

Analisis Alur Pelaksanaan Validasi Dokumen *Account Receivable & Payable* Dalam *Shipping Logistic*

(*Analysis of the Implementation Flow of Account Receivable & Payable Document Validation in Shipping Logistics*)

¹**Ananda M. Fadhil, ²Beni Agus Setiono, ³Didik Purwiyanto**
^{1,2,3}**Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,**
Universitas Hang Tuah

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur proses dalam pelaksanaan validasi dokumen *Account Receivable & Payable* dari awal dokumen datang hingga penagihan ke vendor pada *Inland Service Department (ISD)* PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya, untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi proses jalannya validasi dokumen hingga kembali ke cabang dalam pelaksanaan *shipping logistic*. Faktor-faktor dalam menangani gangguan validasi dokumen dalam *Inland Service Department (ISD)* PT SPIL Surabaya. Serta tentang penanganan masalah ketidak lengkapnya dokumen dan dampak dari terjadinya hal tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dimana penelitian ini mengacu pada pemecahan masalah dalam sebuah bidang. Sumber data yang digunakan untuk mengetahui proses kerja validasi dokumen *Account Receivable & Payable* dalam *Inland Service Department (ISD)* adalah melakukan pengecekan dokumen yang datang dari cabang untuk dilanjutkan hingga ke penagihan vendor, observasi (pengamatan) langsung. Hasil penelitian terkait pelaksanaan *Inland Service Department*, petugas telah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menangani masalah validasi dokumen Berita, dalam melaksanakan penertiban dokumen yang akan di kirim ke Kantor pusat di PT. SPIL Surabaya telah melaksanakan tugas, tanggung jawab, serta pemahaman terkait SOP pengiriman dokumen dengan baik.

Kata kunci: Validasi Dokumen *Account Receivable & Payable*, *Shipping Logistic*, *Inland Service Department*

Abstract: This study aims to determine the process flow in the validation of *Account Receivable & Payable* documents from the beginning of the document coming to billing to the vendor at the *Inland Service Department (ISD)* PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya, to find out the things that affect the process of document validation until returning to the branch in implementing *shipping logistics*. Factors in dealing with document validation problems in the *Inland Service Department (ISD)* PT. SPIL Surabaya. As well as about handling the problem of incomplete documents and the impact of this happening. The method used in this research is descriptive, where this research refers to problem-solving in a field. The data source used to determine the work process of validating *Account Receivable & Payable* documents in the *Inland Service Department (ISD)* is to check documents that come from the branch to proceed to vendor billing, and direct observation. The results of research related to the implementation of the *Inland Service Department*, officers already have knowledge and skills in dealing with news document validation issues, in carrying out document control that will be sent to the head office at PT. SPIL Surabaya has carried out its duties, responsibilities, and understanding related to the SOP for sending documents well.

Keywords: Validation of *Account Receivable & Payable* Documents, *Shipping Logistics*, *Inland Service Department*

Alamat Korespondensi:

Ananda M. Fadhil, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal.pdp@hangtuah.ac.id

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan banyaknya pulau dan lautan terbesar di dunia. Laut bukan pemisah tapi pemersatu antar pulau, daerah dan kawasan di Indonesia. Pelayaran yang menghubungkan

pulau-pulau adalah penggerak ekonomi dan pemersatu bangsa dan negeri Indonesia. Perusahaan pelayaran merupakan usaha industri jasa transportasi laut yang memberikan manfaat sangat besar bagi perpindahan suatu barang melalui perairan. Selain

itu perusahaan pelayaran juga merupakan salah satu pihak terbentuknya rantai pasok di Indonesia.

PT. Salam Pacific Indonesia Line merupakan salah satu perusahaan jasa pelayaran (*Shiping Line*) yang berdiri pada tahun 1970 yang berkampung halaman di Samarinda telah mengoprasikan ± 100 armada kapal utama dan armada kapal penunjang. Kapal container dengan container dengan kapasitas kapasitas 240 TEUs 240 TEUs – 3200 TEUs yang telah tersertifikasi BKI/NK/KR dan berdasarkan *ISM Code* dan *ISPS Code*. Pada tahun 2018 telah memiliki 32 cabang di seluruh Indonesia dan Jakarta sebagai Home Base PT.SPIL dengan jumlah karyawan ± 4000 karyawan. PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya yang merupakan perusahaan shipping logistic saat ini memiliki 38 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagai suatu perusahaan yang besar, PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya harus memiliki SDM dalam penanganan validasi dokumen yang masuk dari setiap cabang untuk di buat penagihan terhadap vendor. PT.Salam Pacific Indonesia Lines juga mempunyai devisi bernama *Inland Service Department* yang dimana akan bekerja dalam bidang validasi dokumen masuk sehingga dapat memperlancar proses *shipping logistic*.

