

UPAYA YANG DAPAT DILAKUKAN PT. BINTANG DISTRIBUSI LOGISTINDO UNTUK MENEKAN BIAYA KLAIM DALAM RANGKA EFISIENSI BIAYA USAHA

Santoso Sri Handoyo, Mamik Andriani

Abstract

The purpose of this research is to know and to understand how the expedient to must do it PT. Bintang Distribusi Logistindo in to decrease claim cost so that attempt cost to spend to be efficient.

PT. Bintang Distribusi Logistindo is the company to move in sector arrangement transportation. In every business attempt always want to find maximal advantage, the method is to efficient cost to spend, with efficient cost the company can give offer low cost and efficient cost so the company can to find maximal advantage. Efficient cost can existance if the company to know source cost superfluous in business activity. The besides, the company too must can do it to press toward cost to spend, in cluded in to efficient cost not to spend. From Results discussion and analysis to mention, that apparently there cost can to press is claim cost especially claim not false freight forwarder, claim cost is claim to deliverer cargo, because there lost and damaged cargo is happened cause there various kinds risk in transport cargo.

for to press claim cost there various the expedient to must do it among other things to minimal happened damaged cargo because the part large cause damaged cargo, to examination cargo and document with accurate, to monitor cargo when cargo in handle and the insurance cargo.

Keyword : biaya klaim, efisiensi

Pendahuluan

PT. Bintang Distribusi Logistindo adalah perusahaan freight forwarding. Setiap perusahaan selalu mendapat tekanan dari dalam maupun dari luar yang pastinya merupakan tantangan tersendiri bagi setiap perusahaan untuk dapat tetap bertahan. Tekanan dari luar yaitu adanya persaingan, sedangkan tekanan dari dalam yaitu bagaimana caranya untuk mengefisiensi biaya. Dengan adanya hal tersebut, penulis lebih tertarik mengenai manajemen dari dalam yaitu bagaimana caranya untuk meningkatkan efisiensi biaya sehingga biaya-biaya yang dikeluarkan hanya biaya-biaya yang semestinya.

*Santoso Sri Handoyo
Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil
Universitas Negeri Jakarta*

*Mamik Andriani
Lulusan D III Transportasi
Jurusan Teknik Sipil
Universitas Negeri Jakarta*

ada beberapa jenis biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan *freight forwarding* yaitu biaya *trucking, ocean freight, dooring, lift on lift off (LOLO), Discharge Terminal Handling Crane (DTHC), guarantee, refund, seal* dan biaya buruh. Penulis menganggap biaya-biaya itu masih dalam batas wajar, tetapi selain biaya tadi masih ada biaya lain yaitu biaya *claim*. Dari sekian banyak klaim yang ditagih kepada PT Bintang Distribusi Logistindo dominan diakibatkan oleh rusaknya barang. Selama ini PT Bintang Distribusi Logistindo selalu membayar klaim sebagaimana yang ditagihkan oleh pemilik barang dengan jumlah yang cukup besar. Penulis berpendapat bahwa pengeluaran biaya untuk membayar klaim sebaiknya dihindari atau sekurang-kurangnya ditekan.

Batasan Masalah

Batasan masalah penulisan Tugas Akhir ini adalah upaya mengefisienkan biaya usaha. Keberhasilan upaya tersebut menurut penulis dapat dilakukan dengan cara menghindari atau sekurang-kurangnya menekan biaya klaim yang disebabkan oleh kerusakan pada barang.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu seberapa besar klaim yang ditanggung PT Bintang Distribusi Logistindo, apa yang menyebabkan timbulnya klaim pada PT Bintang Distribusi Logistindo bagaimana cara menghilangkan/mengurangi biaya klaim di PT Bintang Distribusi Logistindo?

Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir (TA) ini adalah menambah wawasan dan pengetahuan tentang suatu objek penelitian di perusahaan *Freight forwarder* untuk dapat membandingkan antara hal-hal yang dipraktekkan dengan teori-teori di kelas. Agar dapat mengangkat suatu permasalahan dan dapat mencari solusi. Khususnya tentang efisiensi biaya di perusahaan *freight forwarder* yaitu bagaimana perusahaan *Freight Forwarder* dapat mengefisienkan biaya dalam rangka persaingan perusahaan yang ketat yang mana hal tersebut dapat menambah keuntungan untuk perusahaan.

