain atau kekecewaan yang diterima pihak freight forwarder.



Gambar 4 Sebab Pohon Masalah

Sehingga hasilnya dapat dilihat pada gambar 5, yaitu hasil analisis pohon masalah :



Gambar 5 Hasil analisis pohon masalah

Banyaknya perbaikan data (*redress*) dokumen impor yang disebabkan oleh banyaknya kesalahan pada data yang ada (nomor, merek, jumlah kemasan, nama dan alamat, dan lainnya) mengakibatkan proses pengeluaran barang impor terganggu, biaya sewa gudang membengkak, produksi atau penjualan terganggu serta, slot gudang penuh, hingga berkurangnya kepercayaan konsumen terhadap *freight forwarder*. maka dari itu, perlu adanya perbaikan data (*redress*) agar pengiriman barang dapat terlaksana dengan baik. Analisis hasil merupakan analisis yang menyajikan ringkasan apa yang menjadi tujuan dari kegiatan dan bagaimana melakukannya, apa yang menjadi asumsi dasar, dan bagaimana output atau outcome dimonitor dan dievaluasi. Analisis hasil dapat disajikan dalam bentuk matriks logframe. Dimana struktur matriks logframe terdiri dari hirarki tujuan (*goal*, *purpose*, *outcome*), kegiatan, indikator pengukuran, metode verifikasi, dan asumsi. Analisis hasil *top-down* adalah analisis yang hasilnya akan dicapai yaitu *goal* (Tujuan): ketepatan waktu pengeluaran barang impor normal 3 hari tanpa

adanya perbaikan data (*redress*) yang terjadi lagi, *purpose* (maksud): untuk memperlancar proses pengeluaran barang impor tepat pada waktunya, *output* (hasil): barang keluar tepat waktu dan data sudah diperbaiki atau benar dan *activities* (kegiatan) : proses kegiatan impor yang dilakukan dengan akurat dan cepat serta dibantu dengan komunikasi yang baik. kemudian analisis hasil *bottom-up* adalah analisis yang dilakukan melalui kegiatan yang akan dilakukan hingga mencapai tujuan atau *goal*. Untuk membuat matriks logframe, maka analisis hasil *bottom-up* yang digunakan dengan *activities* (Kegiatan): proses kegiatan pengeluaran barang impor yang dilakukan dengan akurat dan cepat serta dibantu dengan komunikasi yang baik, *output* (hasil): proses kegiatan pengeluaran barang impor tepat waktu dan tidak ada kendala dan *purpose* (maksud): mempermudah proses kegiatan pengeluaran barang impor dengan data yang benar serta *goal* (Tujuan): mengurangi atau menghilangkan kesalahan input yang berakibat adanya perbaikan data (*redress*), sehingga proses pengeluaran barang impor tertunda.

Tabel 2 Matriks Logframe

Kesimpulan	Indikator	Verifikasi	Asumsi
Goal (Tujuan) Mengurangi atau menghilangkan kesalahan input yang berakibat adanya perbaikan data (<i>redress</i>)	Berkurangnya <i>redress</i> pada tahun 2015	KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	Pengiriman barang ontime 3 hari
Purpose (Maksud) Mempermudah proses kegiatan pengeluaran barang impor dengan data yang benar.	Mendapat informasi yang benar dari pemilik barang.	Bukti dokumen	Dukungan dari importir (<i>shipper</i>) dan juga <i>consignee</i>
Outputs (Hasil) Proses kegiatan pengeluaran barang impor tepat waktu dan tidak ada kendala	Memenuhi syarat dan ketentuan	KPI (<i>Key Performance Indicator</i>) dan diterima sistem	Dokumen lengkap dan data valid
Activities (Kegiatan) Proses kegiatan pengeluaran barang impor yang dilakukan dengan akurat dan cepat serta dibantu dengan komunikasi yang baik	Penerimaan informasi dan waktu penyelesaian tepat	Hasil wawancara kepada pihak freight forwarding	Dukungan dari pihak freight forwarding

