

# **Evaluasi Kinerja Layanan Pengeluaran Petikemas Impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya**

(Performance Evaluation Expenditure Service Container Import  
at PT. Terminal Petikemas Surabaya)

**Septyan Ade Wijaya, Didik Purwiyanto**

**Jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga,  
Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah Surabaya**

**Abstrak:** PT. Terminal Petikemas Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi dan bongkar muat. PT. Terminal Petikemas Surabaya merupakan salah satu terminal khusus, yang melayani kegiatan jasa bongkar muat petikemas baik domestik, ekspor maupun impor. Untuk melakukan pengeluaran barang, pengguna jasa harus melengkapi dokumen-dokumen agar barang tersebut bisa dikeluarkan atau diambil oleh pemilik barang. Pada saat kegiatan pengeluaran petikemas impor, terjadi arus penumpukan petikemas yang lama terutama di pintu out gate impor, hal ini terjadi karena kesalahan yaitu berupa ketidakcocokan dokumen dari petikemas dan kerusakan fisik petikemas. Guna menunjang kelancaran arus barang maka, PT. Terminal Petikemas Surabaya memberikan prosedur-prosedur (tatacara) untuk melakukan pengeluaran barang atau kegiatan impor. Dengan tidak adanya prosedur maka pihak pengguna jasa akan merasa tidak tahu atau kesulitan untuk melakukan pengambilan barang yang telah di impor. Oleh karena itu Evaluasi Kinerja Layanan Pengeluaran Petikemas Impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan serta pencapaian target yang sesuai keinginan pemilik barang (consignee), sehingga PT. Terminal Petikemas Surabaya dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (pengguna jasa).

**Kata Kunci:** Evaluasi Pelayanan Pengeluaran Petikemas Impor

*Abstract: PT. Terminal Petikemas Surabaya is a company engaged in the field of services providing transportation services and loading and unloading. PT. Terminal Petikemas Surabaya is one special terminal, which serves the activities of domestic container stevedoring services, exports and imports. To make expenditures, service users must complete the documents so that the goods can be released or taken by the owner of the goods. At the time of import containers expenditures activity occurs current long build up of containers, especially at the out gate of imports, this occurs because of an error in the form of a document mismatch of container and container physical damage. To support the smooth flow of goods, then PT. Terminal Petikemas Surabaya gives procedures (ordinance) to make expenditures or import activities. In the absence of procedures then the service users do not know or will find it difficult to do a collection of goods that have been imported. Therefore, the Performance Evaluation Expenditure Service Container Import in PT. Terminal Petikemas Surabaya which aims to improve the achievement of targets appropriate and desires of the goods (consignee), so that PT. Terminal Petikemas Surabaya can provide the best service to customers (service users).*

**Keywords:** Performance Services Expenditure Imported Container

## **Alamat korespondensi:**

Septyan Ade Wijaya, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal\_pdp@yahoo.co.id

## **PENDAHULUAN**

Peranan pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Dalam kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, ternyata itu semua memerlukan kegiatan

pelaksanaan pelayanan pelanggan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pemilikan apapun.

Produksinya tidak berwujud dan tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen sendiri. Perilaku konsumen tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Tujuan dari kegiatan pelayanan pelanggan adalah untuk memudahkan pelanggan agar bisa memberikan saran, kritikan serta keluhan kepada perusahaan tetapi hal tersebut bisa bermanfaat bagi perusahaan karena dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan strategi perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu

pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelanggan yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka lah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan uraian diatas, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan toluk ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

PT. Terminal Petikemas Surabaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa memberikan pelayanan transportasi dan bongkar muat barang (Container). PT. Terminal Petikemas Surabaya juga menyediakan jasa pengiriman barang secara efesien dan tepat waktu. Saat ini PT. Terminal Petikemas Surabaya mengantongi ISO

9001 (quality assurance). ISO 14001 (Enviromental) OSHAS 18001 (Standar keselamatan dan kesehatan kerja), dan ISPS Code (Internasional ships and port facility security), PT. Terminal Petikemas Surabaya juga merupakan satu-satunya terminal di indonesia dan satu-satunya operator terminal di indonesia yang memiliki sertifikat C-TPAT (Customs-trade partnership against terrorism) dan ISO 28000;2007 (sistem manajemen keamanan untuk rantai pasok).