Landasan Teori

1. *Freight Forwarder* adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan/pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan menggunakan *multi moda transport* baik melalui darat, laut maupun udara.
2. Efisiensi Biaya adalah suatu besaran pengeluaran yang berhasil dimanfaatkan dengan baik.
3. Kinerja Operasional dan Kinerja Usaha
kinerja operasional merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas operasional tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari belajar serta keinginan untuk membuat para pelanggan menjadi puas.
kinerja usaha adalah hasil pencapaian suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu perusahaan mendapat keuntungan, perusahaan dapat berkembang dan perusahaan dapat hidup sepanjang masa.
4. Klaim adalah tuntutan ganti rugi yang ditujukan kepada pengirim muatan, yang dikarenakan adanya kekurangan atau kerusakan pada barang/muatan yang terjadi sebagai akibat dari bermacam-macam resiko selama pengangkutan muatan.
5. Upaya Menekan Biaya Klaim Adalah suatu usaha yang terorganisasi dan terarah untuk menghilangkan atau meminimalkan setiap macam pengeluaran uang tuntutan ganti rugi kepada pemilik barang, terutama tuntutan ganti rugi yang bukan kesalahan *freight forwarder*.

Pembahasan

A. Analisa

Dalam rangka menganalisa biaya-biaya yang dikeluarkan oleh *freight forwarder* di bawah ini penulis mengumpulkan data-data *revenue* dan total biaya selama tahun 2007 dari bulan Januari sampai November, sehingga hasil pengumpulan data pendapatan, total biaya dan laba/rugi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Data Pendapatan, Biaya Usaha, dan Rugi/Laba

	REVENUE	total biaya	P/L-JOB
janua	794,630,125	749,073,159	45,556,966
februa	533,803,920	500,750,166	33,053,754
maret	386,865,011	277,490,050	29,334,961
april	431,103,395	401,768,954	29,334,442
mei	294,865,379	267,578,620	27,286,760
juni	182,965,940	168,518,065	14,447,875
juli	175,213,520	158,844,894	16,368,626
agust	170,895,056	158,334,400	12,560,656
septe	367,349,429	347,990,013	19,359,416
oktob	265,058,120	248,592,052	16,466,068
nover	256,127,446	241,920,275	14,207,171
jumlah	3,858,877,341	3,520,860,647	338,016,694

diolah: *Rekapitulasi Job Detail* PT. Bintang Distribusi Logistindo, 2007

Dari data pada tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa tingkat keuntungan PT. Bintang Distribusi Logistindo tidak terlalu tinggi. Dilihat dari totalitas dengan pendapatan sebesar Rp 3.858,877.341 perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp 3.520.860.647 dengan demikian tingkat keuntungannya menjadi sebesar Rp 338.016.694.

Total biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan akan mempengaruhi rugi/laba perusahaan. Terlihat bahwa total biaya yang dikeluarkan yaitu sebesar 91,24% dari pendapatan yang diterima, kalau saja total biaya tersebut dapat dikurangi dari biaya yang dapat dicegah maka tentu dapat menambah keuntungan buat perusahaan karena jika perusahaan tidak melakukan pengendalian-pengendalian terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan maka tingkat keuntungan yang didapat menjadi tidak maksimal atau bahkan dapat mengalami kerugian. Dari total biaya yang tercatat tersebut penulis mencoba meneliti keseluruhan biaya tersebut terdiri dari biaya sewa *truck*, *ocean freight*, *handling*, *dooring*, buruh, *guarantee*, *refund*, lolo, *seal*, dan klaim. Total biaya terlihat dari tabel 2.

