

## Optimalisasi Mekanisme Penerbitan Dokumen Bill Of Lading Berbasis Web Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta

Marihot Simanjuntak<sup>1</sup>, April Gunawan Malau<sup>2</sup>, Ratna Puspita<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Nautika

<sup>2,3</sup> Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan  
Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta

Jl. Marunda Makmur No. 1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

---

### Abstrak

Peti kemas dominan dipakai dalam sistem pengiriman ekspor dan impor di seluruh dunia yang disertai dengan dokumen-dokumen penting sebagai alat pembuktian realisasi suatu transaksi. PT Container Maritime Activities mempunyai target dalam penerbitan dokumen Bill Of Lading, akan tetapi pada kenyataannya dokumen Bill Of Lading masih banyak yang tidak teralisasi. Dalam penelitian ini peneliti mengambil masalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif yaitu metode yang berkaitan dengan penyajian data (mean, median, modus). Dari hasil penelitian terdapat dua indikator kompetensi karyawan yang dinyatakan lemah, dan itu menjadi masalah bahwa penerbitan dokumen Bill Of Lading tidak terealisasi. Untuk menjadikan penerbitan dokumen Bill Of Lading optimal sesuai dengan target pencapaian, masing-masing indikator kompetensi karyawan harus dinyatakan kuat.

Copyright © 2019, *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Dosen*

**Kata kunci :** Ekspor dan Impor, Bill Of Lading.

**Permalink/ DOI :** <https://doi.org/10.36101/pcsa.v1i1.101>

---

### 1. PENDAHULUAN

PT. Container Maritime Activities (CMA) agent for Indonesia yang berpusat di Jakarta merupakan perusahaan pelayaran agensi yang bergerak di bidang *container shipping* dengan kata lain memiliki peti kemas sendiri. Peti kemas tersebut dimanfaatkan sebagai usaha pokok perusahaan yang disediakan untuk perusahaan lain sebagai sarana pengangkut muatan dalam proses transaksi perdagangan antar negara.

Transaksi perdagangan selalu menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yang bersangkutan. Pihak penjual berkewajiban antara lain melakukan penyerahan barang yang telah sama-sama dimufakati dan berhak untuk menerima pembayaran atas harga barang yang diserahkan. Sebaliknya pembeli berkewajiban untuk melunasi harga pembayaran dari barang yang diserahkan dan

berhak menuntut penyerahan barang yang dibelinya. Bilamana penjual dan pembeli berada di satu tempat, maka penyelesaian kewajiban masing-masing pihak sedikit mudah dilakukan. Pembeli cukup menyetorkan pembayaran kepada penjual dan membawa barang yang dibelinya. Akan tetapi dalam perdagangan luar negeri penyelesaiannya tidaklah semudah dan sesederhana itu. Hal ini disebabkan antara lain karena pembeli dan penjual terpisah satu sama lainnya, baik secara geografis maupun batas kenegaraan. Antara negara pembeli dan penjual pada umumnya mempergunakan jenis mata uang yang berbeda.

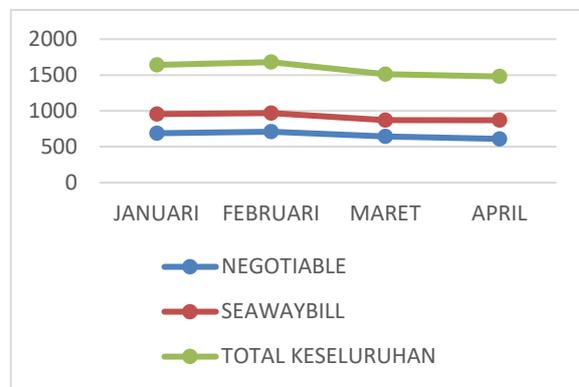
Kedua belah pihak tidak bisa saling mengetahui apakah penjual telah mengirimkan barangnya dan sudahkah pembeli melakukan pembayaran atas barang tersebut. Untuk mencegah hal tersebut diatas

terjadi, maka diperlukan suatu dokumen yang disebut dengan dokumen Bill Of Lading (B/L) berfungsi sebagai tanda terima yang sah bahwa muatan tersebut sudah diangkut diatas kapal, sebagai perjanjian pengangkutan antara *shipper* (pengirim) / *consignee* (penerima) dengan *carrier*(pengangkut). Data yang tercantum pada dokumen Bill Of Lading adalah sesuai data yang dikirimkan oleh pihak *shipper* berdasarkan barang yang telah di masukkan ke dalam container (*stuffing*).

Untuk memperoleh dokumen Bill Of Lading, dokumen tersebut memiliki tahapan dalam penerbitannya. Pengguna jasa wajib mengikuti tahapan tersebut sesuai prosedur perusahaan yang diberikan. PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta banyak menemui masalah khususnya di bagian dokumen. Kinerja dari masing-masing karyawan sangat diandalkan sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan perusahaan yang baik khususnya dalam pelayanan penerbitan dokumen Bill Of Lading yang apabila terhambat dapat menyebabkan muatan di dalam peti kemas yang diangkut oleh kapal tidak dapat melakukan proses bongkar ataupun muat, sehingga menambah biaya kapal sandar karena keterlambatan dalam proses bongkar ataupun muat. karyawan sangat diandalkan sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan perusahaan yang baik khususnya dalam pelayanan

penerbitan dokumen Bill Of Lading yang apabila terhambat dapat menyebabkan muatan di dalam peti kemas yang diangkut oleh kapal tidak dapat melakukan proses bongkar ataupun muat, sehingga menambah biaya kapal sandar karena keterlambatan dalam proses bongkar ataupun muat.

Berikut gambar grafik dan tabel rekapitulasi jumlah dokumen Bill of Lading yang dapat di issued setiap bulannya selama periode bulan Januari 2018 sampai April 2018.



Gambar 1. Jumlah Bill Of Lading  
Tabel 1 Jumlah Bill Of Lading

Jenis BL	Januari		Februari		Maret		April	
	Tar get	Rea lisa si	Tar get	Rea lisa si	Tar get	Rea lisa si	Tar get	Re lisa si
Negoti able	800	687	890	710	820	643	810	610
Seawa ybill	120	954	117	970	108	871	101	870
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>164</b>	<b>206</b>	<b>168</b>	<b>190</b>	<b>151</b>	<b>182</b>	<b>1480</b>
	0	1	0	0	5	4	0	0

Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat bahwa jumlah dokumen Bill Of Lading yang diterbitkan ke pengguna jasa sempat mengalami kenaikan, yang terjadi pada bulan Februari, namun di bulan selanjutnya jumlah dokumen Bill Of Lading yang dikeluarkan mengalami penurunan. Mulai dari *negotiable* ataupun *seawaybill*. Selama melaksanakan observasi di PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta bagian dokumen dari periode bulan Januari 2018 sampai dengan bulan April 2018, peneliti menemukan masalah terkait tentang jumlah dokumen Bill Of Lading yang sebelumnya mengalami peningkatan akan tetapi menjadi turun. Hal itu dibuktikan dengan terjadinya penurunan selama 2 bulan berturut-turut. Menurunnya jumlah dokumen Bill Of Lading yang diterbitkan membuktikan bahwa pengguna jasa mulai berkurang dalam menggunakan jasa yang diberikan perusahaan. Dengan demikian pendapatan perusahaan menjadi berkurang, sehingga bonus karyawan menjadi terpotong.

Berdasarkan pemaparan latar belakang mengenai masalah penerbitan dokumen Bill Of Lading, maka peneliti mencoba mengidentifikasi masalah masalah terkait, antara lain: 1) Tidak sesuai mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web pada PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta. 2) Kurang optimalnya kualitas pelayanan penerbitan dokumen Bill Of Lading pada PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta. 3) Rendahnya kompetensi karyawan dalam menangani penerbitan dokumen Bill Of Lading. 4) Tidak sesuai penempatan kerja dengan bidang berdasarkan kompetensi yang dimiliki karyawan. 5) Tidak terjalannya komunikasi yang baik antar karyawan perusahaan. 6) Kurangnya disiplin karyawan terhadap peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi di atas, peneliti membatasi pada masalah tidak sesuai mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web dan kurang optimalnya kualitas pelayanan penerbitan dokumen Bill Of

Lading pada PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta.

Dari masalah tersebut maka peneliti mencoba untuk merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut: 1) Mengapa mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web masih belum sesuai dengan prosedur pada PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta?. 2) Mengapa kualitas pelayanan penerbitan dokumen Bill Of Lading masih belum optimal pada PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta?

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan maka penelitian ini mempunyai tujuan: 1) Untuk mengetahui mengapa mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web masih belum sesuai dengan prosedur. 2) Untuk mengetahui mengapa kualitas pelayanan penerbitan dokumen Bill Of Lading masih belum optimal .

Manfaat penelitian berdasarkan aspek teoritis yaitu : 1) Untuk menambah pengetahuan serta pengalaman mengenai masalah yang dibahas. 2) Dengan adanya penelitian ini sangat bermanfaat untuk kelanjutan pengembangan penelitian mengenai penerbitan dokumen Bill Of Lading. 2) Menambah wawasan mengenai mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web. Sedangkan manfaat penelitian berdasarkan aspek praktis yaitu memberikan masukan bagi seluruh karyawan dan staff di PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta khususnya di bagian dokumen agar dapat mengenali jenis dan penyebab masalah yang dihadapi tentang penerbitan dokumen Bill Of Lading serta untuk memberikan evaluasi kinerja dari PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam penerbitan dokumen Bill Of Lading.

## 2. METODE

Peneliti melakukan penelitian terhadap optimalisasi mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web di PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta selama

kurang lebih 10 bulan terhitung dari 19 Oktober 2017 sampai 23 Agustus 2018.

Adapun tempat pelaksanaan penelitian tersebut adalah perusahaan pelayaran PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta yang menjadi kantor pusat dari cabang yang ada di Indonesia.

Berikut adalah informasi umum mengenai data-data perusahaan :

Nama Perusahaana:

PT. Container Maritime Activities (CMA)

Alamat:

Gedung Permata Kuningan 21<sup>th</sup> – 22<sup>nd</sup> floor Jl. Kuningan Mulia Kav.9C Guntur Setiabudi Jakarta 12980, Indonesia

Telepon:

(62-61) 2854 6800 / 837 80 777

Fax :

(62-21) 2854 6801 / 837 80 778

Website:

[www.cma-cgm.co.id](http://www.cma-cgm.co.id)

## 2.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif yaitu metode yang berkaitan dengan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan tentang optimalisasi mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web PT.Container Maritime Activities (CMA) Jakarta berakibat terhadap kualitas pelayanan dalam penerbitan dokumen Bill Of Lading yang mempengaruhi terhadap target pencapaian perusahaan PT. Container Maritime Activities atau gambaran umum tentang suatu alur atau tahapan penerbitan dokumen Bill Of Lading sesuai dengan prosedur perusahaan, dengan tujuan untuk menghindari suatu keterlambatan penerbitan yang tentunya itu akan berdampak kerugian bagi perusahaan. Dalam hal ini metode pendekatan analisis statistik deskriptif dilakukan meliputi ukuran pemusatan yaitu nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median) dan nilai yang sering muncul (modus) guna untuk lebih mendeskripsikan jumlah dokumen Bill Of Lading yang sesuai dan tidak sesuai penerbitan dokumen Bill Of Lading

berdasarkan prosedur perusahaan, dan dapat diartikan sebagai kerangka pemikiran yang menunjukkan mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web masih belum sesuai dengan prosedur perusahaan dan kualitas pelayanan yang masih belum optimal sehingga hal tersebut harus di teliti. Berikut penjelasan tentang metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif yaitu metode yang berkaitan dengan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna menjelaskan atau mendiskripsikan permasalahan yang ada pada PT. Container Maritime Activities (CMA) Jakarta terhadap mekanisme penerbitan dokumen Bill of Lading berbasis Web.

## 2.2 Teknik Analisi Data

Dalam penelitian penelitian ini, peneliti mengemukakan :

Teknik penyelesaian masalah yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif merupakan metode yang berkaitan dengan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna. Upaya penyajian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana yang pada akhirnya mengarah pada keperluan adanya penjelasan dan penafsiran. Deskripsi data yang dilakukan meliputi ukuran pemusatan data yaitu:

1) Mean

Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan banyaknya data.

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

2) Median (Me) menentukan letak tengah data setelah data disusun menurut urutan nilainya.

3) Modus (Mo) adalah nilai yang sering muncul.

Selain itu analisis deskriptif yang digunakan untuk menjadi tolak ukur dalam menentukan masalah yang terjadi didalam penyajian ukuran pemusatan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas indikator masalah yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian

terhadap jumlah skor dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5 yaitu : 1) Sangat Setuju (SS) : Skor 5. 2) Setuju (S) : Skor 4. 3) Kurang Setuju (KS) : Skor 3. 4) Tidak Setuju (TS) : Skor 2. 5) Sangat Tidak Setuju(STS) : Skor 1

Dalam mengukur penilaian per responden menjawab mengenai seluruh item pernyataan yang telah diberi bobot, dengan menggunakan rumusan penilaian interval kelas rata-rata sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Berdasarkan rumus di atas, maka diperoleh panjang kelas interval adalah 0,8. Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat diperoleh tabel berikut.

Tabel 2

Tabel Interval Rata-Rata Jawaban Responden

4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB)
3,40 – 4,19	Baik (B)
2,60 – 3,39	Kurang Baik (KB)
1,80 – 2,59	Tidak Baik (TB)

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis statistik secara deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menyajikan data dan menganalisis data sehingga memberikan informasi yang berguna dengan cara menyampaikan data-data yang ada dengan sejelas-jelasnya beserta masalah yang ada didalam penelitian ini.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

CMA CGM dibentuk dari 2 (dua) perusahaan *shipping* Perancis yaitu CMA (*Compagnie Generale Maritime*) dan CMA (*Cimpagne Maritime d’Affretement*) yang bersatu menjadi sebuah perusahaan *shipping* kelas dunia. CMA sendiri merupakan perusahaan negara milik perancis yang didirikan pada tahun 1855 sedangkan CMA adalah perusahaan swasta yang didirikan oleh Jacques R.Saade pada tahun 1978. Pada tahun 1996, CGM diprivatisasi dan dijual ke CMA untuk membentuk CMA CGM. Dengan

bersatunya 2 (dua) kekuatan *shipping* besar menjadikan CMA CGM sebagai *leading company* di Perancis dan berpengaruh kuat terhadap perdagangan laut di seluruh dunia.

Beberapa perusahaan *shipping* yang berhasil di akuisisi seperti DELMAS (Afrika) pada tahun 2005, CNC / Cheng Lie *Navigation Co.* (Taiwan) tahun 2007 dan ANL / *Australian National Lines* (Australia) tahun 2007, dan terbaru NOL/APL/ *American President Lines* pada akhir tahun 2015. Pembelian 4 (Empat) perusahaan *shipping* ini merupakan strategi CMA CGM untuk memperkuat posisi di pasar angkutan peti kemas sehingga menempatkan CMA CGM sebagai perusahaan peti kemas terbesar nomor 3 (tiga) di seluruh dunia. Perusahaan multi-internasional saat ini telah mengoperasikan 471 kapal dan melayani 400 pelabuhan di 150 negara

PT. Container Maritime Activities (CMA) mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2002 sebagai *shipping agency*. sebelumnya agensi CMA CGM di Indonesia adalah PT. Jardine Tama Transport dan Jasa. Karena ekspansi bisnis CMA *group*, manajemen perusahaan Jardine Tama Transport memutuskan untuk melebur dengan agen baru di Indonesia yaitu PT. CMA CGM Indonesia. Agensi ini memiliki sekitar 20,000 karyawan yang berdedikasi di kantor cabang antara lain Medan, Surabaya, Semarang, Makassar ditambah 7 (tujuh) sub-agen di Padang, Palembang, Bali, Banjarmasin, Pontianak, Samarinda, dan Bitung. Kemajemukan perbedaan negara dan benua merupakan tantangan tersendiri bagi manajemen *shipping* CMA CGM yang berpusat di Marseille, Perancis ini untuk mengoperasikan semua armada dan mengembangkan usaha di bidang pengangkutan peti kemas di seluruh dunia.

Kebijakan Mutu CMA CGM Jakarta: Menetapkan standar operasional dan pelayanan prosedur, *flow process*, melalui sinkrosisasi program atau sistem yang dimiliki sebagai upaya pengawasan dan pengendalian secara harian terhadap penerbitan dokumen Bill Of Lading

Dari pembahasan pokok-pokok masalah yang terjadi pada jumlah penerbitan Bill Of Lading berbasis web di PT. Container Maritime Activities (CMA) menyimpulkan sementara bahwa keinginan pengguna jasa adalah bagaimana penerbitan Bill Of Lading dapat di layani dengan sebaik mungkin. Dan hal tersebut di lakukan oleh sumber daya manusianya sendiri yang mempunyai kualitas dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh sumber daya manusianya itu sendiri yang berkualitas dan bekerja secara profesional.

**Tabel. 3**  
**Jumlah Bill Of Lading**

		Targe t	Realisasi	Tidak Terealisasi
<b>Januari</b>	Negotiable	800	687	113
	Seawaybill	1200	954	246
	<b>Total</b>	<b>2000</b>	<b>1641</b>	<b>359</b>
<b>Februari</b>	Negotiable	890	710	180
	Seawaybill	1170	970	200
	<b>Total</b>	<b>2060</b>	<b>1680</b>	<b>380</b>
<b>Maret</b>	Negotiable	820	643	177
	Seawaybill	1085	871	214
	<b>Total</b>	<b>1905</b>	<b>1514</b>	<b>391</b>
<b>April</b>	Negotiable	810	610	200
	Seawaybill	1010	870	140
	<b>Total</b>	<b>1820</b>	<b>1480</b>	<b>340</b>
<b>Mei</b>	Negotiable	800	585	215
	Seawaybill	980	860	120
	<b>Total</b>	<b>1780</b>	<b>1445</b>	<b>335</b>
<b>Juni</b>	Negotiable	800	575	225
	Seawaybill	975	852	123
	<b>Total</b>	<b>1775</b>	<b>1427</b>	<b>348</b>
<b>Juli</b>	Negotiable	795	570	225
	Seawaybill	960	846	114
	<b>Total</b>	<b>1755</b>	<b>1416</b>	<b>339</b>

Dari tabel diatas dapat diuraikan bahwa jumlah Bill Of Lading yang dapat dikeluarkan (dikirim ke pengguna jasa) sempat mengalami kenaikan, yang terjadi

pada bulan Februari, namun di bulan selanjutnya jumlah Bill Of Lading yang dikeluarkan mengalami penurunan. Mulai dari *negotiable* ataupun *seawaybill*. Hal ini dibuktikan dengan terjadinya penurunan selama 5 bulan berturut-turut. Bill Of Lading yang dikeluarkan tidak sebanding dengan target pencapaian perusahaan.

Dari data ini dapat ditentukan :

3.1 Mean

1) Nilai rata-rata populasi (Target) :

$$\begin{aligned} & \text{rata - rata target} \\ & = \frac{\text{total target}}{\text{jumlah bulan}} \\ & \text{atau} \\ & \mu = \frac{\sum X}{N} \end{aligned}$$

$$\mu = \frac{13095}{7}$$

$$\mu = 1870,714$$

$$\mu = 1870,7$$

2) Nilai rata-rata populasi (Realisasi)

$$\begin{aligned} & \text{rata realisasi} \\ & = \frac{\text{jumlah realisasi}}{\text{jumlah bulan}} \\ & \text{atau} \\ & \mu = \frac{\sum X}{N} \end{aligned}$$

$$\mu = \frac{10603}{7}$$

$$\mu = 1514,71$$

3) Nilai rata-rata populasi (Tidak Terealisasi)

$$\begin{aligned} & \text{rata terealisasi} \\ & = \frac{\text{jumlah terealisasi}}{\text{jumlah bulan}} \\ & \text{atau} \\ & \mu = \frac{\sum X}{N} \end{aligned}$$

$$\mu = \frac{2492}{7} = 356$$

— nilai rata-rata total jumlah Bill Of Lading yang di targetkan, realisasi dan tidak terealisasi dalam setiap bulannya adalah 1870,7; 1514,7 ; dan 356

Yang artinya dari perbandingan laporan jumlah Bill Of Lading antara target pencapaian dengan realisasi penerbitan Bill Of Ladingnya tidak sebanding. Oleh karena itu penelitian ini lakukan untuk mengoptimalkan bagaimana antara target pencapaian dengan realisasi penerbitan Bill Of Lading tersebut sebanding.

### 3.1 Median

1) Median target :

$$\text{menentukan letak median target} = \frac{n + 1}{2}$$

Mengurutkan data dari yang terlebih besar ke yang terlebih kecil urutannya menjadi

<b>2060</b>	<b>2000</b>	<b>1905</b>	<b>1820</b>	<b>1780</b>	<b>1775</b>	<b>1755</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	

Letak median terletak pada urutan  
4. Nilai median yang ditargetkan :  
**1820**

2) Median realisasi :

$$\text{menentukan letak median realisasi} = \frac{n + 1}{2}$$

Mengurutkan data dari yang terlebih besar ke yang terlebih kecil urutannya menjadi

<b>1680</b>	<b>1641</b>	<b>1514</b>	<b>1480</b>	<b>1445</b>	<b>1427</b>	<b>1416</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Letak median terletak pada urutan  
4. Nilai median yang terealisasi  
**1514**

3) Median tidak terealisasi :

$$\text{menentukan letak median tidak terealisasi} = \frac{n + 1}{2}$$

Mengurutkan data dari yang terlebih besar ke yang terlebih kecil urutannya menjadi

<b>391</b>	<b>380</b>	<b>359</b>	<b>348</b>	<b>340</b>	<b>339</b>	<b>335</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Letak median terletak pada urutan letak  
4. Nilai median yang tidak terealisasi  
adalah **348**

3.3 Modus dapat ditentukan dari jumlah data yang paling dominan. Dominan yang dimaksud adalah data yang paling unggul, berdiri sendiri dibandingkan data yang lain.

1) Modus target :

Tabel 4

Jumlah Bill Of Lading Yang Ditargetkan

		<b>Jan uar i</b>	<b>Feb ruar i</b>	<b>Mar et et</b>	<b>Apri l</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>
<b>Ta rge t</b>	Negot iable	800	890	820	810	800	800	795
	Seaw aybill	120 0	117 0	108 5	101 0	980	975	960
	Total	200 0	<b>206</b> <b>0</b>	190 5	182 0	178 0	177 5	175 5

Pada tabel 4 menggambarkan bahwa jumlah Bill Of Lading yang ditargetkan paling dominan terdapat di bulan Februari yaitu sebanyak 2060.

2) Modus realisasi :

Tabel 5

Jumlah Bill Of Lading Yang Terealisasi

		<b>Jan uar i</b>	<b>Feb ruar i</b>	<b>Mar et et</b>	<b>Apri l</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>
<b>Re alis asi</b>	Negot iable	687	710	643	610	585	575	5
	Seaw aybill	954	970	871	870	860	852	8
	Total	164 1	<b>168</b> <b>0</b>	151 4	148 0	144 5	142 7	1

Pada tabel 5 menggambarkan bahwa jumlah Bill Of Lading yang terealisasi paling dominan terdapat di bulan Februari yaitu sebanyak 1680.

3) Modus tidak terealisasi



<b>Pengetahuan individu mampu mendukung pekerjaan sehingga menjadi lebih baik dalam bekerja</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	3,08	Kurang Baik
Skor	40	40	60	14	0	154		
<b>Dengan memiliki</b>								

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden berdasarkan indikator kompetensi karyawan sehingga dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dari masing-masing indikator. Dari 10 indikator terdapat 8 indikator yang

dinyatakan baik, sedangkan 2 indikator dinyatakan kurang baik atau belum terlaksana dengan sempurna. Tentunya hal ini menjadi tolak ukur dalam permasalahan yang terjadi pada saat penerbitan dokumen Bill Of Lading.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, hanya 81% jumlah penerbitan dokumen Bill Of Lading yang terealisasi, sedangkan 19% jumlah penerbitan dokumen Bill Of Lading yang tidak terealisasi. Untuk mencapai target penerbitan dokumen Bill Of Lading terealisasi hingga mencapai 100%, maka tiap-tiap indikator kompetensi karyawan harus terlaksana dengan sempurna. Jadi dapat diketahui bahwa yang menjadi permasalahan tidak terealisasinya penerbitan dokumen Bill Of Lading tersebut disebabkan oleh kompetensi karyawan yang belum optimal yaitu belum terealisasinya indikator pengetahuan dapat mendukung pekerjaan dan indikator menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditentukan.

Oleh karena itu peneliti akan memecahkan permasalahan tersebut sesuai dengan indikator kompetensi yang belum terlaksana agar penerbitan dokumen Bill Of Lading

Setelah analisa data yang telah dilakukan berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, maka peneliti melakukan pemecahan masalah sebagai berikut : 1) Mekanisme Penerbitan Dokumen Bill Of Lading Berbasis Web Masih Belum Sesuai Dengan Prosedur. Untuk mengantisipasi agar mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web sesuai dengan prosedur maka diperlukan pengetahuan untuk mendukung pekerjaan yaitu dengan cara melakukan training secara maksimal kepada karyawan.

PT. Container Maritime Activities diharapkan melakukan training secara maksimal kepada karyawan. Training ini dilakukan secara bertahap, bertahap yang dimaksud adalah jika bagian dokumen pada PT. Container Maritime Activities

hanya berjumlah 6 orang, training tersebut dapat dilakukan dengan tiga tahap. Tahapan pertama yaitu mengirimkan dua orang terlebih dahulu untuk dikirimkan ke suatu diklat dengan tujuan agar sisa karyawan pada bagian dokumen dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan. Setelah diklat tersebut selesai, dua orang tersebut kembali ke perusahaan untuk menerapkan hasil pembelajaran diklat tersebut dan sekaligus bekerja sama dengan karyawan lainnya. Lanjut ke pihak kedua mengirimkan kembali dua orang karyawan untuk di training kembali. Training tersebut dilakukan di suatu diklat sama seperti tahap pertama hingga sampai tahap ketiga dengan mengirimkan dua orang karyawan. Untuk waktu yang dilakukan pada saat melakukan diklat itu masing-masing tahapan cukup 3 hari. Setelah seluruh karyawan melakukan training. Diwajibkan karyawan untuk merealisasi semua yang telah dipelajari. Pihak perusahaan terus mengontrol pekerjaan dari setiap karyawan.

Apabila kompetensi karyawan dikatakan mengalami perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, dapat dilihat dari jumlah Bill Of Lading yang terealisasi semakin meningkat maka training ini dikatakan berhasil. Training ini terus dilakukan dengan tujuan agar karyawan menyadari bahwa pengetahuan disuatu pekerjaan itu penting, sehingga karyawan mampu bekerja sesuai dengan prosedur yang ada. Akan tetapi jika training ini masih dianggap belum optimal dalam proses penerbitan dokumen Bill Of Lading, maka pihak perusahaan sebaiknya menambahkan karyawan baru. Karena jumlah karyawan yang ada masih belum mampu handle dari semua pekerjaan. Perekrutan karyawan baru dilakukan agar pekerjaan lebih teratasi sehingga lebih terkendali serta lebih cepat dan tepat. Hendaknya dalam perekrutan dilakukan dengan selektif agar perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas dan profesional sehingga kinerja yang dihasilkan lebih

baik, perusahaannya pun semakin berkembang, serta kinerja dan produktifitas perusahaan menjadi meningkat.

Kegiatan rekrutmen didukung dengan proses seleksi. Proses seleksi adalah pemilihan tenaga kerja yang sudah tersedia. Seleksi dasarnya bertujuan mendapatkan tenaga kerja yang memenuhi syarat dan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang ada atau sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Proses seleksi yang memakai sistem gugur. Pada sistem ini peserta mengikuti tahap seleksi berjenjang. Tahapan ini dimulai dengan pengajuan lamaran riwayat hidup. Jika pengajuan lamaran itu dianggap telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, peserta bisa mengikuti tahap selanjutnya, yaitu tes tertulis. Adapun peserta yang lamaran atau riwayat hidupnya dianggap tidak memenuhi syarat akan gugur dan tidak bisa mengikuti tahap seleksi selanjutnya. Tes tertulis tersebut berupa soal bahasa inggris yang terdiri dari soal pilihan ganda dan essay, dilanjutkan dengan tes bakat. Jika dianggap tidak memenuhi syarat, peserta tidak bisa mengikuti tes bakat dan tidak bisa mengikuti tahap selanjutnya. Tahap selanjutnya adalah pemeriksaan referensi. Perusahaan menilai peserta seleksi ini sesuai atau tidak dengan yang dibutuhkan berdasarkan referensi yang ada. Setelah melewati tahap ini, peserta yang dianggap cocok akan menuju tahap berikutnya yang lebih mendalam, yaitu wawancara secara langsung dengan manajer dan menjalani tes kesehatan. Peserta yang lulus dari tes inilah yang akan diterima oleh perusahaan.

Setelah melakukan proses seleksi dan mendapat karyawan yang baru yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Maka, tahap yang diperlukan selanjutnya adalah orientasi. Masa orientasi pada karyawan baru sangatlah penting untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan atau keadaan kerja serta dapat mengetahui uraian jabatan atau pekerjaan yang

menjadi tugas dan tanggung jawab mereka.

Selain itu peneliti juga memberikan saran dan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan cara memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang ada dengan memberikan program diklat atau *training*. Dalam internal perusahaan terdapat banyak sekali asset yang tetap harus dipelihara dan selalu harus diremajakan kualitas performanya. Salah satu asset terpenting yang harus tetap dipelihara secara berkala oleh perusahaan merupakan asset sumber daya manusia. *Training* sumber daya manusia penting untuk perusahaan, hal ini bukan hanya dilakukan untuk karyawan baru tetapi berlaku untuk seluruh karyawan. Pada dasarnya manusia adalah makhluk yang paling cepat bosan dan mereka selalu membutuhkan tantangan dan hal-hal baru dalam hidupnya.

Apabila hal ini dipahami dan diterapkan oleh perusahaan dengan baik maka peluang terjadinya kerugian di dalam perusahaan pun kecil. Mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis web yang dilakukan karyawan pun berjalan sesuai dengan prosedur, pekerjaan menjadi efektif dan efisien.

2) Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Bill Of Lading Masih Belum Optimal. Untuk mengantisipasi agar kualitas pelayanan penerbitan dokumen Bill Of Lading menjadi optimal, maka harus ditingkatkan produktifitas karyawannya dengan menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditentukan, yaitu dengan cara memberikan kompensasi kepada karyawan.

Perlu adanya peningkatan pemberian kompensasi kepada karyawan, hal ini diketahui bahwa pemberian kompensasi sangat erat kaitannya dengan tingkat produktifitas kerja karyawan.

Adapun cara yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan PT. Container Maritime Activities yaitu

dengan memberikan dorongan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja dan mempunyai jenjang karier yang lamaserta menyelesaikan tugas pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan, dengan caramemberikan reward atau bonus seperti promosi jabatan dan bonus gaji atau sejenisnya. Untuk besar atau banyaknya kompensasi yang dikeluarkan dari pihak perusahaan itu tergantung dari kebijakan perusahaan itu sendiri. Pemberian kompensasi bagi karyawan adalah untuk memotivasi kinerja karyawan. Hal ini akan berdampak pada semangat para karyawan. Mereka akan berfikir jika mereka dapat menyelesaikan tugas sesuai target yang ditentukan lalu diberikan bonus, kenaikan upah, dll. Maka hal ini dapat meningkatkan semangat kerja para karyawan sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang maksimal. Disinilah letak pentingnya kompensasi bagi karyawan sebagai seseorang penjual tenaga (fisik dan pemikiran).

Apabila hal ini dipahami dan diterapkan oleh perusahaan dengan baik maka produktifitas karyawan pun akan meningkat, tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Pelanggan akan merasa puas dan perusahaan pun menjadi unggul.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan bab –bab sebelumnya dapat diasumsikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan, sebuah perusahaan terlebih dahulu memiliki reputasi yang baik dimata pelanggan. Hal ini memprioritaskan kualitas perusahaan dalam melayani penerbitan Bill of lading dapat diketahui dengan realisasinya penerbitan Bill Of Lading yang sebanding dengan target pencapaian perusahaan.

Kompetensi karyawan yang baik sangat mempengaruhi kualitas perusahaan.

Berdasarkan analisa dan pembahasan maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut : 1) Mekanisme penerbitan dokumen Bill Of Lading berbasis Web

masih belum sesuai dengan prosedur disebabkan oleh indikator kompetensi karyawan yang masih lemah, maka diperlukan peningkatan *knowledge* berupa peningkatan pengetahuan untuk mendukung karyawan. 2) Kualitas pelayanan penerbitan dokumen Bill Of Lading masih belum optimal disebabkan oleh indikator kompetensi karyawan yang masih lemah, sehingga diperlukan peningkatan *skill* berupa peningkatan produktifitas karyawannya yaitu dengan menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditentukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tim Prima Pena. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gita Media Press : 562.
- [2] Siringoringo, Hotniar. 2005. *Pemrograman Linear Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [3] Suyono, R.P. 2014. *Shipping : Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta : PPM.
- [4] Tim dosen. 2013. *Ekspor Import Principles*. Lentera Ilmu Cendekia : 103
- [5] Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- [6] Afifuddin. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia
- [7] Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2012. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [8] Manajemen, Teori Pembelajaran. (2018, April). *14 Pengertian Mekanisme Menurut Para Ahli Terlengkap*. Dikutip 10 Desember 2018 Dari Pengertian Mekanisme:

<https://www.seputarpengertian.Co.Id/2018/04/Pengertian-Mekanisme-Menurut-Para-Ahli.Html>.

- [9] PGSD Blog. (2017, November). *Pengertian Peningkatan Pembelajaran Menurut Para Ahli*. Dikutip 14 Desember 2018 Dari Pengertian Peningkatan: [Http://pgsdblog.blogspot.Com/2017/11/Pengertian-Peningkatan-Pembelajaran.Html](http://pgsdblog.blogspot.Com/2017/11/Pengertian-Peningkatan-Pembelajaran.Html).
- [10] Samuel, Uceo. (2016, 18 Februari). *Kualitas Pelayanan: Dimensi Dan Cara Mengukurnya*. Dikutip 14 Desember 2018 Dari Kualitas Pelayanan: [Http://Ciputrauceo.Net/Blog/2016/2/18/Kualitas-Pelayanan-Dimensi-Dan-Cara-Mengukurnya](http://Ciputrauceo.Net/Blog/2016/2/18/Kualitas-Pelayanan-Dimensi-Dan-Cara-Mengukurnya)