

PERBAIKAN DATA DOKUMEN IMPOR TERHADAP ON TIME CLEARANCE PADA PT. DHL GLOBAL FORWARDING INDONESIA

Norman Irhamna
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

Vannesa Aprilian
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

PT. DHL Global Forwarding is a freight forwarder company, which is engaged in freight forwarding, logistics and deliver exported and imported goods. The problem 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 clearance on time. To solve this problem, the authors use qualitative methods of Logical Framework Approach (LFA). Authors collected data through observation and interviews to 5 employees as a sampel. By using the LFA analysis, showed that the improvement of data (redress) greatly affect on-time clearance, due to the improvement of data (redress) indicates that the data are subject to rejection or reject so it takes 1-5 days to process correction means exceeds Key Performance Indicator (KPI)

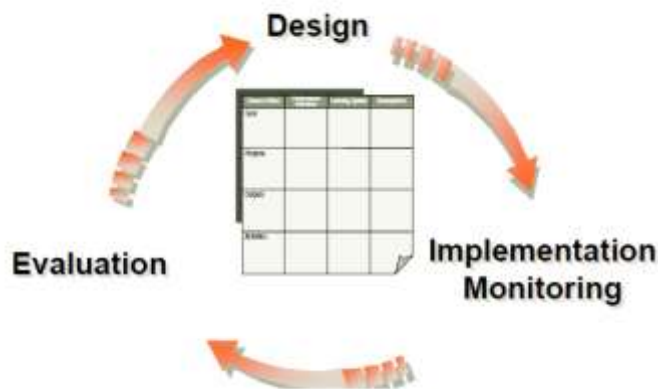
Keywords: *Repair of data (Redress), document Import, On time Clearance, Logical Framework Approach*

PENDAHULUAN

Surat pemberitahuan pengiriman barang (*Shipping Instruction*), dan dokumen penunjang lainnya hingga proses *clearance* selesai tepat pada waktunya. Banyaknya dokumen yang dibutuhkan, tentu sering ditemukan adanya kesalahan dalam pembuatan dokumen tersebut. Dalam hal ini, dibutuhkan perbaikan data atau istilahnya adalah *Redress* yang sudah tidak asing lagi bagi perusahaan *freight forwarding*. *Redress* dilakukan terhadap kesalahan pada dokumen atau pada data manifes BC 1.1 yang telah dilaporkan

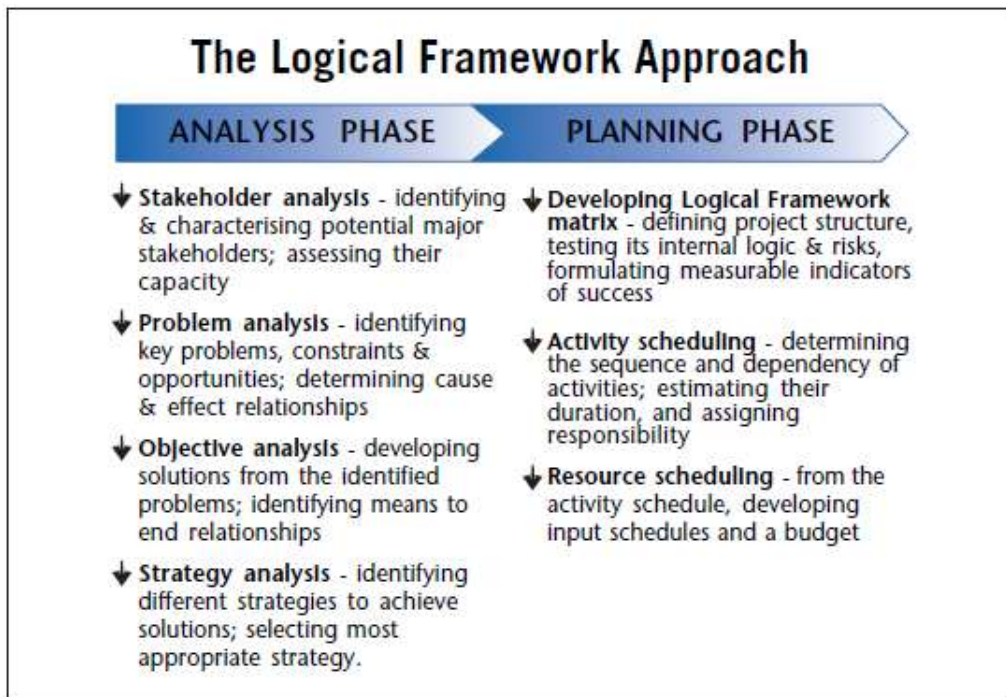
pada saat kedatangan sarana pengangkut. Perbaikan data atau *redress* tersebut dilakukan karena kurangnya sosialisasi dari *freight forwarding* kepada *shipper* atau Importir terkait data barang kiriman ataupun pemilik barang, keterbatasan karakter pada kolom pengisian di dalam sistem, terdapat kesalahan 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 --- perusahaan *freight forwarding* yang menangani kegiatan impor berbagai perusahaan, sering sekali mengalami perbaikan data (*redress*) manifes guna memperlancar pengeluaran barang. Penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut, 1) kurangnya sosialisasi dari *Freight Forwarding* kepada *Shipper* atau Importir terkait data barang kiriman ataupun 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 mengetahui pelaksanaan perbaikan data (*redress*) dokumen impor terhadap *ontime clearance* PT. DHL Global Forwarding Indonesia. 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 agar bisa di submit oleh sistem PDE dan memperlancar pengeluaran barang. 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). Dengan demikian, *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. Sementara itu, definisi Logical Framework menurut Bank Dunia (2000), is the core reference document throughout the intire project management cycle --- seperti dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. *Project Management Cycle*
Sumber: *The World Bank, 2000*