Validasi dokumen pada PT. SPIL adalah langkah pemeriksaan untuk memastikan bahwa data yang dimiliki telah sesuai dengan kriteria yang di tetapkan dengan tujuan untuk memastikan agar data yang di dapat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang nantinya dapat dilakukan pengiriman ke kantor finance untuk penagihan ke vendor, suatu data atau dokumen dikatakan valid apabila hal tersebut mampu melengkapi apa yang harusnya di lengkapi, dengan kata lain, dokumen

tersebut sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Penyiapan standar operasional prosedur dalam menangani dokumen *Account Receivable* & *Account Payable* (AR/AP)/dokumen hutang piutang yang di terima oleh tim pusat sehingga dapat meminimalisir terjadinya penahanan dokumen yang akan membuat keterlambatan jadwal *dooring/pengiriman* barang menuju alamat penerima. Untuk mengantisipasi hal-hal yang menyangkut pengecekan dokumen, keterlambatan dokumen dan kurang nya dokumen PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya juga harus lebih mendisiplinkan Berita Acara balik kembali cabang dengan cara memonitoring tanda terima terkait Berita Acara balik tersebut . Dengan tingkat kedisiplinan ini PT.SPIL Surabaya dapat meninjau kinerja cabang maupun pusat.

Temuan masalah adalah keterlambatan dalam pengiriman dokumen dari cabang menuju ke pusat, selain itu masalah yang di temukan oleh peneliti adalah kurangnya dokumen yang di terima sewaktu melakukan proses *splitting/pemisahan* dokumen membuat terhambatnya jadwal *dooring/pengiriman* dan penagihan ke vendor, jika berkelanjutan akan berdampak pada 3 pihak mulai dari *customer, vendor* hingga pihak PT. SPIL itu sendiri. Dimana muatan yang seharus nya dikirim hari ini ternyata masih di tahan hingga dokumen bisa di katakan lengkap kembali, dari telatnya jadwal *dooring/pengiriman* tersebut maka akan dikenakan biaya *charge/fee* ketika melewati jadwal *dooring*.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah, yaitu

1. Bagaimana Proses Validasi Dokumen *Account Receivable & Payable* Pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines Di Surabaya?

2. Apa Dampak Dari Terlambat Dan Kurangnya Dokumen Saat Melakukan Validasi Dokumen?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui proses kerja Inland Service Department (ISD) terhadap Dokumen Account Receivable & Payable Sebelum Melakukan Penagihan Terhadap Vendor.
2. Mengetahui dampak/hambatan yang dialami oleh Inland Service Department (ISD) dalam hal penanganan dokumen.

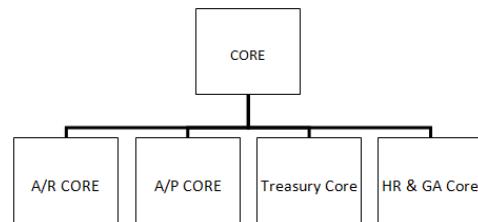
Untuk membatasi masalah yang dibahas, agar nantinya masalah mengarah pada tujuan yang akan dicapai, maka peneliti membatasi masalah dan memfokuskan pada masalah penanganan dokumen masuk hingga kembali ke cabang guna penagihan terhadap vendor serta dampak yang terjadi saat proses penanganan dokumen.

Pengertian Inland Service Department (ISD)

Inland Service adalah department yang bertanggungjawab memberikan layanan pengangkutan darat dan memberikan layanan penunjang yang berkaitan dengan perhubungan darat. *Inland Service Department* terbagi atas dua divisi yaitu Surabaya dan Jakarta. *Inland Service* juga sedang mengembangkan *apps* untuk menggantikan surat jalan manual yaitu *ToMS (Trucking Order Management System)*.

Fungsi Core Dalam Berita Acara Balik

Core adalah departemen yang bertanggungjawab memfokuskan pekerjaan di cabang yang dilakukan di pusat untuk efisiensi *man power*. Fungsi untuk mengatur strategi dan mensupport korporasi di cabang-cabang PT. SPIL.



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Departemen Core

1. A/R Core adalah departemen yang bertanggungjawab terhadap piutang-piutang customer PT.SPIL
2. A/P Core adalah departemen yang bertanggungjawab terhadap hutang-hutang PT. SPIL.
3. Treasury Core departemen yang bertanggungjawab terhadap asset perusahaan di cabang PT.SPIL
4. HR & GA Core departemen yang bertanggungjawab terhadap kebutuhan ATK dan staf-staf yang ada di PT.SPIL

Fungsi Inland Service Department

Fungsi inland service terbagi atas dua yaitu Haulage (*Trucking division*) dan *Inland service* (*Synergy TPIL-SPIL*). Pengangkutan pada *department inland* terbagi atas 3 pengangkutan yaitu *port to depo*, *depo to port* dan *haulage* *exim*. Fungsi *Inland Service Development (ISD)* sebagai layanan penunjang penunjang yaitu :

1. Vendor trucking yang bertugas mengirimkan barang atau container dari gudang pengirim ke terminal pelabuhan atau depo dan juga sebaliknya dari terminal atau depo ke gudang penerima barang.
2. Representative bertugas untuk memastikan kegiatan dooring cargo dicabang tersebut berjalan dengan baik, melakukan pendekatan dan maintenance customer dengan melakukan analisa yang akurat ke pusat, serta monitoring dan analisis report agent door.
3. Service support merupakan penyedia support yang menunjang kegiatan logistik.

Pengertian Account Receivable & Account Payable

Dalam sebuah perusahaan, di dalam menjalankan usaha bisnisnya baik itu perusahaan dagang maupun jasa pasti dikenal dengan yang Namanya proses produksi. Salah satu faktor lain yang tidak boleh terlupakan adalah istilah aktivitas jual-beli dan istilah utang-piutang sehingga menimbulkan aliran kas(*cash flow*). Dalam dunia utang-piutang dikenal juga dengan nama *Account Receivable (AR)* & *Account Payable (AP)*, Definisi AR/AP sebagai berikut.