Sebagai terminal yang bertaraf Internasional, PT. Terminal Petikemas Surabaya mempunyai motto “ Reliable Terminal With Service Excellence ” filosofinya adalah PT. Terminal Petikemas Surabaya sebagai terminal petikemas yang berhubungan dengan pengguna jasa baik dalam atau luar negeri, maka pelayanan yang diberikan harus yang maksimal dan dapat diandalkan.

Pada PT. Terminal Petikemas Surabaya terdapat beberapa jenis pelayanan pada bongkar muat barang, diantaranya layanan bongkar petikemas, layanan pemuatan petikemas, layanan penerimaan petikemas, layanan pengeluaran petikemas, layanan kereta api dan kereta api logistik, serta layanan container freight station yang dimana juga terdapat layanan penerimaan barang, pengeluaran barang, penumpukan barang, perubahan status/stripping, dan pemeriksaan bea dan cukai (behandle).

Pada proses pengeluaran petikemas impor, sering kita melihat banyaknya petikemas yang ditumpuk dilapangan penumpukan. Hal tersebut disebabkan karena para pemilik barang masih menyelesaikan dokumen-dokumen pengeluaran petikemas. Terdapat prosedur-prosedur yang digunakan untuk melakukan kegiatan pengeluaran petikemas impor tersebut oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya kepada pengguna jasa. Sehingga tidak mudah bagi pengguna jasa yang ingin melakukan

kegiatan ekspor impor khususnya kegiatan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah ini adalah:

Bagaimana evaluasi kinerja layanan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya?

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari tugas akhir ini adalah :

Untuk mengetahui evaluasi kinerja layanan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya.

#### **Pengertian Evaluasi**

Evaluasi menurut Griffin & Nix (1991) adalah judgment terhadap nilai atau implikasi dari hasil pengukuran. Menurut definisi ini selalu didahului dengan kegiatan pengukuran dan penilaian. Menurut Tyler (1950), evaluasi adalah proses penentuan sejauh mana tujuan pendidikan telah tercapai. Masih banyak lagi definisi tentang evaluasi, namun semuanya selalu memuat masalah informasi dan kebijakan, yaitu informasi tentang pelaksanaan dan keberhasilan suatu program yang selanjutnya digunakan untuk menentukan kebijakan berikutnya.

Evaluasi secara singkat juga dapat didefinisikan sebagai proses mengumpulkan informasi untuk mengetahui pencapaian belajar kelas atau kelompok. Hasil evaluasi diharapkan dapat mendorong guru untuk mengajar lebih baik dan mendorong peserta didik untuk belajar lebih baik. Jadi, evaluasi memberikan informasi bagi kelas dan guru untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar. Informasi yang digunakan untuk mengevaluasi program pembelajaran harus memiliki kesalahan sekecil mungkin. Evaluasi pada dasarnya adalah melakukan judgment terhadap hasil penilaian, maka kesalahan pada penilaian dan pengukuran harus sekecil mungkin.

Stark dan Thomas (1994) menyatakan bahwa evaluasi yang hanya melihat kesesuaian antara unjuk kerja dan tujuan telah dikritik karena menyempitkan fokus dalam banyak situasi pendidikan. Hasil yang diperoleh dari suatu program pembelajaran bisa banyak dan multi dimensi. Ada yang terkait dengan tujuan ada yang tidak. Yang tidak terkait dengan tujuan bisa bersifat positif dan bisa negatif. Oleh karena itu, pendekatan goal free dalam melakukan evaluasi layak untuk digunakan. Walaupun tujuan suatu program adalah untuk meningkatkan prestasi belajar, namun bisa diperoleh hasil lain yang berupa rasa percaya diri, kreatifitas, kemandirian, dan lain-lain.

### Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari akar kata “to performance” dan menurut The Scibner Bantam English Dictionary yang dikutip Widodo mengartikan sebagai berikut :

1. To do or carry out; execute (Melakukan, menjalankan, melaksanakan).
2. To discharge or fulfill; as a vow (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).
3. To portray, as a character in a play (Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan).
4. To render by the voice or a musical instrument (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
5. To execute or complete an undertaking (Melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab).
6. To act a part in a play (Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan).
7. To perform music (Memainkan/pertunjukan musik)
8. To do what is expected of a person or machine (Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin) (Widodo, 2005:78).

Senada dengan pendapat tersebut, Fustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja

karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Fustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, 2009:9). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai, serta efektif dalam meningkatkan produktifitas.

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. (Tjiptono, 2004:6).

Pengertian kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Freed Luthans (1995:16) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelelaikan masalah.

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

- a. Tangibles / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

- b. Reliability / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

### c. Responsiveness / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

### d. Assurance

Kepastianatau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

### e. Emphaty / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Dalam metode ini penulis menggunakan metode diskriptif untuk menggambarkan dan menguraikan obyek yang akan diteliti. Sebagai contoh yang dimaksud penelitian deskriptif adalah sebuah permasalahan yang terjadi saat penulis melaksanakan penelitian di PT. Terminal Petikemas Surabaya mengenai kinerja prosedur pengeluaran petikemas impor terhadap kelancaran arus barang, bahwa terjadi permasalahan saat proses pengeluaran petikemas impor yaitu ketidak sesuaian antara dokumen dengan fisik container.

### Operasional Variabel

Berikut ini operasional variabel penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas atau independent variable adalah suatu variabel yang menyebabkan atau menjadi sebab bagi berubahnya variabel terikat. Apabila variabel mengalami perubahan maka variabel terikat juga mengalami perubahan.

Variabel bebas dapat disebut juga dengan variabel penyebab karena variabel bebas memberikan pengaruh pada

perubahan variabel terikat. Variabel bebas biasanya digunakan oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu yang diteliti.

Dalam judul penelitian ini variabel bebasnya adalah “Evaluasi Kinerja Layanan”.

### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen atau terikat sering juga disebut dengan variabel kriteria, respon, ataupun output (hasil). Variabel terikat dapat memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Jadi variabel terikat adalah variabel yang faktornya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas.

Sedangkan variabel terikatnya, adalah “Pengeluaran Petikemas Impor”.

Kegiatan Pengeluaran Petikemas Impor, antara lain :

1. Prosedur pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya.
2. Dokumen yang digunakan untuk melakukan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya.
3. Proses kelancaran arus barang di PT. Terminal Petikemas Surabaya.

### Metode Pengumpulan Data

#### a. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan merupakan teknik pengumpulan data yang dapat atau diperoleh dari penelitian dan pengamatan saat melaksanakan praktik di PT. Terminal petikemas Surabaya.

Adapun beberapa cara peneliti untuk melakukan riset, diantaranya adalah :

1. Pengamatan langsung, yaitu pengamatan yang secara langsung dilakukan di area tempat pengeluaran petikemas impor, serta mengamati bagaimana petugas melakukan pemeriksaan petikemas di area PT. Terminal Petikemas Surabaya.

2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berdiskusi dan berbicara langsung dengan supervisi serta para petugas yang terkait secara langsung dalam kegiatan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk memperoleh informasi secara lisan yang dibutuhkan.

b. Penelitian kepustakaan, merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku-nuku, dokumen-dokumen kegiatan dan bahan yang berkaitan dengan obyek penelitian.

### **Teknik Analisa Data**

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca. Pada penelitian ini terdiri dari beberapa alat yaitu:

Survey data primer dan sekunder untuk penelitian ini dilakukan di PT. Terminal Petikemas Surabaya selama 3 bulan. Dalam kegiatan kegiatan pengeluaran petikemas impor. Pelayanan dari terminal yang baik dan cepat merupakan harapan yang diinginkan oleh perusahaan pelayaran yang melakukan kegiatan perdagangan Internasional. Oleh karena itu PT. Terminal Petikemas Surabaya selalu mencari cara untuk memuaskan pelanggan, perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa terminal ini menginginkan pendapatan perusahaan yang semakin meningkat agar perusahaannya terus berkembang.