Strategi Perbaikan Data (*redress*) Dokumen Impor terhadap On Time Clearance

Analisis strategi adalah tahapan identifikasi pilihan-pilihan strategi untuk mencapai tujuan program yang caranya adalah menentukan strategi yang paling tepat berdasarkan tujuannya. Dalam kasus ini, agar tidak terjadinya perbaikan data (*redress*) dalam dokumen impor atau strategi yang dapat mengurangi adanya perbaikan data diantaranya Aktifitas atau kegiatan merupakan salah satu strategi yang dapat mewujudkan goal, dalam hal ini yaitu mengurangi adanya perbaikan data (*redress*) pada dokumen impor. Kegiatan yang dilakukan sebagai strategi adalah dengan adanya komunikasi dan memberikan sosialisasi kepada pengirim (*shipper*) maupun penerima (*consignee*) agar selalu memperhatikan dan mengecek ulang data *mandatory* yang diperlukan dalam manifes barang, peluang Setiap kegiatan yang dilakukan tentunya memiliki peluang agar kegiatan tersebut dapat dilakukan dan mencapai tujuan. Peluang yang dapat digunakan adalah dengan cara memanfaatkan teknologi informasi agar memudahkan komunikasi antara pihak *freight forwarder* dengan pihak pengirim dan pemilik barang, inisiatif merupakan kesadaran diri sendiri. Dimana inisiatif dapat digunakan sebagai strategi agar dapat mengurangi adanya perbaikan data (*redress*) dokumen impor. Inisiatif yang dapat dilakukan yaitu pihak *freight forwarder* terlebih dahulu melakukan pemeriksaan ganda (*double crosscheck*) atas data barang impor yang akan di proses dan Strategi yang dibangun pasti memiliki tujuan atau akhir yang harus dicapai. Untuk itu, hasil dari strategi tersebut adalah untuk meminimalisir atau menghilangkan adanya perbaikan data yang salah (*redress*) sehingga tidak menghambat proses pengeluaran barang.

Pelaksanaan Perbaikan Data (*Redress*) Dokumen Impor terhadap *On Time Clearance*

Dalam pelaksanaan kegiatan perbaikan data (*redress*) yang dilakukan Setiap pengangkut yang telah membuat data BC 1.1 akan mentransfer data tersebut ke dalam sistem PDE kepabeanan dan mendapatkan nomor pendaftaran. Data yang telah masuk ke dalam sistem Bea dan Cukai akan menjadi acuan bagi petugas Bea dan Cukai dalam proses pengeluaran barang impor. Data BC 1.1 yang ada di sistem PDE kepabeanan harus sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang impor tersebut, meliputi kesesuaian consignee atau penerima barang, data Shipper, jumlah dan jenis barang, berat barang, serta data-data lainnya. Kesalahan pada data BC 1.1 akan mengakibatkan proses pengeluaran barang impor tidak dapat dilakukan. Oleh sebab itu, diperlukan proses perubahan data yang telah dilaporkan oleh pihak pengangkut menjadi data yang sebenarnya dengan cara pengajuan perbaikan data BC 1.1.

Untuk melakukan perbaikan data BC 1.1, pengangkut atau pihak-pihak lain yang bertanggung jawab atas barang membuat surat permohonan perbaikan BC 1.1 yang memuat tentang data BC 1.1 yang akan dilakukan perbaikan dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang kuat, dan ditujukan kepada Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya. Setiap pengangkut/importir/eksportir dan atau kuasanya dalam mengajukan permohonan, wajib pula melampirkan surat kuasa atau surat tugas disertai fotokopi ID Card. Menurut hasil wawancara kepada karyawan dan manajemen perusahaan PT. DHL Global Forwarding Indonesia, jenis perbaikan data yang sering dilakukan nama dan alamat *shipper*, *consignee* kesalahan tersebut terjadi karena keterbatasan karakter dan juga banyaknya detail seperti negara, nama jalan, atau komplek dan uraian barang. Kesalahan tersebut terjadi karena banyaknya barang atau uraian yang berbeda-beda disetiap barang yang ada selain itu, adanya kendala yang dialami dalam proses perbaikan data