Account Payable

Account Payable (AP) atau yang biasa disebut juga dengan istilah hutang dagang merupakan jumlah hutang yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang berasal dari pembelian barang atau jasa dari supplier atau vendor yang dilakukan secara kredit. *Account Payable (AP)* juga dapat diartikan sebagai kewajiban pembayaran dari sebuah perusahaan kepada pihak lain (*supplier* maupun *vendor*) yang harus segera dipenuhi dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh pihak lain yang diajak bekerjasama oleh perusahaan tersebut.

Account Receivable

Account Receivable (AR) atau yang biasa dikenal juga dengan istilah piutang usaha merupakan jumlah hak atas uang yang diterima oleh perusahaan yang berasal dari barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan itu sendiri telah terjual kepada para customer atau para pembeli. *Account Receivable (AR)* dapat pula diartikan sebagai sebuah catatan transaksi dari pihak lain (para konsumen atau pembeli) yang menjadi acuan kita untuk menerima uang dari mereka. Catatan transaksi yang ada merupakan penagihan kepada konsumen yang telah berhutang kepada pihak perusahaan atau pihak penjual. Para konsumen atau pembeli bisa dari

berbagai sektor mulai dari perorangan, organisasi, maupun perusahaan lain.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian di Inland Service Department (ISD) PT. Salam Pacific Indonesia Lines di Surabaya Untuk mendapatkan data-data peneliti melihat dan mengamati secara langsung kegiatan validasi dokumen BA Core pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan cara peneliti memahami dan mengungkapkan tentang masalah yang diteliti, peneliti juga melakukan interview yang terkait dengan optimalisasi penerapan SOP BA Core Dokumen Berita Acara Balik Pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines di Surabaya.

Sumber Data

Data primer dari penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara langsung kepada karyawan dan di ISD PT. SPIL Surabaya. Data Sekunder berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto, dan lain-lain yang diperoleh dari departemen ISD PT SPIL Surabaya.

Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara, dalam metode pengumpulan data wawancara ini, peneliti melakukan wawancara kepada karyawan dan di ISD PT Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya.
- b. Observasi, dalam metode pengumpulan data dengan pengamatan ini, peneliti melaksanakan pengamatan di ISD PT Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya.
- c. Dokumentasi, dalam metode dokumentasi ini, peneliti memperoleh dokumentasi dari data-

data di ISD PT Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

PT. Salam Pacific Indonesia Line merupakan salah satu perusahaan jasa pelayaran (Shipping Line) yang berdiri pada tahun 1970 yang berkampung halaman di Samarinda telah mengoprasikan ± 100 armada kapal utama dan armada kapal penunjang. Kapal container dengan kapasitas 240 TEUs – 3200 TEUs yang telah tersertifikasi BKI/NK/KR dan berdasarkan ISM Code dan ISPS Code. Pada tahun 2018 telah memiliki 32 cabang di seluruh Indonesia dan Jakarta sebagai Home Base PT.SPIL dengan jumlah karyawan ± 4000 karyawan.

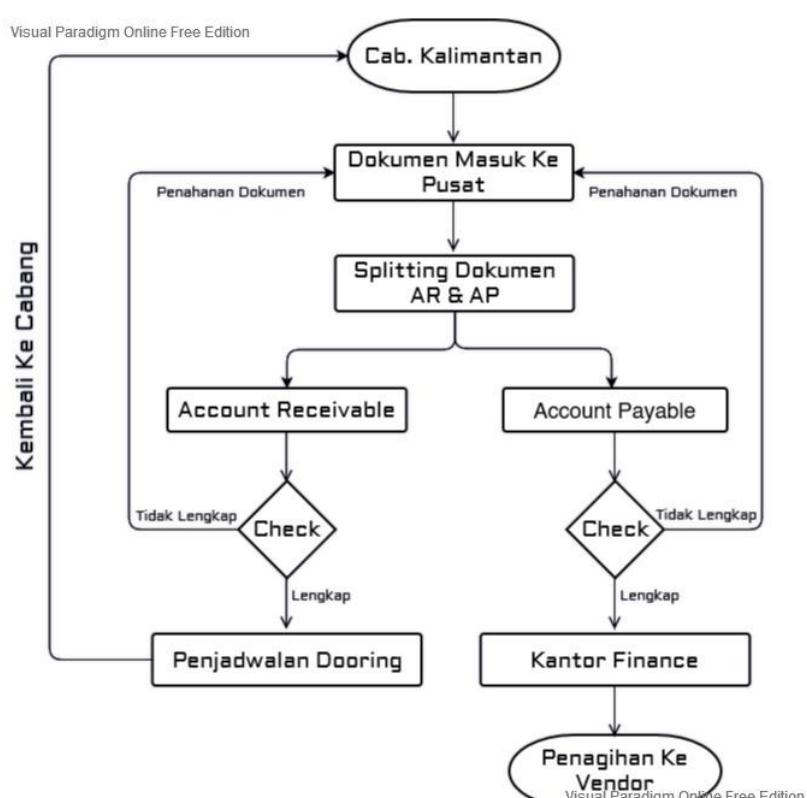
Untuk memperlancar kegiatan *Shipping Logistic* perlu adanya pemberkasan dan pengecekan dokumen masuk, maka dari itu PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya mempunyai departemen yang

berfokus pada *validating document/Validasi* dokumen yang bernama *Inland Service Department (ISD)*.