Tabel 2. Total Biaya

Bln	Truck	O/F	Handling	Dooring	Buruh	Guarantee	Refund	Lolo	Seal	CLAIM
Jan	86,075,000	509,317,050	1,440,000	132,163,945	1,800,500	-	2,150,000	5,431,750	454,000	10,240,914
Feb	60,310,000	335,673,800	990,000	85,266,400	1,710,000	364,500	3,450,000	3,440,400	446,000	9,099,066
Mar	50,990,000	225,250,150	765,000	64,097,250	1,460,000	0	2,000,000	747,300	234,000	5,211,350
Apr	58,700,000	263,747,400	845,000	70,336,700	1,740,000	164,000	3,050,000	809,800	394,000	1,832,054
Mei	36,750,000	160,117,150	585,000	59,470,000	1,740,000	0	2,300,000	3,129,900	176,000	3,054,570
Jun	25,250,000	110,650,000	2,101,400	29,433,200	50,000	0	50,000	0	20,000	963,465
Jul	24,450,000	102,590,000	1,055,200	29,190,300	140,000	0	100,000	99,800	32,000	1,187,594
Ags	21,050,000	105,375,000	2,720,800	26,915,000	0	0	100,000	0	20,000	2,153,600
Sep	43,150,000	236,000,000	645,000	57,430,000	840,000	313,400	100,000	2,372,133	142,000	6,697,480
Okt	25,060,000	165,350,000	450,000	51,680,000	520,000	340,000	0	246,600	108,000	4,605,852
Nov	27,100,000	161,820,000	445,000	47,475,000	160,000	0	150,000	709,900	92,400	3,976,975
jml	458,885,000	2,375,890,550	12,042,400	653,457,795	10,160,500	1,181,900	13,450,000	16,978,583	2,118,400	49,022,920
	13.03%	67.48%	0.34%	18.56%	0.29%	0.03%	0.38%	0.48%	0.06%	1.39%

diolah: *Rekapitulasi Job Detail* PT. Bintang Distribusi Logistindo, 2007

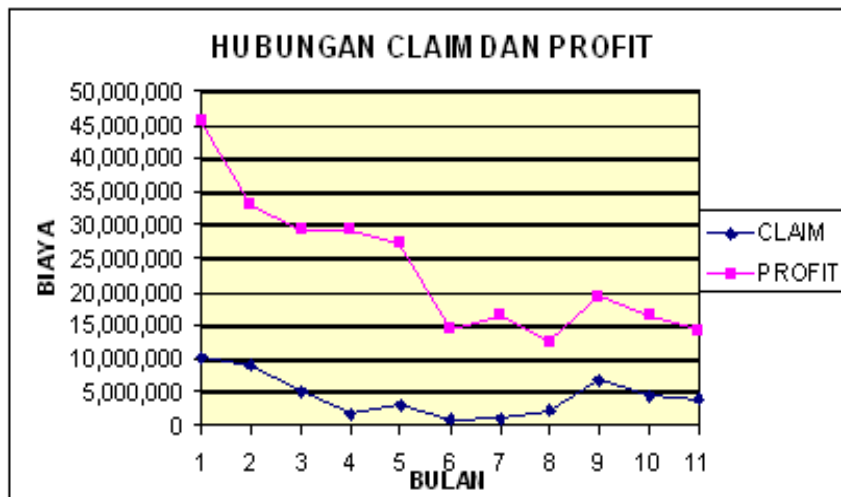
Dari biaya-biaya yang ada pada tabel 2 penulis melihat bahwa biaya-biaya sewa *truck* sebesar 13,03% , *ocean freight* sebesar 67,48%, *handling* sebesar 0,34%, *dooring* sebesar 18,56%, biaya buruh sebesar 0,29%, *guarantee* sebesar 0,03%, *refund* sebesar 0,38%, *lift on lift off* (LOLO) sebesar 0,48%, dan seal sebesar 0,06% merupakan biaya yang dianggap wajar. Namun penulis perlu meneliti biaya yang dikeluarkan perusahaan berkaitan dengan klaim. pengeluaran perusahaan yang menjadi biaya klaim disusun di tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3 Data Biaya Klaim