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, dan 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. 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 berikut.



Gambar 2 *The Logical Framework Approach*
Sumber: *European Commission*, 2004

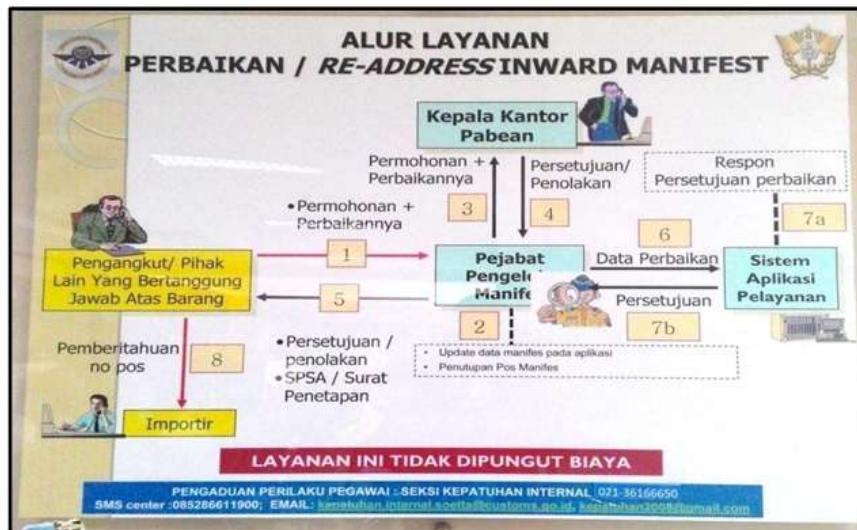
Dalam hal ini, analisis masalah menurut *European Commission* (1999) adalah, *Problem analysis identifies the negative aspects of an existing situation and establishes the 'cause and effect' relationships between the problems that exist*. Analisis masalah dengan tiga tahapan analisis yaitu, 1) *Identification 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*. Sementara, menurut *European Commission* (1999), *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 ke dalam tujuan. Pada penelitian mengenai LFA sebelumnya, pernah diadakan penelitian oleh Myrick, pada 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 pada 2000 meneliti *Evaluating The Logical Framework Approach Towards Learning-Oriented Development Evaluation*. Makalah dari J. Aune (2000) dengan topik *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. Penelitian lain oleh Dale (2003) mengenai *The logical framework: an easy escape, a straitjacket, or a useful planning tool?* Oleh karena itu, menurut penulis alangkah menariknya mengkaji permasalahan tersebut dengan pendekatan Analisis *Logical Framework Approach* (LFA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Situasi Perbaikan Data (*Redress*) Dokumen Impor terhadap *Ontime 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 di bawah ini yang menunjukkan alur terjadinya proses perbaikan data (*redress*) yang didapat dari hasil observasi penulis secara langsung.