Alur Dokumen *Account Receivable & Payable*

Bagan tentang alur dokumen dibagi dalam tahap:

1. Dokumen dari cabang sampai ke pusat.
2. *Splitting* dokumen/Pemisahan dokumen.
3. Validasi Dokumen *Account Receivable* dan *Payable* (Pemisahan dan validasi dokumen *Account Receivable*, Pemisahan dan validasi dokumen *Account Payable*).
4. Proses Setelah *Inputting* data *Account Receivable* dan *Payable* (Penjadwalan *Dooring* untuk dokumen *Account Receivable*, Dikirimnya dokumen *Account Payable* ke kantor pusat).
5. Penagihan ke *Vendor*.



Gambar 2. Bagan Alur dokumen

Alur Validasi Dokumen Account Receivable dan Payable

Dokumen Dari Cabang Sampai Ke Pusat

PT. Salam Pacific Indonesia Lines pada saat ini telah memiliki 38 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia . yaitu :

Tabel 1 Jumlah Cabang PT.SPIL

NO	DAERAH	JUMLAH CABANG
1	Sumatera	5 Cabang
2	Batam	1 Cabang
3	Kalimantan	9 Cabang
4	Sulawesi	7 Cabang
5	Maluku	3 Cabang
6	Papua	10 Cabang
7	Jawa Timur	1 Cabang
8	Jawa Tengah	1 Cabang
9	Jawa Barat	1 Cabang
TOTAL CABANG		38 CABANG

Berdasarkan tabel 1 data jumlah cabang yang terdapat pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines dimana memiliki 38 cabang yang setiap harinya akan melakukan pengiriman dokumen *Account Receivable & Payable* ke kantor pusat untuk dilakukan validasi atau pengecekan dokumen. Alur dokumen ini hanya akan berfokus pada *Region Kalimantan* yang dimana memiliki 9 cabang, yaitu

Tabel 2 Jumlah Cabang kalimantan

NO	DAERAH	ALAMAT
1	Tarakan	Jl. DR. Sutomo No.12, Karang Rejo, Kota Tarakan, Kalimantan Utara
2	Sampit	Jl. H. Moh. Arsyad No.164, Mentawa Baru Hilir, Kalimantan Tengah
3	Samarinda	Jl. Niaga Selatan Blok F2, Pelabuhan, Samarinda Kota, Kalimantan Timur
4	Pontianak	Jl. Komodor Yos Sudarso No.125a, Kota Pontianak, Kalimantan Barat

5	Nunukan	Nunukan Tim., Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara
6	Berau	Jl. Niaga I No.2, Bugis, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur
7	Batulicin	Batuah, Kec. Kusan Hilir, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan
8	Banjarmasin	Jl. Mayjen Sutoyo S No.151, Tlk. Dalam, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan
9	Balikpapan	JL. Kompleks PU IV, No. 43-44, Balikpapan Kota, Kalimantan Timur

Setelah membuat pengiriman kepada pihak ekspedisi, cabang akan membuat sebuah tanda terima yang akan dikirim kepada pihak pusat sebagai bukti bahwa dokumen tersebut telah dikirim dengan jumlah & isi yang sesuai dengan tanda terima tersebut.

Splitting Document/Pemisahan Dokumen

Splitting data/pemisahan dokumen adalah proses pembagian dokumen menjadi dua bagian, karena dokumen yang baru datang dari cabang masih dikatakan dokumen raw/dokumen mentah dimana dokumen *Account Receivable & Payable* tersebut masih dalam 1 *bundle*.

Setelah datangnya dokumen dari cabang menuju pusat maka akan dilakukannya *Splitting* Dokument/Pemisahan dokumen, Selama melakukan pemisahan dokumen bersamaan dengan dilakukannya validasi dokumen dengan tanda terima yang dikirim oleh cabang. Dalam proses *Splitting*/pemisahan dokumen yang telah sampai di kantor pusat ada

- beberapa hal yang perlu perhatikan saat validasi dokumen, seperti:
- Memastikan kelengkapan dokumen FCL & LCL.
 - Pemisahan dokumen *Account Receivable* & *Payable* sambil dilakukan pengecekan terhadap tanda terima.
 - Memastikan adanya BARB/Berita Acara Rampung Bongkar.
 - Surat jalan yang sesuai dengan penerima persero atau perseorangan.
 - Memastikan kelengkapan stempel & tanda tangan penerima sebagai salah satu syarat penagihan pada kantor *Finance*.
 - Memisahkan jika salah satu terdapat dokumen khusus *Pos Logistic* dan terdapat dokumen klaim/barang rusak

Untuk proses *Splitting document/pemisahan* dokumen, ada beberapa kelengkapan dokumen yang perlu di perhatikan, antara lain : SOPT (Surat Order Pemakaian Truck), BARB (Berita Acara Rampung Bongkar), Invoice, Surat Jalan, Load List/Packing List, Nota Pengiriman, Faktur Pajak, Faktur Penjualan

Penahanan dokumen berlaku jika dokumen yang di terima tidak sesuai dengan tanda terima yang di kirim oleh cabang, maka dari itu tim Inland Service Department (ISD) wajib adanya konfirmasi ulang ke cabang dengan cara menghubungi kembali untuk melakukan pelengkapan dokumen, lama penahanan dokumen tersebut hingga pihak cabang selesai melengkapi dokumen tersebut

Berdasarkan wawancara dengan dengan *Head Region* Kalimantan. Tentang masalah yang sering dihadapi sewaktu melakukan *Splitting document/Pemisahan* dokumen. Untuk dokumen yang baru datang kita biasanya melakukan pengecekan terhadap tanda terima terlebih dahulu, apa dokumen tersebut sudah sesuai dengan tanda terima atau belum,

biasanya kita cek mulai dari tanda tangan & stempel karena sering kali ada dokumen yg tidak ada tanda tangannya, hal tersebut cukup berpengaruh terhadap penagihan vendor.