BULAN	CLAIM
January	10.240.914
February	9.099.066
Maret	5.211.350
April	1.832.054
Mei	3.054.570
Juni	963.465
Juli	1.187.594
Agustus	2.153.600
September	6.697.480
Oktober	4.605.852
November	3.976.975
Jumlah	49.022.920
	1,39%

diolah: *Rekapitulasi Job Detail* PT. Bintang Distribusi Logistindo, 2007

Terlihat total biaya klaim sebesar Rp 49.022.919, ternyata total klaim sebesar 14,50% dari tingkat keuntungan. Seandainya total klaim dapat dihindari maka akan menaikkan keuntungan sebesar 14,50% dari tingkat keuntungan yang diperoleh. dengan demikian apabila biaya klaim dapat dihindari maka keuntungan yang semula Rp 338.016.694 menjadi Rp 387.039.613.75 jadi tingkat keuntungan yang semula 8,76% dari *revenue* menjadi 10,03% dari *revenue* hal ini berarti tingkat keuntungan naik sebesar 1,27% dari *revenue*.



Grafik antara hubungan klaim dan profit menunjukkan kemiripan ini menandakan bahwa profit mengikuti klaim.

B. Identifikasi

Munculnya klaim disebabkan oleh karena rusaknya barang pada saat barang tersebut tiba di *consignee*. Terjadinya kerusakan pada barang disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Penanganan muatan yang salah

Penanganan muatan yang salah akan menyebabkan kerusakan pada barang. Seringnya barang muatan didorong, digeser, dengan menggunakan berbagai macam jenis peralatan yang tidak memadai selama berada didalam gudang atau lapangan terbuka

2. Barang terjatuh

Jatuhnya barang/muatan dari peralatan yang tidak semestinya dipergunakan atau dilayani oleh orang yang tidak berpengalaman akan menyebabkan rusaknya pada barang.

3. Kelalaian sopir *truck*

Sopir truck yang mengendarai kendaraannya tidak hati-hati akan menyebabkan kerusakan pada barang, karena besar/kecilnya guncangan maupun lompatan kendaraan yang mengangkut barang sangat berpengaruh terhadap kondisi barang yang diangkut.

4. Muatan terkena air

Petikemas yang bocor, masuknya air laut ke dalam palka, dan juga karena sistem ventilasi yang kurang baik di dalam palka kapal akan menyebabkan barang menjadi basah dan rusak.

5. Besarnya terjangan gelombang laut

Besarnya terjangan gelombang laut akan menyebabkan tergulingnya muatan yang mengakibatkan barang menjadi rusak.

6. Kerusakan barang karena terkena kontaminasi/tercemar dengan aroma barang lain.

Namun kerusakan barang yang dialami oleh pihak *freight forwarder* tidak diketahui pada saat barang itu berada di mana dan pihak mana yang menanganinya apakah pada saat *stuffing*, pada saat barang berada di gudang, ataukah pada saat barang berada angkutan baik angkutan darat maupun laut.

Penulis memperkirakan jika kerusakan barang terjadi karena proses *stuffing*, terutama *stuffing* diluar organisasi PT. Bintang distribusi Logistindo (proses *stuffing* dilakukan di gudang *shipper*) dan dilakukan oleh pihak *shipper* sendiri maka pihak *shipper* tidak berhak menuntut ganti rugi. Tercatat bahwa dari total klaim sebanyak 95 (sembilan puluh lima) kasus selama 11 (sebelas) bulan, sebanyak 82 (delapan puluh dua) kasus klaim merupakan klaim kerusakan atas barang dalam petikemas yang dilakukan *stuffing* diluar organisasi PT. Bintang Distribusi Logistindo. Sebanyak 46 kasus klaim dilakukan *stuffing* luar oleh pihak *shipper* sendiri dan sebanyak 36 kasus klaim dilakukan *stuffing* luar oleh pihak *freight forwarder*.