Setelah peneliti melakukan Praktek Darat (PRADA) di PT. Terminal Petikemas Surabaya, dilakukan teknik analisa data yaitu sebagai berikut:

1. Analisa kegiatan prosedur pengeluaran petikemas impor oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya.

2. Analisa dokumen apa saja yang digunakan pada saat melakukan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya.

3. Analisia proses kelancaran arus barang di PT. Terminal Petikemas Surabaya.

### **PEMBAHASAN**

#### **Analisa kegiatan prosedur pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Indonesia**

Menurut hasil wawancara langsung oleh peneliti, saat bersama Ibu Sri selaku supervisi pada gedung pelayanan petikemas impor untuk mengetahui prosedur pengeluaran petikemas impor. Kegiatan pengeluaran petikemas impor yang dilakukan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya mulai dari mencetak dokumen/CEIR (Container Equipment Interchange Receipt = Tanda Terima Pergerakan Peralatan Petikemas) yang telah disetujui oleh Import Superintendent (Seperiintenden Impor), sampai out-gate pada dasarnya selalu mengalami suatu resiko. Resiko merupakan suatu keadaan yang tak terduga sebelumnya dan dapat menimbulkan kerugian bagi seseorang. Apalagi dalam usaha bisnis pelayanan jasa pengeluaran petikemas impor yang dilakukan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Maka dari itu PT. Terminal Perikemas Surabaya menerbitkan prosedur pengeluaran petikemas impor agar pengguna jasa tidak kesulitan untuk mengimpor petikemas melalui pelabuhan Terminal Petikemas Surabaya, prosedur pengeluaran petikemas impor (Direksi oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya, 2015) adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan pelanggan harus melengkapi dokumen:

1. Surat Permohonan Pengeluaran Petikemas

2. Surat Asli Perintah Pengeluaran (DO = Delivery Order)

3. Penyediaan Warkat Dana (Pembayaran di Depan) (masing-masing 4 lembar) untuk diserahkan kepada Import Service Staff (Petugas Layanan Impor).

4. SPPB = Surat Persetujuan Pengeluaran Barang dan Surat Pernyataan

PP (Pencekalan dan Pencegahan) dari Bea Cukai

5. Surat Kuasa dari Importir

b. Petugas Layanan Impor mencetak CEIR/Job Order yang telah disetujui oleh Import Superintendent (Superintendent Impor). Lembar ke 1, 2, dan 3 CEIR diserahkan kepada Pelanggan. Pelanggan menyerahkan kepada pengemudi Head Truck.

c. Pengemudi Head Truck menuju ke In-Gate (Gerbang Masuk) dan menyerahkan Job Order/CEIR kepada In-Gate Staff (Petugas Gerbang Masuk).

d. In-Gate Staff mencetak In-Gate Terminal Job Slip berdasarkan Job Order/CEIR dan mengembalikan lembar ke 1 dan 2 kepada pengemudi Head Truck.

e. Pengemudi Head Truck menyerahkan In-Gate Terminal Job Slip dan Job Order/CEIR kepada Petugas Tally Lapangan.

f. Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari Lapangan Penumpukan ke atas chassis Head Truck sesuai dengan posisi yang tercantum dalam In-Gate Terminal Job Slip.

g. Pengemudi Head Truck menerima Job Order/CEIR dan In-Gate Terminal Job Slip dari Petugas Tally Lapangan bergerak menuju Out-Gate (Gerbang Keluar) dan menyerahkan In-Gate Terminal Job Slip dan Job Order/CEIR lembar ke 3 kepada Petugas Out-Gate, dan Surat Pernyataan Pecekalan dan Pencegahan (PP) kepada Petugas Bea Cukai.

h. Petugas Out-Gate mengkonfirmasi nomor polisi Head Truck dan nomor referensi kerja Head Truck berdasarkan In-Gate Terminal Job Slip ke dalam sistem computer dengan dilampiri lembar ke 1 CEIR kepada pengemudi Head Truck.

**Analisa Dokumen apa saja yang digunakan untuk melakukan proses**

**pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya**

Menurut hasil wawancara oleh peneliti kepada Bapak Brian selaku superintendent gate impor, setiap pengguna jasa yang hendak melakukan kegiatan pengeluaran atau penerimaan petikemas impor ataupu ekspor, harus melengkapi dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada prosedur PT. Terminal Petikemas Surabaya terlebih dahulu. Dalam mengetahui dokumen yang akan diserahkan pada saat kegiatan pengeluaran petikemas impor terkait dalam sistem serta hal-hal apa saja yang berkaitan dengan dokumen tersebut, berikut ini adalah perencanaan pelanggan harus melengkapi dokumen-dokumen pengeluaran petikemas impor terutama dari lapangan penumpukan sampai out-gate impor yang sesuai prosedur PT. Terminal Petikemas Surabaya yaitu.

**1. SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang)**

Merupakan dokumen yang dipergunakan untuk mengeluarkan barang yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dimana terdapat penjelasan tentang lokasi penumpukan barang, sarana pengangkut, serta jumlah barang tersebut.

**2. Warkat dan Dana**

Merupakan dokumen penyediaan kegiatan atau perhitungan pembayaran jaminan jasa. Pengguna jasa harus membeli warkat dan dana tersebut di Terminal Petikemas Surabaya. Berikut jenis kegiatan yang tertulis di warkat dan dana PT. Terminal Petikemas Surabaya yaitu biaya penimbunan container, penimbunan barang, uang dermaga, gerakan extra, relokasi, lift On/lift Off, mekanik, Tuslag, stripping/ stuffing, delivery/receiving, supply listrik, jasa monitor, lembur buruh, rubah status, pembatalan muatan, haulage.

**3. PIB (Pemberitahuan Impor Barang)**

Dokumen pabean yang digunakan untuk memberitahukan pelaksanaan

impor barang.PIB dibuat oleh importir atau kuasanya dengan menggunakan software PIB secara online.

Setelah dokumen-dokumen tersebut sudah di lengkapi pengguna jasa harus menyerahkan kepada Export Service Staff (Petugas Layanan Ekspor). Untuk mencetak job order/C.E.I.R.

#### 4. C.E.I.R (Container Equipment Interchange Receipt)

Merupakan dokumen tanda terima pergerakan petikemas yang disetujui oleh Import Superintendent, berikut harus mengisi data, yaitu job name, customer (nama perusahaan), document, date of plan, warkat dana, bank, container No/LOP, Size / Type / Stat, IMO/temp, Vessel/Voy/Ref, Weight / POD, Loc/User Id.

#### Analisa proses kelancaran arus barang di PT. Terminal Petikemas Surabaya.

Menurut hasil wawancara oleh peneliti kepada Bapak Brian selaku superintendent di lokasi in-out gate impor, dalam mengetahui kelancaran arus barang.PT. Terminal Petikemas Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang fasilitas terminal petikemas khususnya dalam pelaksanaan pengeluaran petikemas impor. Apabila dalam proses pengeluaran petikemas tidak ada kegiatan pemeriksaan dengan sangat baik oleh para petugas di out gate impor dan karyawan yang berada pada gedung pelayanan tersebut, maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan PT. Terminal Petikemas Surabaya apabila container tersebut tidak diperiksa terdahulu sebelum petikemas diambil oleh pemilik barang dari lapangan penumpukan petikemas. Selama ini proses pengeluaran petikemas di out-gate impor sering terjadi kesalahan-kesalahan yaitu kerusakan fisik atau ketidakcocokan dokumen terhadap container tersebut. Terjadinya kerusakan fisik atau ketidakcocokan dokumen serta pelayanan yang kurang memuaskan akan

menimbulkan ketidaklancaran arus petikemas yang ada di out-gate impor.

Apabila truck trailer yang mengangkut petikemas tersebut tidak mengalami masalah atau dokumen-dokumennya cocok dengan fisik container, petugas out-gate impor akan mencetak kertas kecil (job slip) yaitu kertas yang menunjukkan blok dimana petikemas akan diletakkan di lapangan penumpukan.

Sedangkan truck trailer yang mengangkut petikemas tersebut mengalami masalah, petugas out-gate impor akan menahan (stop) trailer itu sementara, lama waktu penahanan ini disimulasikan atau diurus lagi kepada superintendent out-gate impor bahwa petikemas tersebut mengalami masalah, kerusakan fisik container, atau ketidakcocokan dokumen.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan mengenai evaluasi kinerja layanan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya merupakan suatu kegiatan yang berperan penting terhadap kelancaran arus barang di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Kinerja layanan pengeluaran petikemas impor di PT. Terminal Surabaya pada dasarnya sudah cukup bagus. Prosedurnya sudah berjalan baik.Untuk itu pengelolaan dan sistem harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya agar segala pembuatan sistem prosedur bisa tercapai sesuai dengan harapan perusahaan serta memperbaiki kepuasan kepada pengguna jasa atas pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya.

2. Dokumen-dokumen yang digunakan untuk melakukan pengeluaran petikemas impor sudah cukup berjalan dengan baik, hanya saja kesalahan-kesalahan yang sering terjadi hanya dikarenakan oleh kekurangtelitian atau ketidaklengkapan oleh pengguna jasa dalam mengisi atau melengkapi dokumen-dokumen tersebut, sehingga dapat menyebabkan kesalahan dalam melakukan proses pengeluaran petikemas impor tersebut.

3. Proses kelancaran arus barang di PT. Terminal Petikemas Surabaya tersebut sudah cukup berjalan dengan baik, karyawan yang berada di out gate impor dan karyawan yang berada pada gedung pelayanan juga sudah berperan sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, sehingga proses pengeluaran petikemas impor tersebut bisa lancar dalam kegiatannya.

#### Saran

Berikut ini dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan pengeluaran petikemas impor yang terbaik bagi pengguna jasa dan demi mencapai tujuan perusahaan. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Pada proses kegiatan pengeluaran petikemas impor, semua karyawan yang terkait pada proses kegiatan pengeluaran impor sudah cukup bagus dalam pelayanannya. Akan lebih baik lagi pihak dari perusahaan dalam hal ini PT. Terminal Petikmas Surabaya bisa memotivasi lebih bagi para karyawannya agar bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

2. Saran yang kedua, pada pencetakan dokumen-dokumen pengeluaran petikemas impor, para petugas atau karyawan harus dituntut lebih teliti dan lebih peduli dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

3. PT. Terminal Petikemas Surabaya merupakan perusahaan yang cukup besar pada bidang fasilitas terminal

penumpukan petikemas, maka dari situlah agar terus mendapat kepercayaan oleh pengguna jasa atau pelanggan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan SDM yang lebih berkualitas lagi, serta memberikan pelatihan-pelatihan peningkatan kemampuan individu secara berkala kepada seluruh karyawan agar kepuasan dari para pelanggan atau pengguna jasa bisa terlaksana.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Widodo, Joko. 2005. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Edisi Pertama. Malang: Banyumedia. Diakses dari: <https://aguspurwowicaksono.wordpress.com/category>
- Ahsjar, Djauhari dan Amirullah. 2002. Teori dan Praktek Ekspor dan Impor. Yogyakarta: Graha Ilmu. Diakses dari: <http://trisnasunawar.blogspot.com/2014/03/jasa-dan-pelayanan-perbankan.html?m=1>
- Fandi, Tjiptono. 1997. Total Quality Service. Jakarta: Gramedia. Diakses dari: <http://www.scrccservice.en.made-in-indonesia.com>
- Amir, M.S. 1997. Ekspor Impor Teori dan Penerapannya. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo. Diakses dari: <http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-impor-apa-itu-impor.html>
- Sugiyono, 1997. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diakses dari:  
[www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html?m=1](http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html?m=1)
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing.
- Diakses dari: <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html?m=1>