Berdasarkan wawancara dengan *Staff Account Receivable*. Tentang masalah yang sering dihadapi sewaktu melakukan *Splitting document/Pemisahan* dokumen. Kendala yang sering kita hadapi sewaktu *Splitting document/pemisahan* dokumen biasanya adanya ketidakcocokan dokumen yang kita terima dengan tanda terima yang dikirim dari cabang. Terkadang di tanda terima terdapat 3 dokumen Berita Acara Rampung Bongkar (BARB) tetapi yang sampai di kantor pusat hanya ada 1 dokumen. Masalah yang sering di hadapi sewaktu melakukan *Splitting Document/Pemisahan* dokumen, membuktikan bahwa selain ketidakcocokan dokumen dengan tanda terima yang sampai di kantor pusat juga terdapat kurangnya stempel & tanda tangan dari customer yang dimana itu berpengaruh terhadap penagihan vendor.

Dokumen-Dokumen Yang Diperlukan Dalam Proses *Splitting/pemisahan*

- Surat Order Pemakaian Truck SOPT atau Surat Order Pemakaian Truck adalah dokumen yang dimunculkan karena adanya penjadwalan dooring setelah muatan sampai di daerah penerima atau setelah dokumen *Account Receivable* & *Payable* dikatakan lengkap. Isi dari dokumen tersebut adalah tanggal dooring yang sudah di tentukan untuk melakukan pengiriman ke gudang atau alamat penerima dan jenis muatannya. Dokumen ini bertujuan sebagai surat jalan terhadap truck yang sedang mengangkut muatan yang akan di

tunjukan kepada pihak security pada gudang atau alamat yang dituju.

b) Berita Acara Rampung Bongkar BARB atau Berita Acara Rampung Bongkar dimunculkan karena telah selesainya kegiatan bongkar yang dilakukan oleh pihak depo PT.SPIL untuk dilakukan lift on keatas kapal agar dilanjutkan pengiriman ke daerah yang dituju. Dokumen ini berisi berisi tentang informasi kustomer, informasi pengiriman, informasi kapal dan informasi muatan.

c) *Invoice*

Dokumen *Invoice* di keluarkan untuk dilakukan penagihan terhadap customer dan vendor, setelah dokumen pendukung lainnya dinyatakan lengkap maka dokumen ini akan di kirim ke kantor *Finance* Bersama dokumen *Account Payable*. Isi dari dokumen *Invoice* adalah beberapa informasi pembayaran seperti tanggal pembayaran, nominal pembayaran, informasi pengiriman muatan serta informasi customer.

d) Surat Jalan

Dokumen Surat Jalan dikeluarkan saat kontainer *Lift on* atau kontainer sudah dimuat keatas truk untuk dilakukan pengiriman ke penerima yang dituju. Isi dari dokumen Surat Jalan adalah alamat yang akan dituju kemudian informasi truk yang mengangkut kontainer tersebut serta muatan dari kontainer yang akan dikirim ke penerima. Dokumen ini bertujuan sebagai tanda bahwa kontainer ini telah siap melakukan pengiriman ke penerima, kerena dalam PT. SPIL melakukan system *Door to Door* atau pengiriman muatan sampai ke pintu penerima.

e) Load List/Packing List

Dokumen *Load List* dikeluarkan saat melakukan pemindahan muatan dari truk kedalam kontainer, selain itu juga bertujuan agar dapat melakukan pengecekan terhadap muatan saat muatan tersebut sampai ke penerima.

Isi dari dokumen *Load List* adalah isi muatan dari 1 kontainer yang akan dikirim ke penerima serta jumlah dari muatan itu sendiri.

f) Nota Pengiriman

Dokumen nota pengiriman dikeluarkan saat setelah melakukan penimbangan berat dari muatan kontainer tersebut. Isi dari dokumen tersebut adalah informasi pengiriman, berat dari muatan kontainer serta informasi dari muatan kontainer itu. Dokumen ini bertujuan sebagai dokumen pendukung surat jalan.

g) Faktur Pajak

Dokumen faktur pajak dikeluarkan bersamaan dengan dokumen *Invoice* sama hal nya dengan dokumen pembayaran lainnya, didalam dokumen ini berisi pajak yang akan dikenakan kepada *customer* untuk setiap muatan yang mereka kirim. Dokumen ini bertujuan untuk merekap pajak yang akan di masukan kedalam dokumen *Invoice*.