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

Sumber : Kantor Bea Cukai C Bandara Soetta

Proses pengiriman barang impor apabila terjadi kesalahan, sehingga harus dilakukannya proses perbaikan data (*Redress*) sebagai berikut.

- 1) Airline memberikan manifes kepada petugas manifes. 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.
- 2) 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.
- 3) 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*) di atas 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 2015.

HASIL DAN PEMBAHASAN

2. Analisis Stakeholder, Permasalahan, dan Kualitatif

Stakeholders merupakan pihak yang dipengaruhi oleh dan berpengaruh terhadap hal-hal yang terjadi dalam proyek, baik langsung maupun tidak langsung. *Stakeholder* memiliki kategori, yaitu *stakeholder* utama (primer), *stakeholder* pendukung (sekunder), dan *stakeholder* kunci. Dalam kasus perbaikan data (*redress*) dokumen impor ini, penulis melakukan observasi dan wawancara kepada 5 (lima) orang karyawan PT. DHL Global Forwarding sebagai sampel.

Pihak-pihak atau partisipan yang berperan sebagai *stakeholder* dalam perbaikan data (*redress*) adalah sebagai berikut.

1. 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.
 - a. Relevansi : Sasaran Target
 - b. Kepentingan : Pengirim *statement letter*, Melengkapi dokumen dan syarat, Memberikan informasi kepemilikan barang.
 - c. Kelebihan – Kekurangan :
 - (+) melengkapi dokumen, mempercepat proses *clearance*
 - (-) adanya kesalahan ketika memberikan informasi

Perbaikan Data Dokumen Impor Terhadap On Time Clearance Pada PT...

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.

2. *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.
 - a. Relevansi : Penyedia Layanan
 - b. Kepentingan : Perantara antara importir dengan *consignee*, bea cukai, dan pihak lainnya, *Mentransmitt* data / input data, Membantu pengajuan perbaikan data ke bea cukai-selesai.
 - c. Kelebihan – Kekurangan :
 - (+) membantu proses redress atau membuat permohonan redress
 - (-) waktu pemrosesan tidak sesuai target
3. 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.
 - a. Relevansi : Penentu Kebijakan
 - b. Kepentingan : Mengontrol proses bea & cukai, Tertib administrasi (kelengkapan dokumen), Menerima atau menolak permohonan
 - c. Kelebihan – Kekurangan : (0/netral) melaksanakan tugas (menerima dan melakukan penolakan permohonan)

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*

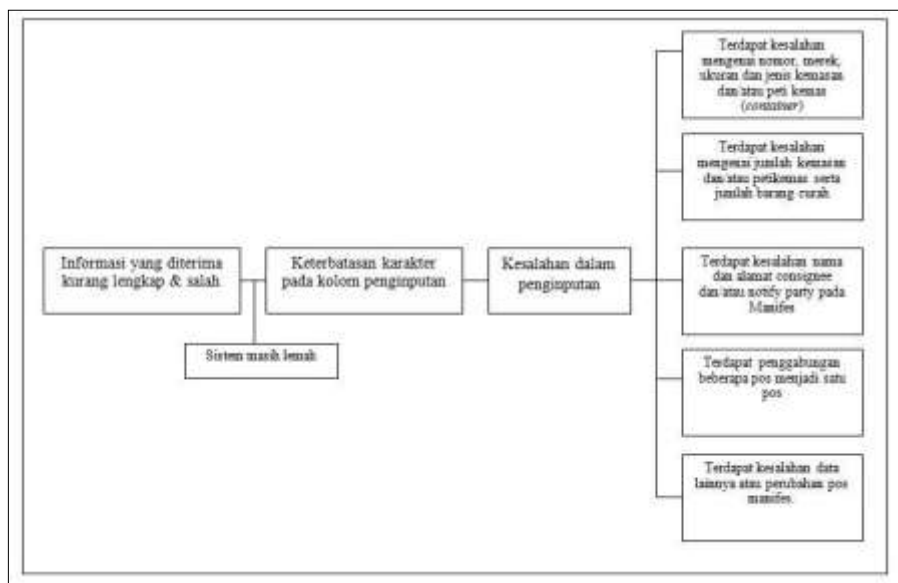
Partisipan	Relevansi	Kepentingan	Kelebihan - kekurangan
Importir	Sasaran Target	Pengirim <i>statement letter</i> , Melengkapi dokumen dan syarat pendukung, Memberikan informasi kepemilikan barang	(+) melengkapi dokumen, mempercepat proses <i>clearance</i> (-) adanya kesalahan ketika memberikan informasi
<i>Freight Forwarder</i>	Penyedia Layanan	Perantara antara importir dengan <i>consignee</i> , bea cukai, dan pihak lainnya, Mentransmitt 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	(0/netral) melaksanakan tugas (menerima dan melakukan penolakan permohonan)

Sementara itu, 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, yaitu.

