

PELAYANAN CUSTOMS CLEARANCE PADA PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDING

Budi Purwanto
STMT Trisakti
budip3@gmail.com

Hendrik Sabfika
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

D.A Lasse
STMT Trisakti
pdalasse@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the conformity degree between performance and interests. This research used a survey method with Importance Performance Analysis (IPA) approach. The result shows that the service implementation is already good enough. Based on Cartesian Coordinate Analysis, there are two factors of service which have not met customer expectations in Quadrant A yet; punctuality in shipping goods and staff as the problem solver. The two factors become main priorities of the company. While in Quadrant B, there are three factors of company achievement that need to be maintained; customs clearance service fee, employees work thoroughly and detailed with experience, and good office facilities. Quadrant C shows the ability of employees to work smart using concepts; greet and smile, and also give attention to the customers. The last is Quadrant D that shows although customers do not need phone or email assistance anymore, the company still provides them.

Keywords: service quality, customs clearance

PENDAHULUAN

Usaha jasa kepabeanan dan ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) di Indonesia merupakan peluang usaha yang sangat menjanjikan dalam pengiriman barang antar pulau dan ekspor impor. Sebagian besar bahan baku dan produk yang ada di Indonesia merupakan barang impor karena bahan baku dari dalam negeri terbatas dengan harga relatif mahal sehingga produk impor menjadi prioritas. Seiring dengan kebijakan-kebijakan dari pemerintah yang mengatur ketataniagaan terhadap proses ekspor impor diharapkan dapat mengimplementasikan kebijakan perdagangan pasar bebas AFTA (*Asean Free Trade Area*). Dalam membentuk pasar bebas untuk meningkatkan daya saing ekonomi kawasan regional. Tujuan penelitian ini untuk melihat tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan perusahaan dan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh konsumen.

KAJIAN PUSTAKA

Setiap perusahaan yang terkait dalam kegiatan ekspor impor dan perusahaan logistik diuntut agar dapat menangani barang impor dan ekspor pada kantor-kantor pelayanan bea dan cukai seefektif dan seefisien mungkin untuk meningkatkan keuntungan perusahaan dengan menekan biaya produksi dan logistik. Pengurusan jasa kepabeanan (PPJK) di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 65/PMK.04/2007 tanggal 20 Juni 2007, menetapkan bahwa perusahaan ekspor impor mengurus *customs clearance* di kantor Bea dan Cukai Tanjung Priok. Pelayanan proses ekspor impor (*customs clearance*) mengutamakan kecepatan karena semakin lama barang berada di pelabuhan semakin besar biaya yang akan timbul. Kenyataan di lapangan menunjukkan pelayanan dari PT

Menara Citra Mandiri (MCM) dalam mengerjakan kegiatan ekspor impor masih dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan data dari *Website* resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tercatat per September 2014 sebanyak 1811 perusahaan PPJK yang terdaftar hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi PT Menara Citra Mandiri bila tidak melakukan perbaikan pelayanannya. Terkait hal pelayanan PT Menara Citra Mandiri sendiri belum memiliki unit atau bagian yang menangani pengaduan pelanggan untuk menampung keluhan pelanggan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa, emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup, atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Atribusi, penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa, mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), pelanggan cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasan. Kegiatan *customs clearance* terdiri dari ekspor dan impor yang berhubungan dengan kepabeanan terkait dengan dokumen penyelesaian kepabeanan berupa Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) yang wajib diberitahukan eksportir dan importir (Suyono, 2007) maupun kuasanya yaitu PPJK (Perusahaan Pengusaha Jasa Kepabeanan) kepada pihak Bea dan Cukai, dimana kegiatan tersebut sepenuhnya diawasi dan di atur oleh pihak Bea dan Cukai itu sendiri untuk melindungi dan menjaga terpenuhinya penerimaan negara.

METODE PENELITIAN

Analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau metode deskriptif kualitatif (Supranto, 2011) untuk menjawab sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja. Metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan dengan melakukan perbandingan antara total skor tingkat kinerja (Xi) dan total skor tingkat kepentingan (Yi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kinerja Pelayanan/Performance