h) Faktur Penjualan

Dokumen faktur Penjualan di keluarkan bersamaan dengan faktur pajak dimana isinya tentang pajak yang akan dibebankan terhadap *customer* dengan patokan harga jual muatan tersebut. Diantara dokumen *Account Receivable & Payable* diatas juga terdapat dokumen khusus yang dimana dokumen tersebut dinamakan dokumen *POS LOGISTIC* berisi tentang muatan pertamina, sama hal nya dengan dengan dokumen biasa dimana perlunya pengecekan kelengkapan dokumen Berita Acara Penerimaan, Berita Pengiriman Produk Kemasan dan Surat Keterlambatan (Jika Terjadi Keterlambatan Muatan)

Dalam pengiriman tidak menutup kemungkinan adanya keterlambatan pada muatan, jika hal tersebut terjadi maka perlu adanya pembuatan Surat Keterlambatan Muatan. Ada beberapa hal yang harus di perhatikan dalam pembuatan Surat Keterlambatan

tersebut, yaitu: Tujuan, No. Purchase Order, No. Container dan tanggal penerimaan

Berdasarkan wawancara dengan *Staff Account Receivable*. Tentang proses melakukan *Splitting document*/pemisahan dokumen. Didalam dokumen yang dikirim oleh cabang juga terdapat beberapa dokumen khusus bernama dokumen *Pos Logistic*, biasanya kita sebut dengan Poslog, dokumen tersebut berisi tentang muatan pertamina seperti oli. Jika kita temukan dokumen ini didalam *bundle* yang dikirim oleh cabang, kita pisahkan terlebih dahulu karena proses validasinya sedikit berbeda dengan dokumen *Account Receivable & Payable* lainnya. Proses *Splitting Document*/Pemisahan dokumen, membuktikan bahwa didalam dokumen *Account Receivable & Payable* juga terdapat dokumen khusus yang bernama dokumen *Pos Logistic*, yang dimana dokumen tersebut berisi tentang muatan Oli dan juga dalam validasi dokumen tersebut sedikit berbeda dengan dokumen lainnya.

Dokumen-Dokumen Pada Pos Logistik

a) Berita Acara Penerimaan

Dokumen BAP/Berita acara penerimaan dikeluarkan sewaktu muatan sudah diterima oleh penerima di tempat. Isi dari dokumen tersebut adalah informasi penerimaan, informasi kapal, dan juga informasi tentang muatan kontainer tersebut. Dokumen ini bertujuan sebagai tanda terima jika muatan telah sampai hingga ke tangan penerima.

b) Bukti Pengiriman Produk Kemasan
Dokumen BPPK sama dengan dokumen surat jalan dimana dokumen ini dikeluarkan sewaktu melakukan pengiriman dari depo menuju ke penerima. Dokumen ini berisikan tentang truk yang akan mengangkut

muatan serta isi dari muatan kontainer tersebut.

c) Surat Keterlambatan

Dokumen SKK/Surat Keterlambatan dikeluarkan juga terjadi keterlambatan terhadap muatan kapal, dengan kondisi gudang penerima sedang penuh atau adanya kondisi lain yang membuat muatan tersebut ditunda, dokumen ini bertujuan sebagai dokumen *apology/permohonan maaf* karena kedatangan muatan tidak sesuai dengan jadwal penerimaan yang ditentukan.

1. Validasi Dokumen *Account Receivable & Payable*

Dari hasil proses *Splitting document*/pemisahan dokumen diatas akan terbagi menjadi 2 bagian dokumen dimana setiap dokumen tersebut proses validasinya akan berbeda.

a) Dokumen *Account Receivable*

Dalam validasi dokumen AR/*Account Receivable* akan dilanjutkan oleh karyawan yang berkerja pada bagian *Account Receivable*, dimana nantinya akan dilakukan *input*/memasukan data dokumen yang di terima kedalam *server website* SPIL *Backdoor*, kemudian dilakukan *input*/memasukan data dokumen kedalam *Google Spreadsheet*. Setelah itu data yang sudah di masukan kedalam *database* SPIL akan dikirimkan ke SPIL pusat Jakarta.

b) Dokumen *Account Payable*

Dalam validasi dokumen AP/*Account Payable* akan dilanjutkan oleh karyawan yang bekerja pada bagian *Account Payable*, dimana nantinya akan dilakukan penghitungan dari harga kontainer, buruh, pajak, fob untuk akan di lakukan penagihan kepada *customer* dan vendor. Kemudian dilanjutkan *input*/memasukan data perhitungan tersebut kedalam *database* SPIL S1L untuk direkap sebagai jumlah akhir penagihan kepada *customer* & vendor.

Berdasarkan wawancara dengan *Staff Account Receivable Region* Kalimantan. Tentang proses setelah melakukan *splitting document*. Setelah lakukan pemisahan, untuk dokumen *AR/Account Receivable* akan dilakukan oleh saya sendiri, berbeda lagi untuk dokumen *AP/Account Payable* biasanya langsung diberikan ke mas Adnan untuk diproses. Kalo saya biasanya setelah *splitting* kemudian saya *input* kedalam website *SPIL Backdoor* dan kita scan untuk rekap dokumen *BA Core* sebagai tanda bukti kalau dokumen sudah kita terima tanpa ada kendala. Setelah itu jika semua proses beres kita kembalikan ke kantor cabang.

