

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak pada perdagangan internasional yang membuat arus perpindahan barang antar negara menjadi meningkat, menurut laporan tahunan aktivitas ekspor impor milik Badan Pusat Statistik dinyatakan pada tahun 2018 total angka kenaikan ekspor impor naik sebesar 43.112,6 ton yang artinya kebutuhan untuk mengelola aktivitas tersebut semakin meningkat. Dalam menghadapi globalisasi maka setiap negara harus mampu mengawasi dan mencermati persaingan dengan cara meningkatkan daya saing dalam negeri. Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, sehingga perlu mengadakan peningkatan dari segi kecepatan, ketepatan, dan fasilitas dalam rangka menyesuaikan kondisi yang ada pada saat ini. Pemerintah Indonesia telah mengatur kebijakan dalam ketataniagaan dalam aktivitas ekspor impor untuk menghadapi persaingan global atau pasar bebas yang lebih dikenal dengan istilah Asian Free Trade Area (AFTA). Dalam menghadapi persaingan tersebut peran Freight Forwarder sangat dibutuhkan sebagai perantara untuk menyalurkan barang dan menghubungkan berbagai stakeholder seperti importir, pelayaran, pemilik angkutan, bea cukai, dan pelabuhan. Aktivitas ekspor maupun impor tidak akan lepas dari peran Freight Forwarder.

Freight Forwarder merupakan badan usaha yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan jasa dalam bidang kepengurusan atas seluruh kegiatan yang dibutuhkan pada aktivitas logistik dalam segi distribusi, loading, dan warehousing menggunakan multimoda transportasi baik melalui darat, laut, maupun udara (Suyono, 2007). Untuk memenuhi spesifikasi maka Freight Forwarder harus mampu melakukan berbagai kegiatan sesuai dengan kebutuhan pasar seperti penerimaan, penyimpanan, perhitungan biaya angkutan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, klaim asuransi, dan mampu menyelesaikan biaya-biaya terkait dengan pengiriman barang. PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) adalah jasa yang memiliki ijin resmi dari Direktorat

Jendral Bea Cukai dalam mengurus perijinan pembebasan barang dalam kasus ekspor maupun impor. Tidak semua Freight Forwarder memiliki layanan PPJK dikarenakan kebanyakan layanan tersebut berdiri secara terpisah. PT. Varia Usaha Dharma Segara merupakan perusahaan Freight Forwarder memiliki layanan PPJK yang jarang dimiliki oleh perusahaan sebanding, artinya penggunaan layanan tersebut masih sedikit bagi kalangan Freight Forwarder.

Diketahui bahwa kendala yang ditimbulkan bersumber dari internal perusahaan dan system informasi yang digunakan masih sedikit terjadi permasalahan, kendala dapat dikurangi dan diperbaiki dengan cara melakukan pengukuran kinerja terhadap aktivitas yang di kerjakan oleh PT. Varia Usaha Dharma Segara terlebih perusahaan belum pernah melakukan pengukuran kinerja sebelumnya, dibutuhkan pengukuran secara menyeluruh agar mampu memperoleh data yang dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan improvement pada aktivitas ekspor maupun impor.

Penelitian sebelumnya mengenai pengukuran kinerja pada perusahaan 3PL telah dilakukan oleh (Suzan, 2008) yang berjudul Analisa pengukuran kinerja menggunakan metode Performance Prism (studi kasus : PT. Petrokimia Gresik) menjelaskan penelitian menggunakan hasil kinerja yang telah dilakukan beberapa perusahaan sebagai tolak ukur penilaian tanpa melakukan pengukuran kinerja, hasil kinerja yang telah ada pada perusahaan dilakukan pembobotan yang akan menghasilkan KPI . Selain itu (Abdel-Maksoud & Kawam, 2009) dengan penelitian “Relationships amongst Value Creating Variables in an International Freight Forwarding and Logistics Firm: Testing for Causality” melakukan analisa terhadap kondisi dan permasalahan yang berkaitan dengan internal proses pada suatu perusahaan Freight Forwarder dengan melakukan pengukuran menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat untuk menilai kinerja suatu perusahaan dan mengetahui penyebab penurunan maupun peningkatan kinerja, diketahui dengan metode tersebut ditemukan permasalahan yang timbul pada transportasi yang memiliki skor tertinggi dalam kasus pengiriman.

Dari beberapa contoh studi kasus terdapat berbagai macam dalam melakukan pengukuran yaitu pengukuran dalam lingkup suatu perusahaan sebagai pengukuran menyeluruh dalam suatu perusahaan menggunakan *Balanced Scorecard*. Kelebihan dalam menggunakan *Balanced Scorecard* adalah untuk mengetahui pada aktivitas kerja mana yang mengalami penurunan maupun kendala agar dapat ditingkatkan sehingga membawa dampak yang lebih baik. Sedangkan Performance Prism adalah pengukuran yang dilakukan menggunakan penilaian individu menggunakan sistem pengambilan keputusan seperti AHP dan Omax. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai acuan dasar untuk mengukur dan mengetahui tingkat perusahaan yang diamati, terlebih masih banyak perusahaan freight forwarder dengan jasa PPJK yang belum melakukan pengukuran dalam lingkup perusahaan seperti PT. Varia Usaha Dharma Segara. Dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan tersebut diharapkan mampu untuk mengetahui dan meningkatkan kinerja dengan cara mengurangi kekurangan yang ada pada perusahaan dengan mempertimbangkan keempat perspektif yang diharapkan mampu menjadi representatif kondisi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana melakukan analisis kinerja pada perusahaan Freight Forwarder di PT. Varia Usaha Dharma Segara dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai langkah perbaikan proses kelancaran pengiriman ekspor impor?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan metrik *Balanced Scorecard* untuk pengukuran kinerja PT. Varia Usaha Dharma Segara
2. Melakukan analisis kinerja Freight Forwarder dengan layanan PPJK pada PT. Varia Usaha Dharma Segara

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang terlibat dalam penelitian yakni :

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menambah literature dan wawasan dalam bidang pengukuran kinerja suatu perusahaan menggunakan metode

pengukuran kinerja modern dalam suatu organisasi. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya dengan tema yang lebih relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi praktisi atau organisasi, dapat menjadi acuan dalam merancang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode pengukuran kinerja yang sesuai dengan karakteristik organisasi guna meningkatkan kinerja secara keseluruhan.
3. Bagi masyarakat umum, diharapkan mampu memberikan informasi bagaimana hasil dari penelitian ini dapat memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas dengan memberikan gambaran mengenai rancangan pengukuran kinerja pada suatu perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini melakukan pengukuran pada Departemen Freight Forwarder dan kepabeanan yang ada pada PT. Varia Usaha Dharma Segara sesuai dengan kebutuhan penelitian.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Tidak ada perubahan visi dan misi dari PT. Varia Usaha Dharma Segara selama penelitian berlangsung.
2. Tidak ada perubahan struktur organisasi pada PT. Varia Usaha Dharma Segara selama penelitian berlangsung.