Rata-rata ($\bar{X}$) biaya jasa *customs clearance* yang kompetitif adalah 4,23 dan rata-rata ($\bar{X}$) dari ketepatan waktu dalam pengiriman barang adalah 3,67. Kinerja pada pelayanan biaya jasa *customs clearance* yang kompetitif dianggap "Sangat Baik" dengan skor 4,23. Pelanggan "Sangat Puas" sedangkan pada ketepatan waktu dalam pengiriman barang tingkat pelayanan nya masih dianggap "Baik" dengan skor 3,67 Pelanggan "Puas" Ketanggapan (*Responsiveness*) Rata-rata ($\bar{X}$) dari memberikan solusi permasalahan yang timbul kepada pengguna jasa, adalah 3,77 dan rata-rata ($\bar{X}$) dari Bantuan via telepon dan email ditanggapi dengan cepat dan tepat adalah 3,90. Kinerja pada pelayanan memberikan solusi permasalahan yang timbul kepada pengguna jasa masih dianggap "Baik" dengan skor 3,77. Pelanggan "Puas" sedangkan pada bantuan via telepon dan email ditanggapi dengan cepat dan tepat tingkat pelayanan nya masih dianggap "Baik" dengan skor 3,90 Pelanggan "Puas Keyakinan (*Assurance*) Rata-rata ($\bar{X}$) dari kemampuan perusahaan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, adalah 3,77 dan rata-rata ($\bar{X}$) dari ketelitian karyawan dalam bekerja dan berpengalaman adalah 4,03. Kinerja pada pelayanan kemampuan perusahaan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat

dianggap "Baik" dengan skor 3,77. Pelanggan "Puas" sedangkan pada ketelitian karyawan dalam bekerja dan berpengalaman tingkat pelayanan nya "Baik" dengan skor 4,03 Pelanggan "Puas" Empati (*Empathy*) rata-rata ($\bar{X}$) dari Karyawan memberikan 3S (salam, sapa, senyum), adalah 3,40 dan rata-rata ($\bar{X}$) dari memberikan perhatian menyeluruh kepada pengguna jasa adalah 3,47.

Kinerja pada pelayanan karyawan memberikan 3S (salam, sapa, senyum) dianggap "Cukup Baik" dengan skor 3,40. Pelanggan "Cukup Puas" sedangkan pada memberikan perhatian menyeluruh kepada pengguna jasa tingkat pelayanan nya "Baik" dengan skor 3,47 Pelanggan "Puas" berwujud (*Tangibles*) Rata-rata ($\bar{X}$) dari Fasilitas kantor yang nyaman, adalah 4,03 dan rata-rata ($\bar{X}$) dari dukungan armada *Tracking* yang mumpuni adalah 3,97.

Kinerja pada pelayanan Fasilitas kantor yang nyaman "Baik" dengan skor 4,03. Pelanggan "Puas" sedangkan pada dukungan armada truk yang mumpuni tingkat pelayanan nya "Baik" dengan skor 3,97 Pelanggan "Puas" tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan/*performance* dan tingkat kepentingan/*importance* pengguna jasa tingkat kesesuaian antara pelayanan dan harapan adalah perbandingan antara skor kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pengguna jasa. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas pelaksanaan faktor-faktor atau unsur-unsur yang mempengaruhi pelayanan *customs clearance* PT Menara Citra Mandiri yang akan diuraikan sebagai berikut: keandalan (*Reliability*) meliputi biaya jasa *customs clearance* yang kompetitif. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 127, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* (harapan) diperoleh Skor = 135 jadi tingkat kesesuaiannya adalah :

$$Tki = \frac{127}{135} \times 100\% = 94,07 \%$$

Berikut ketepatan waktu dalam pengiriman barang. Dari data tingkat kinerja

pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 110, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 129 jadi tingkat kesesuaiannya adalah:
$$Tki = \frac{110}{129} \times 100\% = 85,27 \%$$

Selanjutnya pelayanan custom clearance dipengaruhi ketanggapan (*responsiveness*) yang terdiri dari petugas memberikan solusi permasalahan yang timbul kepada pengguna jasa. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 113, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 131 jadi tingkat kesesuaiannya adalah :
$$Tki = \frac{113}{131} \times 100\% =$$

86,25 %. Berikut bantuan via telepon dan email ditanggapi dengan cepat dan tepat. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 117, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 123 jadi tingkat kesesuaiannya adalah:
$$Tki = \frac{117}{123} \times$$

100% = 95,12 %. Unsur berikutnya adalah keyakinan (*assurance*) terdiri dari kemampuan perusahaan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 113, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 120 jadi tingkat kesesuaiannya adalah:
$$Tki = \frac{113}{120} \times 100\% =$$

94,16 %. Berikut ketelitian karyawan dalam bekerja dan berpengalaman. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 121, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 134 jadi tingkat kesesuaiannya adalah:
$$Tki = \frac{121}{134} \times$$