Berdasarkan wawancara dengan *Staff Account Payable* Kalimantan. Tentang proses setelah melakukan *splitting document*. Perbedaannya dokumen *Account Payable* nantinya akan saya cek lagi apa sudah benar harga kontainernya, total pajaknya sampai ke biaya buruh kita cek Kembali. Harga kontrak dengan customer juga kita cek Kembali apa ada kesalahan sewaktu pembuatan kontrak tersebut. Jika sudah dikatakan valid atau cocok selanjutnya dokumen tersebut saya kirim kepada kantor *finance*. Tentang proses setelah melakukan *splitting document*, membuktikan bahwa kedua *jobdesk* tersebut memiliki kesamaan tetapi berbeda pada cara pengecekan dan pengjerjaannya, untuk dokumen *Account Receivable* akan di cek pada dokumen fisiknya saja, kemudia untuk dokumen *Account Payable* selain cek dokumen fisik juga ada pengecekan tentang keuangan.

2. Proses Setelah *Inputting* data *Account Receivable & Payable*

Setelah melakukan *Inputting data*/memasukan data kedalam *database* *SPIL*, maka akan dilakukan proses selanjutnya. Sebagai berikut :

a) Dokumen *Account Receivable*

Jika dokumen sudah dikatakan lengkap dan sudah melewati proses *Inputting data*/memasukan data kedalam *database* maka selanjutnya akan dilakukan penjadwalan dooring/pengiriman muatan kepada penerima. Dan dokumen tersebut akan dikembalikan kecabang untuk menjadi Berita Acara Balik (BA Balik)

b) Dokumen *Account Payable*

Jika dokumen sudah dikatakan lengkap dan sudah melewati proses *Inputting data*/memasukan data kedalam *database* maka selanjutnya dokumen *Account Payable* akan dikirim kepada kantor *Finance* dengan menyertakan tanda terima yang sudah di perbarui oleh kantor pusat.

Penagihan Ke Vendor

Setelah selesai melakukan pengiriman ke kantor *Finance* dengan menyertakan tanda terima yang telah dibuat dan diperbarui oleh kantor pusat maka proses selanjutnya akan dikerjakan oleh pihak *Finance* untuk melakukan penagihan terhadap *Customer & Vendor*.

Pelaksanaan Alur Validasi Dokumen

1. Dokumen Dari Cabang Sampai Ke Pusat

Cabang Kalimantan mengirim dokumen ke pusat untuk dilakukan validasi, kemudian dokumen baru dilanjutkan menuju proses *Splitting Document*/pemisahan dokumen.

2. Splitting Document/Pemisahan Dokumen

Setelah dokumen dari cabang datang, selanjutnya akan dilakukan *splitting document* sembari melakukan hal tersebut sambil dilakukan validasi dokumen sesuai tanda terima yang dikirim.

3. Validasi Dokumen *Account Receivable & Payable*

Proses selanjutnya setelah kedua dokumen tersebut dipisahkan akan dilakukan oleh masin-masing pihak yang terkait dimana dilakukan

pengecekan dan *inputting data* kedalam *database*.

4. Proses Setelah *Inputting data Account Receivable & Payable*

Setelah dokumen tersebut dinyatakan lengkap maka kedua dokumen itu akan dilanjutkan sebagaimana semestinya, untuk dokumen AR/*Account Receivable* akan dikembalikan ke cabang untuk menjadi Berita Acara Balik (BA Balik). Untuk dokumen AP/*Account Payable* akan dilanjutkan pengiriman kepada kantor *Finance* untuk dilakukan penagihan terhadap *vendor* dan *customer*.

5. Penagihan Ke Vendor

Dokumen yang sampai di kantor *Finance* akan dilanjutkan untuk penagihan terhadap *Customer* dan *Vendor*.

Dampak Penahanan Dokumen

Berdasarkan hasil observasi pada ISD PT. Salam Pacific Indonesia Lines di Surabaya, dampak yang ditimbulkan jika terjadinya penahanan dokumen, antara:

Setiap penanganan dokumen akan selalu ada kendala internal maupun eksternal, dimana hal tersebut akan menjadi masalah bagi para *staff/karyawan* yang bekerja pada bagian validasi dokumen. Untuk kendala internal yang sering dihadapi adalah adanya penumpukan dokumen itu sendiri karena kurangnya tenaga kerja selain itu juga adanya dokumen yang kurang lengkap yang akan membuat proses validasi terhambat. Untuk kendala eksternal yang sering terjadi karena adanya kantor cabang yang kurang disiplin sewaktu melakukan pengiriman dokumen ke pusat yang mengakibatkan kurangnya dokumen sewaktu dokumen tersebut telah sampai ke pusat, selain itu juga adanya kendala pada pihak ekspedisi telat dalam melakukan pengiriman dokumen. Pada masalah ini akan terjadi penumpukan dokumen dan akan berdampak pada proses validasi

dokumen lainnya, karena dokumen yang tidak lengkap akan ditahan pada kantor pusat hingga dokumen tersebut telah dilengkapi oleh cabang.

Setiap dokumen mempunyai masa/waktu tenggang terhadap jadwal *dooring*, jika jadwal *dooring* melebihi waktu yang ditentukan maka akan dilakukan charge/fee terhadap pihak *truckling vendor*. Karena selama penahanan dokumen jadwal *dooring* akan di tunda terlebih dahulu.

Penahanan dokumen juga berdampak pada muatan itu sendiri, dimana setiap muatan memiliki masa *expired/masa tenggang* karena sewaktu proses pengiriman ke penerima waktu dan tanggal sudah ditentukan jika waktu melebihi batas yang sudah ditentukan maka pihak *customer* dapat mengajukan *claim* karena adanya keterlambatan pada muatan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan *Supervisor region* Kalimantan. Tentang dampak yang ditimbulkan jika terjadi dokumen yang kurang lengkap. Dampak yang paling jelas mengena ke kita itu dari *claim* muatan *customer* karena sewaktu dokumen itu tidak lengkap nanti kita bakal adakan penahanan dokumen yang akibatnya ke jadwal *dooring* itu sendiri, kadang ketambahan sewaktu habis libur Panjang pasti dokumen bakal numpuk karena pengiriman dari cabang masih terus jalan walaupun kita yang di pusat libur, belum lagi kalo ada dokumen yang ga lengkap akhirnya ngebuat kerjaan kita *double*.

Berdasarkan wawancara dengan *Staff Account Payable*. Tentang dampak yang ditimbulkan jika terjadi dokumen yang kurang lengkap. Dampak yang paling sering kita hadapi itu seperti adanya dari jam kerja kita sendiri, kadang yang seharusnya kita pulang atau selesai kerja jam 4 jadi sering lembur akibat adanya penumpukan dokumen itu, belum lagi

kita ngurus *claim* dari *customer* buat dilanjutkan kepihak *finance* nantinya .

Penjelasan dari Ibu Trina dan Bapak Adnan tentang dampak yang ditimbulkan jika terjadi dokumen yang kurang lengkap, membuktikan bahwa selain adanya kerugian terhadap pihak *customer, vendor, perusahaan* . Kerugian juga terjadi pada karyawan SPIL tersendiri, karena adanya penambahan jam kerja saat ada dokumen yang menumpuk atau dokumen yang kurang lengkap.

Akibat Penahanan Dokumen

Dokumen yang menumpuk akan membuat terhambatnya proses validasi dokumen lainnya karena adanya dokumen yang tidak lengkap, maka pihak SPIL akan melakukan penambahan jam kerja untuk menyelesaikan masalah tersebut. Setiap dokumen memiliki masa tenggang dalam penjadwalan *dooring*. Jika jadwal *dooring* melebihi tanggal yang sudah ditentukan maka akan dilakukan *charge/fee* kepada pihak *vendor* untuk penambahan hari. Penahanan dokumen berdampak pada muatan karena setiap muatan memiliki masa *expired*, maka jadwal dooring harus sesuai dari jadwal yang sudah ditentukan. Jika lebih dari jadwal yang ditentukan maka pihak *customer* dapat mengajukan *claim* muatan kepada pihak PT.SPIL.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian Inland Service Department (ISD) di PT. SPIL Surabaya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang bagus dalam menangani masalah validasi dokumen Berita.
2. Berdasarkan hasil penelitian Inland Service Department (ISD) dalam melaksanakan penertiban cabang tentang dokumen yang akan di kirim ke Kantor pusat di PT. SPIL Surabaya telah melaksanakan tugas, tanggung jawab, serta pemahaman

terkait SOP pengiriman dokumen dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Beni Agus Setiono 2012, Dampak Perubahan Rencana Kedatangan Kapal Terhadap Arus Barang Dalam Sistem Windows Di Terminal Nilam Multipurpose Di PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya, Publication date 2012 Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 2, Issue 2, Pages 120-130, Publisher Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, <http://dspace.hangtuah.ac.id:8080/xmlui/handle/dx/971>
- Beni Agus Setiono, Alfandi Bagas Prasetyo 2021, Pengaruh Covid-19 Terhadap Produktivitas Bongkar Muat di BUPPT. DABN Cabang Probolinggo, Publication date 2021/12/13 Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 11, Nomor 1, September 2020 Volume 11 Issue 1 Pages 75-85 Publisher Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 11, Nomor 1, September 2020 <https://doi.org/10.30649/japk.v11i1.63>
- Beni Agus Setiono, Sapit Hidayat 2022, Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction, Publication date 2022/9/30, International Journal of Economics, Business and Management Research, Volume 6 Issue 09, Pages 330-341, Publisher International Journal of Economics, Business and Management Research Vol. 6, No.09; 2022 ISSN: 2456-7760

- http://dx.doi.org/10.51505/ijeb
mr.2022.6924
- Benny Agus Setiono 2010, Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelabuhan, Publication date 2010/9/1, Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 1 Issue 1 Pages 39-60, https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=swgzpiIAAAJ&citation_for_view=swgzpiIAAAJ:u-x6o8ySG0sc
- Didik Purwiyanto. 2020. Analisis Motivasi Lulusan Pelaut Menjadi Tenaga Pendidik pada Program Diploma Pelayaran di Universitas Hang Tuah Surabaya. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan, Volume 11, Nomer 1, September 2020.
- Hadi, Sutrisno (2013): Metodologi Research Jilid 3, Yogyakarta : Andi
- Indrawan, R. & Yaniawati R.P. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Bandung: PT Refika Aditama
- Moleong Lexy J (2004): Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi.2008. Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusydi. 2017. Customer Excellence, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press.
- SPIL. Tentang SPIL. Diakses pada 14 Mei 2022, dari <https://www.spil.co.id/tentang-spil/>
- Sugiyono (2012): Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta
- Suharso, dan Ana Retnoningsih. 2009. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang: CV. Widya.
- Swasto, Bambang. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).