Perbaikan Data Dokumen Impor Terhadap On Time Clearance Pada PT...

- a. Langkah pertama adalah 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.
- b. Langkah kedua yaitu menentukan akar pohon, dimana akar pohon tersebut diibaratkan sebagai penyebab. Apa akar penyebabnya, lalu apakah penyebab berbeda-beda. Dimana dalam kasus ini, penyebabnya sangat beragam, yaitu.
 - 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.
- d. Kurang spesifik dalam memberikan informasi terkait jumlah kemasan dan uraian barang.

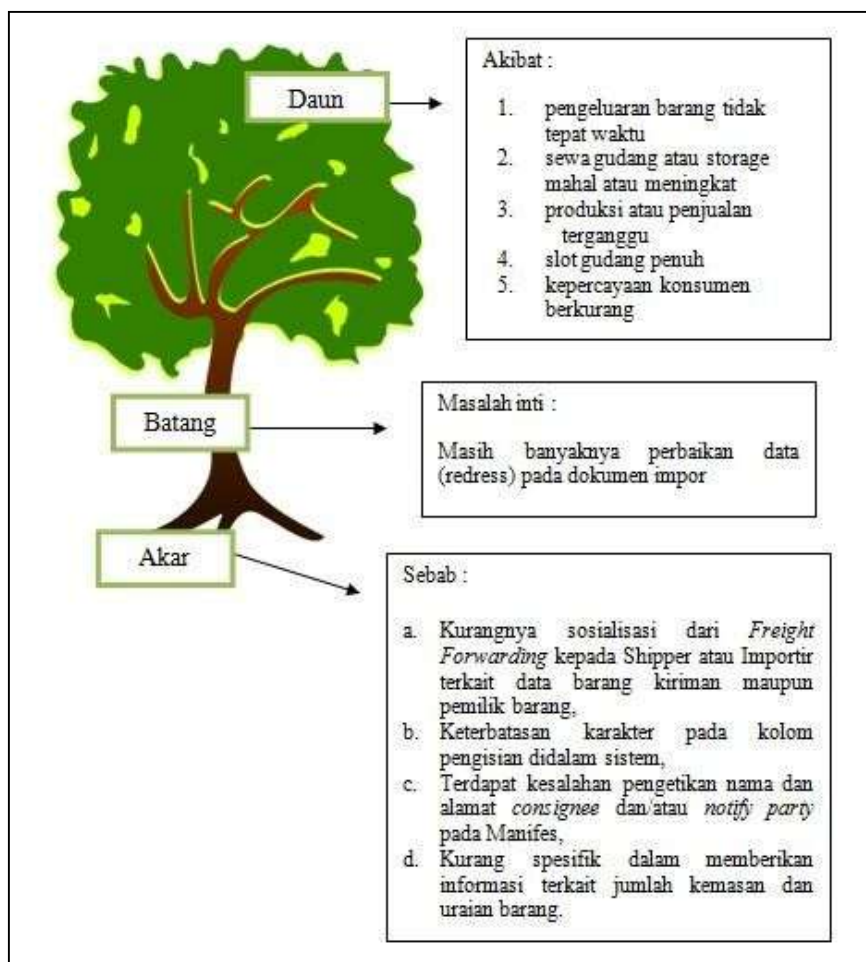


Gambar 4 Sebab Pohon Masalah

- c. Langkah ketiga, menentukan daun, dimana daun diibaratkan sebagai akibat atau dampak yang ditimbulkan. Dalam kasus ini, akibat yang ditimbulkan dari perbaikan data (*redress*) adalah.

1. Barang tidak bisa keluar atau lamanya waktu pengeluaran barang.
2. Biaya sewa gudang membengkak atau bertambah banyak.
3. Proses produksi terhambat untuk barang produksi.
4. Adanya komplain atau kekecewaan yang diterima pihak *freight forwarder*.

Dengan demikian hasilnya dapat dilihat pada gambar 5, yaitu hasil analisis pohon masalah.



Gambar. 5 Hasil analisis pohon masalah

Dengan demikian, 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.

Sementara itu, 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. Struktur matriks logframe terdiri dari hirarki tujuan (*goal, purpose, outcome*), kegiatan, indikator pengukuran, metode verifikasi, dan asumsi.

a. Analisis hasil *Top-Down* :

Analisis hasil *top-down* adalah analisis yang hasilnya akan dicapai.

1. *Goal* (Tujuan): ketepatan waktu pengeluaran barang impor normal 3 hari tanpa adanya perbaikan data (*redress*) yang terjadi lagi.
2. *Purpose* (maksud): untuk memperlancar proses pengeluaran barang impor tepat pada waktunya.
3. *Output* (hasil): barang keluar tepat waktu dan data sudah diperbaiki atau benar.
4. *Activities* (kegiatan) : proses kegiatan impor yang dilakukan dengan akurat dan cepat serta dibantu dengan komunikasi yang baik.

b. Analisis hasil *Bottom-Up*:

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.

1. *Activities* (Kegiatan): proses kegiatan pengeluaran barang impor yang dilakukan dengan akurat dan cepat serta dibantu dengan komunikasi yang baik.
2. *Output* (hasil): proses kegiatan pengeluaran barang impor tepat waktu dan tidak ada kendala.
3. *Purpose* (maksud): mempermudah proses kegiatan pengeluaran barang impor dengan data yang benar.
4. *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	Penerimaan informasi dan waktu penyelesaian tepat	Hasil wawancara kepada pihak freight forwarding	Dukungan dari pihak freight forwarding

3. 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, yaitu.

1. *Activities* (Kegiatan)

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.

2. 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.

3. Inisiatif

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.

4. Hasil

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.

1. 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 adalah.

1. Nama dan alamat *shipper, consignee*

Kesalahan tersebut terjadi karena keterbatasan karakter dan juga banyaknya detail seperti negara, nama jalan, atau komplek.

2. 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 :

- a) Lamanya dokumen pengganti atau dokumen pelengkap dari importir atau *shipper*, sehingga *freight forwarder* menunggu untuk melakukan pengajuan
- b) Keterlambatan surat permohonan dan pernyataan dari airlines pengangkut
- c) 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. Dalam hal ini, 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

- Aune, J.B. 2000. Logical Framework Approach and PRA - mutually exclusive or complementary tools for project planning? *Development in Practice*. 10(5), pp. 687-690.
- AusAID Australian Agency for International Development. 2005. *The logical framework approach*. Dari:
http://www.sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/AUSAID%202005%20The%20Logical%20Framework%20Approach.pdf

- [Diakses pada tanggal 30 Oktober 2016].
- Dale, R. 2003. The logical framework: an easy escape, a straitjacket, or a useful planning tool? *Development in Practice*. 13(1), 57-70.
- Delevic, M. 2011. *Guide to the framework Approach*. Belgrade: Global Print.
- Direktori Peraturan DJBC. *Peraturan terkait dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*. Dari: <http://peraturan.beacukai.go.id/> [Diakses pada tanggal 3 Maret 2016].
- European Commission. 2004. *Aid delivery methods: project cycle management guidelines*. Dari: https://ec.europa.eu/europeaid/sites/devco/files/methodology-aid-delivery-methods-project-cycle-management-200403_en_2.pdf [Diakses pada tanggal: 30 Oktober 2016].
- Gasper, D. 2000. Evaluating the logical framework approach towards learning-oriented development evaluation. *Public Administration and Developoment*. 20(1), pp. 17-28.
- <Http://www.bcsotta.net/v2/page/perbaikan-data-manifes-redress-manifest> [Diakses : 15 Februari 2016].
- Myrick, D. 2013. A logical framework for monitoring and evaluation: a pragmatic approach to M&E. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 4(14), 423-428.
- Norwegian Agency for Development Cooperation. 1999. *The Logical Framework Approach. Handbook for Objectives-Oriented Planning*. 4th edn. Oslo: Norad.
- Purwito, A.M. 2006. *Kepabeanan Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Samudra Ilmu.
- Suyono, R.P. 2007. *Shipping Pengangkutan Intemodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: Argya Putra.
- The World Bank. 2000. *The Logframe Handbook. A Logical Framework to Project Cycle Management*. Washington: The World Bank.