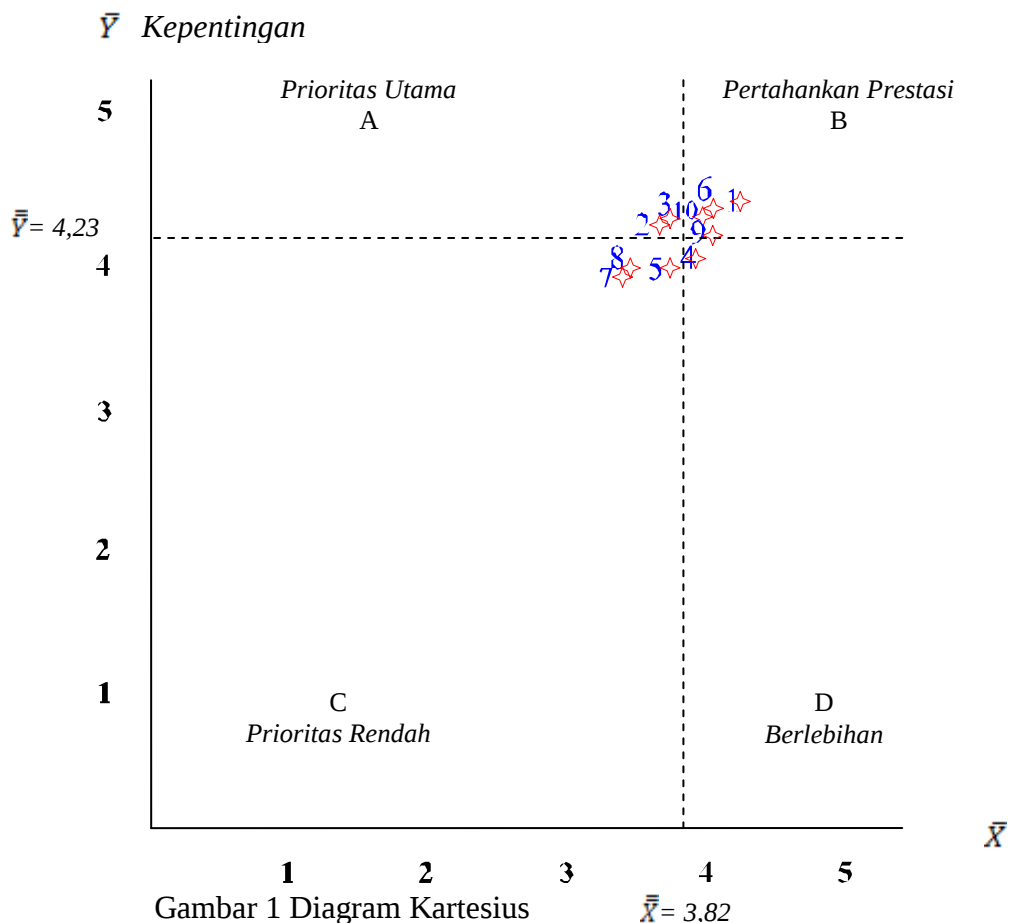
100% = 90,29 %. Selanjutnya unsur empati (*empathy*) terdiri dari karyawan memberikan 3S (salam, sapa, senyum). Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 102, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 119

jadi tingkat kesesuaiannya adalah: $Tki = \frac{102}{119} \times 100\% = 85,71$. Berikut memberikan perhatian menyeluruh kepada pengguna jasa. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 104, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 120 jadi tingkat kesesuaiannya adalah: $Tki = \frac{104}{120} \times 100\% = 86,66 \%$.

Terakhir adalah unsur berwujud (*tangibles*) terdiri dari fasilitas kantor yang nyaman. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 121, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 127 jadi tingkat kesesuaiannya adalah: $Tki = \frac{121}{127} \times 100\% =$

95,27 %. Berikut dukungan armada truk yang mumpuni. Dari data tingkat kinerja pelayanan/*performance* diperoleh Skor = 119, dan dari data tingkat kepentingan/*importance* diperoleh Skor = 131 jadi tingkat kesesuaiannya adalah: $Tki = \frac{119}{131} \times 100\% = 90,83 \%$.