Hal ini berarti jika kerusakan barang terjadi pada saat *stuffing* di luar PT. Bintang Distribusi Logistindo yang dilakukan oleh pihak *shipper* sendiri maka biaya klaim senilai Rp 15.568.480 atau 31,8% dari total klaim yang dibayarkan bukan menjadi kewajiban *freight forwarder*.. Seandainya klaim yang bukan tanggung jawabnya dapat dihilangkan maka akan dapat mengurangi pengeluaran PT. Bintang Distribusi Logistindo yang berarti pula menambah keuntungan untuk perusahaan. Namun kerusakan pada barang belum tentu

karena proses *stuffing* bisa saja merupakan kesalahan perusahaan angkutan atau perusahaan bongkar muat.

C. Permasalahan

1. Permasalahan yang dihadapi

Kendala yang sering dihadapi PT. Bintang Distribusi Logistindo yaitu seringnya perusahaan mengeluarkan biaya tuntutan ganti rugi/klaim karena rusaknya barang pada saat tiba di *consignee* tanpa menyelidiki kerusakan barang terjadi pada saat barang berada di mana dan pihak mana yang sesungguhnya bertanggung jawab atas kerusakan tersebut padahal belum tentu terjadinya kerusakan barang akibat kesalahan atau tanggung jawab *freight forwarder*.

2. Faktor timbulnya permasalahan

Timbulnya permasalahan yang terjadi di PT. Bintang Distribusi Logistindo disebabkan karena:

- a. Rusaknya barang pada saat barang tiba di *consignee*.
- b. Kurangnya pemantauan yang dilakukan oleh pihak *freight forwarder* terhadap barang yang ditanganinya.
- c. Tidak mengasuransikan barang yang ditanganinya.

3. Dampak permasalahan

Masalah yang dihadapi oleh PT. Bintang Distribusi Logistindo akan mengakibatkan berkurangnya keuntungan yang didapat dan di sisi lain akan memberikan citra (*image*) yang buruk bagi perusahaan yang dapat mengakibatkan semakin berkurangnya pemakai jasa. Jika hal ini terjadi maka akan berpengaruh juga terhadap perkembangan perusahaan dan usia perusahaan.

4. Solusi pemecahan masalah

Selama ini PT. Bintang Distribusi Logistindo tidak pernah melakukan upaya apapun untuk dapat mengatasi hal tersebut. Untuk itu penulis mencoba memberikan solusi mengatasi permasalahan tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan penelusuran pada barang

Terjadinya kerusakan pada barang belum tentu disebabkan oleh kesalahan *freight forwarder*. Bisa saja kerusakan itu disebabkan oleh kesalahan perusahaan angkutan atau perusahaan bongkar muat. Untuk

itu seharusnya PT. Bintang Distribusi Logistindo menelusuri terlebih dahulu bagaimana bisa terjadi kerusakan pada barang tersebut dan pihak mana yang seharusnya bertanggung jawab atas rusaknya barang, adanya kerusakan barang dapat dilihat dari *damage cargo list* atau berita acara. Kalaupun harus membayar klaim seharusnya *freight forwarder* ini bisa mengklaim ulang kepada pihak yang sesungguhnya bertanggung jawab atas hal ini.

b. Pemantauan atas barang

Pemantauan dalam penanganan barang perlu dilakukan agar *freight forwarder* mengetahui dengan pasti keadaan barang. Jika perlu dilakukan pengambilan gambar pada saat dilakukannya bongkar/muat. Jadi jika terjadi kerusakan pada barang, *freight forwarder* dapat mengetahui pihak mana yang sesungguhnya bertanggung jawab.

c. Melakukan pemeriksaan barang

Melakukan pemeriksaan dokumen dan barang dengan teliti agar dapat mengetahui kondisi barang yang diterima dari *shipper* apakah dalam keadaan baik atau tidak. Dengan demikian apabila telah diketahui barang yang diterima telah rusak dari *shipper*, maka dapat dinyatakan bahwa *shipper* tidak berhak menuntut ganti rugi kepada *freight forwarder*.

d. Mengasuransikan barang yang ditanganinya.

Semua barang yang ditanganinya sebaiknya di asuransikan agar bila terjadi kerusakan dan pemakai jasa menuntut ganti rugi maka pihak *freight forwarder* dapat mengalihkan ganti rugi ke pihak asuransi.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil uraian analisis dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. a. Klaim yang ditanggung PT. Bintang Distribusi Logistindo pada tahun 2007 periode Januari sampai dengan November sebesar Rp 49.022.920. Dengan keuntungan yang diperoleh sebesar Rp 338.016.694, nilai klaim tersebut adalah sebesar 14,50% dari tingkat keuntungan yang diperoleh PT. Bintang Distribusi Logistindo.
- b. apabila total klaim sebesar Rp 49.022.920 dapat dihindari maka akan dapat menaikkan keuntungan sebesar 14,50% dari tingkat keuntungan yang

diperoleh, yaitu keuntungan yang semula Rp 338.016.694 menjadi Rp 387.039.613,75.

2. Timbulnya klaim yang dibayarkan oleh PT. Bintang Distribusi Logistindo hampir semuanya karena terjadinya kerusakan pada barang yang tidak ditelusuri apa penyebabnya dan siapa penanggungjawabnya.
3. Cara menghilangkan/mengurangi biaya klaim dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Melakukan penelusuran pada barang yang rusak.
 - b. Pemantauan atas barang.
 - c. Melakukan pemeriksaan kondisi barang.
 - d. Sebaiknya barang diasuransikan.

SARAN

1. PT. Bintang Distribusi Logistindo adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa seharusnya perusahaan dapat memberikan kepuasan para pemakai jasanya agar dapat tetap bertahan di era kompetisi yang semakin ketat ini.
2. Timbulnya klaim disebabkan karena rusaknya barang pada saat tiba di *consignee*. Untuk menghindari terjadinya suatu kerusakan pada barang pihak *freight forwarder* perlu mengenal sifat dan karakteristik barang, agar pihak *freight forwarder* mampu memberikan suatu langkah-langkah yang cermat, teliti serta efisien terhadap segala bentuk dan jenis barang yang diserahkan kepadanya.
3. Salah satu lingkup kerja *freight forwarder* adalah melakukan pengemasan barang untuk itu diusahakan sedemikian rupa agar sistem pengemasan barang dapat menjadi lebih baik lagi.
4. Petikemas yang tidak laik pakai bisa menyebabkan kerusakan pada barang yang juga dapat menimbulkan klaim, untuk itu pihak *freight forwarder* harus lebih teliti dalam memilih petikemas yang akan digunakan.
5. Timbulnya klaim Karena kerusakan pada barang perlu ditelusuri pihak mana yang seharusnya bertanggung jawab. Apabila diketahui yang bertanggung jawab atas kerusakan tersebut, maka kemungkinan kita bisa mengklaim ulang ke pihak tersebut. Upaya lain yang bisa ditempuh adalah melakukan pemantauan pada saat barang diterima dari pengirim, melakukan pemeriksaan barang dan dokumen dengan teliti, mengasuransikan barang yang ditanganinya.

6. Mengingat keuntungan yang didapat tidak terlalu besar maka segala apapun yang dapat mengefisiensikan biaya yang dikeluarkan perlu dilakukan agar mendapatkan keuntungan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2008, *Efisiensi*, Alamat http :” www.google.com”, diakses pada tanggal 21 Juni 2008 pukul 10.15.
- Anonim, 2008, *kinerja*, Alamat http : “www.yahoo.com”, diakses pada tanggal 10 Juni 2008 pukul 10.45.
- Palguno, Noto, 2000, *Asuransi Laut dan Klaim Kamus Maritim*, Jakarta.
- Palguno, Noto, 1999, *Perusahaan Freight forwarding dan Kepabeanan*, Jakarta.
- Palguno, Noto, 1999, *Shipping Finance dan Pembelajaran Perusahaan Pelayaran*, Jakarta.
- Purba, Radiks, 1998, *Asuransi Angkutan Laut*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ronosentono, Noch Idris, 2006, *Pengetahuan dasar Tata laksana Freight Forwarding*, Infomedika, Jakarta..
- Suyono, R. P, 2003, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, PPM, Jakarta.