(*redress*) seperti lamanya dokumen pengganti atau dokumen pelengkap dari importir atau *shipper*, sehingga *freight forwarder* menunggu untuk melakukan pengajuan, keterlambatan surat permohonan dan pernyataan dari airlines pengangkut dan pejabat bea cukai yang tidak ada ditempat untuk dimintai permohonan atau pengesahan pembaruan perbaikan data. Waktu pengeluaran barang normal yang seharusnya yaitu 3 (tiga) hari, namun apabila terjadi kesalahan, maka harus dilakukannya pengajuan perbaikan data kepada pihak bea cukai yang lama prosesnya adalah 1-5 hari tergantung jenis kesalahan yang terjadi. Jadi, apabila terjadi kesalahan dan proses perbaikan data (*redress*) tersebut dilakukan lama proses pengeluaran barang tersebut tidak sama dengan proses pengeluaran barang normal. Hal inilah yang menyebabkan bahwa perbaikan data (*redress*) mempengaruhi *ontime clearance* dan juga *key performance indicator* (KPI) tidak tercapai.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis situasi yang merupakan hasil dari wawancara kepada 5 orang karyawan PT. DHL Global Forwarding dan observasi langsung, stakeholder atau pihak yang berhubungan langsung dalam penanganan proses perbaikan data (*redress*) yaitu *shipper* atau importir, *freight forwarding*, dan bea cukai. Dimana, para *stakeholder* tersebut memiliki tugas dan kepentingan. Selain itu, akibat yang ditimbulkan dari perbaikan data (*Redress*) diantaranya adalah, barang tidak bisa keluar atau lamanya waktu pengeluaran barang, Biaya sewa gudang membengkak atau bertambah banyak, Proses produksi terhambat untuk barang produksi, Adanya komplain atau kekecewaan yang diterima pihak *freight forwarder*. Adanya strategi yang dilakukan melalui *activities* (kegiatan) seperti komunikasi dan memberikan sosialisasi kepada pengirim atau pemilik barang agar memberikan informasi sesuai dengan *mandatory*. Memanfaatkan peluang

yang ada seperti memanfaatkan teknologi informasi agar memudahkan komunikasi antara pihak *freight forwarder* dengan pihak pengirim dan pemilik barang. Serta inisiatif yang mendorong agar mendapatkan hasil yang di inginkan. Dalam pelaksanaannya, proses perbaikan data (*redress*) membutuhkan waktu yang cukup lama dan melebihi waktu pengeluaran barang normal yaitu 3 hari. Dimana proses perbaikan data tersebut memerlukan waktu 3-5 hari tergantung kesalahan yang terjadi. Dengan kata lain, apabila dilakukannya proses perbaikan data (*redress*) maka 3-5 hari, (+) ditambah dengan pengeluaran barang normal, maka dengan adanya proses perbaikan data tersebut dapat menghabiskan waktu 5-8 hari. Tentunya perbaikan data (*redress*) sangat mempengaruhi *on time clearance* dan tidak tercapainya *Key Performace Indicator* (KPI).

DAFTAR PUSTAKA

- AusAID. 2005. *The logical framework approach*. Australian Agency for International Development.
- Dale, R. 2003. The logical framework: an easy escape, a strait jacket, or a useful planning tool? *Development in Practice* 13(1).
- Delevic, Milica, 2011. *Guide to the framework Approach*. Belgrade: Global Print.
- European Commission. 2004. *Project Cycle Management Guidelines*. Brussels: AID Delivery Method.
- Gasper, Des. 2000. Evaluating The Logical Framework Approach Towards Learning-Oriented Development Evaluation. *Public Administration and Developoment Jubilee Conference*. Hoboken: John Wiley & Sons. Vol. 20

(1).

[Http://www.bcsoetta.net/v2/page/perbaikan-data-manifes-redress-manifest](http://www.bcsoetta.net/v2/page/perbaikan-data-manifes-redress-manifest) [Diakses : 15 Februari 2016].

[Http://peraturan.beacukai.go.id/](http://peraturan.beacukai.go.id/) [Diakses : 3 Maret 2016].

Jens, Aune. 2000. Logical Framework Approach and PRA - mutually exclusive or complementary tools for project planning? *Journal Development in Practice*. Vol. 10 (5).

Myrick, Darrell. 2013. A Logical Framework for Monitoring and Evaluation: A Pragmatic Approach to M&E. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Vol 4 (14).

Norwegian Agency for Development Cooperation. 1999. *The Logical Framework Approach. Handbook for Objectives-Oriented Planning*. 4th edition. Oslo: Norad.

Purwito, Ali M. 2006. *Kepabeanan Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Samudra Ilmu.

The World Bank. 2000. *The Logframe Handbook. A Logical Framework to Project Cycle Management*. Washington: The World Bank.

Halaman ini sengaja dikosongkan