Berdasarkan perhitungan, maka secara keseluruhan rata-rata ($\bar{X}$) kinerja pelayanan/*performance* sebesar 3,82 dan pada tingkat ($\bar{Y}$) kepentingan/*importance* sebesar 4,23 dengan tingkat kesesuaian 90,37 % jadi dapat disimpulkan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan baik / puas.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber : Tabel IV.26

Berdasarkan hasil pengukuran diagram Kartesius diatas dapat terlihat jenis-jenis pelayanan yang mesti ditingkatkan, dipertahankan, serta usaha-usaha perbaikan pada faktor-faktor yang benar dianggap penting oleh pengguna jasa *customs clearance* PT Menara Citra Mandiri terbagi atas empat bagian. Penjelasan diagram kartesius pada kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap penting mempengaruhi kepuasan pengguna jasa *customs clearance*, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, yang menjadi prioritas utama tetapi perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan. Akibatnya mengecewakan tidak puas, maka dari itu faktor-faktor atau atribut pada kuadran ini harus ditingkatkan dengan melakukan perbaikan-perbaikan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah ketepatan waktu dalam pengiriman barang (atribut 2) dan petugas memberikan solusi permasalahan yang timbul kepada pengguna jasa (atribut 3). Kuadran B menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa *customs clearance* PT Menara Citra Mandiri berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pengguna jasa. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah biaya jasa *customs clearance* yang kompetitif (atribut 1), ketelitian karyawan dalam bekerja dan berpengalaman (atribut 6), fasilitas kantor yang nyaman (atribut 9) atribut ini terletak antara kuadran B dan D karena terletak pada rata-rata kepentingan/ Importance nilai ($\bar{Y}$) 4,23 sehingga harus tetap dipertahankan tanpa harus melakukan pemborosan, dan dukungan armada truk yang mumpuni (atribut 10). Kuadran C menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan berada dalam kuadran ini. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa

saja. Adapun faktor-faktor dalam kuadran ini adalah kemampuan perusahaan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat (atribut 5), karyawan memberikan 3S (salam, sapa, senyum) (atribut 7), dan memberikan perhatian menyeluruh kepada pengguna jasa (atribut 8). Kuadran D menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi pemborosan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah bantuan via telepon dan email ditanggapi dengan cepat dan tepat (atribut 4). Jadi berdasarkan perhitungan rata-rata tingkat kinerja pelayanan *customs clearance* pada PT Menara Citra Mandiri di Pelabuhan Tanjung Priok Tahun 2014 yaitu sebesar 3,82 sedangkan rata-rata tingkat kepentingan atau harapan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 4,23 dimana faktor-faktor yang mempengaruhi masih terdapat kekurangan akan tetapi apa yang diharapkan dapat terpenuhi dengan baik oleh perusahaan.

SIMPULAN

Prosedur pelayanan *customs clearance* yang diberikan PT Menara Citra Mandiri kepada pelanggan sudah sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan perusahaan, namun masih ada yang perlu dibenahi dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap baik, diantaranya adalah tahapan untuk menerima keluhan dan saran pelanggan terkait dengan kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan *custom clearance* PT Menara Citra Mandiri terhadap aspek pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak baik (TB) adalah 0 responden atau 0 %, responden yang menjawab kurang baik (KB) adalah 5 responden atau 1,67 %, responden yang

menjawab cukup baik (CB) adalah 83 responden atau 27,67 %, responden yang menjawab baik (B) adalah 172 responden atau 57,33 %, responden yang menjawab sangat baik (SB) adalah 40 responden atau 13,33 % dengan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan $\bar{X}$ dengan skor 3,82 dimana kinerja pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan pengguna jasa merasa puas. Tingkat kepentingan pelanggan *custom clearance* PT Menara Citra Mandiri terhadap aspek pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa responden yang menjawab tidak penting (TP) adalah 1 responden atau 0,33 %, responden yang menjawab kurang penting (KP) adalah 2 responden atau 0,67 %, responden yang menjawab cukup penting (CP) adalah 25 responden atau 8,33 %, responden yang menjawab penting (P) adalah 171 responden atau 57 %, responden yang menjawab sangat penting (SP) adalah 101 responden atau 33,67 % dengan total skor rata-rata Tingkat kepentingan/*importance* $\bar{Y}$ sebesar 4,23 dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap sangat penting bagi pengguna jasa. Tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pelanggan *customs clearance* PT Menara Citra Mandiri terhadap aspek pelayanan yang diberikan yaitu secara keseluruhan rata-rata ($\bar{X}$) kinerja pelayanan/*performance* sebesar 3,82 dan pada tingkat ($\bar{Y}$) kepentingan/*importance* sebesar 4,23 dengan tingkat kesesuaian 90,37 % jadi dapat disimpulkan tingkat kinerja pelayanan baik/puas dan apa yang diharapkan sangat penting dan hasil perhitungan tingkat kesesuaian 90,37 % berarti kualitas pelayanan *customs clearance* pada PT Menara Citra Mandiri di pelabuhan Tanjung Priok Tahun 2014 sudah sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 65/PMK.04/2007

tentang Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan.

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Suyono. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: PPM.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan

Zeithaml, V.A. & M.J. Bitner. 2000. *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc.