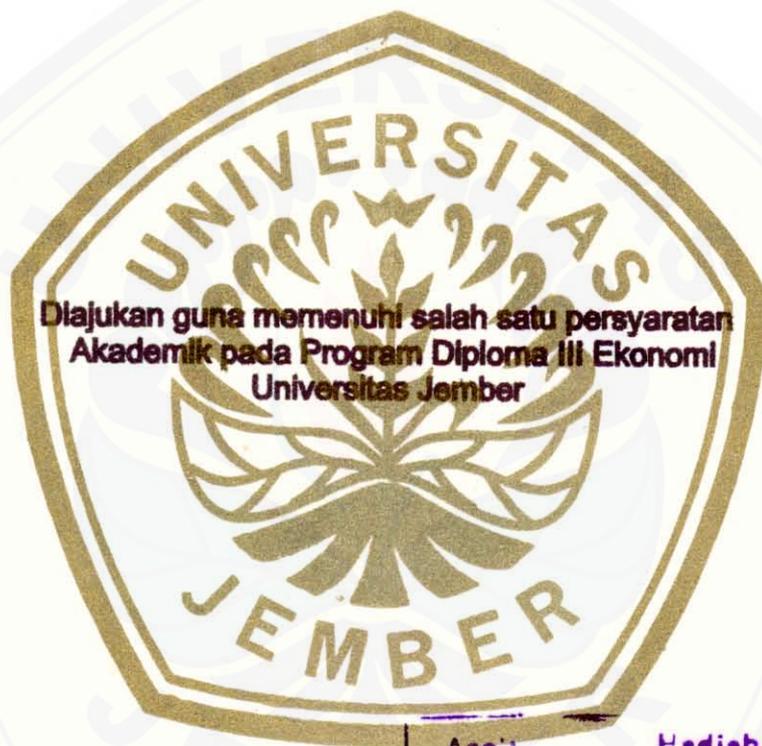




Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

**LAPORAN
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA
EKSPOR IMPOR PADA PT JAWA LINTAS SEMESTA
KANTOR SURABAYA**



Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan
Akademik pada Program Diploma III Ekonomi
Universitas Jember

Ase:	Hadiah	Klass
Terima:	Pembelian	58.81
Oleh: No. Indu	15 MAY 2002	Elex
KLASIR/PENYALIN:	0799	P

Laurensia Ekantari CH

NIM : 980803101373/AP

**PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

2002

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN JASA EKSPOR IMPOR
PADA PT. JAWA LINTAS SEMESTA KANTOR SURABAYA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : LAURENSIA EKANTARI CHRIS HARTATI
N. I. M. : 980803101373
Program Studi : ADMINISTRASI PERUSAHAAN
Jurusan : Manajemen

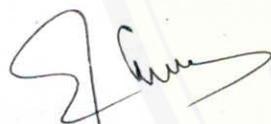
telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

18 MARET 2002

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,



Drs. P. EDI SUSWANDI, MP

NIP. 131 472 792

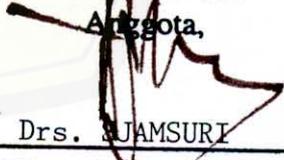
Sekretaris,



Drs. ABDUL HALIM

NIP. 130 674 838

Anggota,

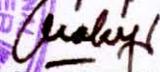


Drs. JAMSURI

NIP. 130 287 119



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Drs. H. LIAKIP, SU

NIP. 130 531 976



MOTTO :

📖 Janganlah memuji diri karena esok hari, karena engkau tidak tahu apa yang akan terjadi hari itu

(Amsal 27 : 1)

📖 Hati yang gembira membuat muka berseri-seri, hati yang sedih mematahkan semangat.

(Amsal 15 : 13)

📖 Sebab seperti apa yang ada dalam hatinya, demikianlah juga sesungguhnya .

(Amsal 23 : 7)

📖 Hendaklah saudara rendah hati dan lemah lembut, bersabarlah seseorang terhadap yang lain serta tenggang-menenggang dengan kasih.

(Efesus 4 : 2)

📖 *Janganlah kamu dikalahkan oleh kejahatan, tetapi kalahkanlah kejahatan dengan senyum dan kebaikan*

(Ika)

Kepersembahkan kepada :

- ◆ Tuhan Yesus Kristus dengan ajaranNya membimbingku tetap berada dijalanNya dan berusaha menjauhi segala laranganNya.
- ◆ Kedua orang tuaku, Bapak L. Sri Hariyanto dan Ibu Maria Chatarina E. yang telah memberikan segenap kasih sayang dan doa serta pengorbanan yang tak terhingga.
- ◆ Kakak – kakak dan adik-adikku yang telah memberikan dorongan dan kasih sayang.
- ◆ Kepada almamaterku yang kucintai.

Dan terima kasihku teruntuk :

- Ibu Lilik H dan Bapak Oemar S. atas motivasi dan kasih sayangnya selama ini.
- Dydy, teman dan sahabat terbaikku, Huda thanks berat atas bantuannya selama ini, Eno ,mas Beno, mas Ghofur, mas Giant, mas-ku si Huget, Yani 'sang Budhe' , dan semua adik-adikku di LPME ECPOSE yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
- Mas Agung yang telah memberikan dorongan dan masukan.
- Henny, Didit, Juni dan Eko (*kawan seperjuangan*) dan teman-temanku di AP '98 atas kekompakannya selama ini.
- Para kru J Line Service, Bapak Sri Pudjianto, Bapak Julianto, Pak Djito atas makan siangnya, Mas Harry thanks atas kesempatan yang diberikan, Mbak Nita yang ramah, Mas Danang yang super sibuk, Mas Steven yang baik, serta karyawan J Line yang lainnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Alasan Pemilihan Judul	1
1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	
1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata	5
1.3. Obyek dan Jangka waktu Praktek Kerja Nyata	
1.3.1. Obyek Praktek Kerja Nyata	6
1.3.2. Jangka waktu Praktek Kerja Nyata.....	6
1.4. Kegiatan Praktek Kerja Nyata	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Administrasi.....	8
2.2. Unsur,Fungsi dan tujuan Administrasi	
2.2.1. Unsur-unsur Administrasi	11
2.2.2. Fungsi Administrasi	11
2.2.2.1.Fungsi Organik	11
2.2.2.2.Fungsi Pelengkap	12
2.2.3. Tujuan Administrasi	12
2.3. Pengertian Pelayanan	14
2.4. Pengertian Jasa	14
2.4.1. Produktifitas Pelayanan Jasa	16
2.4.2. Saluran Jasa	17
2.5. Pengertian Ekspor	18
2.6. Pengertian Impor	20

BAB III	: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	3.1. Sejarah singkat Perusahaan	21
	3.2. Struktur Organisasi	23
BAB IV	: HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
	4.1. Pengamatan Kegiatan Operasional Perusahaan di bandara	30
	4.2. Pelayanan Jasa Pengiriman dan Ekspor Domestik	32
	4.3. Membantu di bagian Admnistrasi Perusahaan	33
	4.3.1. Membantu pengiriman surat penawaran	34
	4.3.2. Membantu pengisian formulir Airway Bill	36
	4.3.3. Membantu pengisian formulir Invoice	38
	4.3.4. Membantu pengisian formulir PEB	41
	4.3.5. Membantu pengarsipan formulir COO	43
BAB V	: KESIMPULAN	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2.24



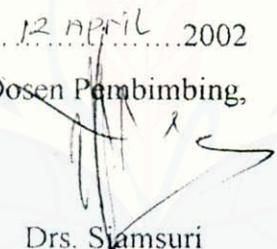
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Laurensia Ekantari Chris Hartati
NIM : 98 – 1373
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen
Program : Diploma Tiga Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa Ekspor Impor
pada PT. Jawa Lintas Semesta Kantor Surabaya

Disahkan dan disetujui di Jember pada :

... 12 APRIL ... 2002

Dosen Pembimbing,


Drs. Samsuri

NIP. 130 287 119

KATA PENGANTAR

Setelah melewati perjuangan yang cukup menguras waktu, tenaga, bahkan juga pikiran, maka penulis dengan mengucap syukur kepada Tuhan YME yang telah memberikan rahmat, nikmat serta hidayah-Nya, akhirnya laporan ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Diploma Tiga Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Materi laporan ini disusun berdasarkan hasil ilmu pengetahuan yang penulis peroleh dengan ditunjang literatur-literatur yang saling berhubungan dengan masalah yang dikaji. Sehubungan dengan ini penulis mengucap terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Sjamsuri selaku Dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata dan penulisan laporan ini.
2. Bapak Drs. Liakip, SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Sriono, MM selaku ketua program studi Administrasi Perusahaan Diploma Tiga Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bapak Sri Pudjianto selaku Direktur PT. Jawa Lintas Semesta Kantor Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
5. Semua karyawan PT. Jawa Lintas Semesta Kantor Surabaya yang telah memberikan data dan hal-hal lain yang diperlukan penulis selama Praktek Kerja Nyata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih belum sempurna dan tanpa bantuan dari berbagai pihak maka laporan ini tidak akan selesai. Tetapi penulis berharap bahwa laporan ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Jember, April 2002

Penulis





BAB I

Pendahuluan

1.1. Alasan Pemilihan Judul

Dewasa ini banyak pihak yang menyadari mengenai arti pentingnya kualitas bagi kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan saling berlomba untuk memanjakan konsumen dengan kualitas sebagai senjata utamanya. Suatu produk disebut kualitas jika sudah memenuhi spesifikasi tertentu dan sama sekali terhindar dari cacat atau kesalahan. Persepsi yang demikian mengakibatkan banyak perusahaan yang membebankan tanggung jawab pengendalian kualitas kepada seksi *quality control*.

Berbicara mengenai pelayanan, adalah cukup penting untuk diperhatikan bahwa pelanggan adalah pihak yang cenderung memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan. Mereka membandingkan apa yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Hal ini disebabkan karena proses pembelian oleh konsumen dimulai dengan ketertarikan terhadap barang dan jasa yang dipersepsikan mempunyai kualitas yang bagus. Persepsi kualitas sangat tergantung pada atribut yang digunakan dan seberapa penting atribut tersebut serta seberapa besar nilai yang dimiliki oleh barang dan jasa tersebut.

Apabila kualitas yang ditawarkan oleh penjual melebihi dari persepsi resikonya maka kemungkinan terjadinya transaksi adalah cukup besar karena barang dan jasa tersebut mempunyai nilai dimata pelanggan. Pada tahap selanjutnya, pelanggan akan melakukan perbandingan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang ada setelah menggunakan atau mengkonsumsi barang dan

jasa tersebut. Jika apa yang dirasakan ternyata lebih kecil dari yang diharapkan maka pelanggan akan mengalami kekecewaan dan kamungkinannya cukup kecil pelanggan tersebut akan melakukan pembelian kembali.

Dengan berlandaskan pada situasi diatas, maka kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. (Philip kotler, 1996;21)

Manajemen pemasaran mempunyai banyak tugas penting dalam membantu perusahaan untuk melayani pelanggan melalui barang dan jasa yang berkualitas. Pertama, pemasar bertanggung jawab untuk menentukan kebutuhan pelanggan dengan benar. Kedua, pemasar harus menyampaikan harapan secara benar ke perusahaan. Ketiga, pemasar harus memastikan bahwa pesanan pelanggan dapat dipenuhi dengan benar dan tepat waktu. Keempat, pemasar harus memastikan bahwa pelanggan telah mendapatkan intruksi, pelatihan dan bantuan teknis yang tepat atas penggunaan produk. Kelima, pemasar harus terus berhubungan dengan pelanggan sesudah penjualan untuk memastikan kelangsungan kepuasan mereka. Keenam, pemasar harus mengumpulkan dan menyampaikan gagasan pelanggan untuk memyempurnakan barang dan jasa kepada pihak yang tepat.

Selain dari keenam faktor di atas terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan adalah penting untuk diketahui bahwa pada dasarnya persepsi pelanggan terhadap kualitas itu terdiri dari dua dimensi, yang pertama dimensi teknis dan dimensi fungsional. (Christian Gronroos, 1995;37) Dimensi teknis mengacu pada hasil akhir atau apa yang diterima oleh pelanggan atas

diperolehnya suatu pelayanan. Biasanya penilaian atas kualitas pelayanan dapat dilakukan oleh pelanggan secara lebih obyektif dengan melakukan evaluasi atas solusi yang diperoleh dari penggunaan suatu jenis pelayanan. Selain hasil akhir persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan juga ditentukan oleh bagaimana hasil akhir dari suatu proses pelayanan ini disampaikan. Ini disebut dimensi fungsional dimana evaluasi terhadap kualitas pelayanan terjadi pada saat pelanggan sedang terlibat dalam proses pemenuhan kebutuhannya.

Setiap pertemuan atau kontak antara petugas pelayanan atau sarana penunjang pelayanan dengan pelanggan ini disebut dengan *the moments of truth*. Disebut demikian karena hanya pada saat-saat seperti itulah konsumen benar-benar mendapatkan suatu pengalaman dari suatu proses pelayanan. Bagi pemasar, *the moments of truth* berarti merujuk pada tempat dan waktu serta kapan dan dimana ia dapat benar-benar menunjukkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan.

Jika pelanggan sudah pergi, maka momentum itu telah lewat. Ini berarti tak ada waktu, kesempatan atau peluang yang lebih baik bagi pemasar untuk menambahkan nilai pada kualitas pelayanannya. Sejah menyangkut pada persepsi tentang kualitas, produsen juga harus mempertahankan citra atau image yang dimiliki oleh perusahaan. Sebelum melangkah pada apa dan bagaimana pelanggan mendapatkan suatu pelayanan, pelanggan akan mempergunakan citra sebagai dasar evaluasi yang mengarahkannya untuk mempergunakan produk atau jasa tertentu. Citra akan menjadi semacam filter bagi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan bukan hanya tepat diaplikasikan untuk industri jasa, tetapi juga dapat memberikan nilai lebih pada barang-barang konsumsi dan industri. Beberapa aspek pelayanan yang melengkapi penyajian suatu barang seperti pengiriman, administrasi pembayaran, garansi, penanganan pengaduan, dan pelatihan teknis kepada pelanggan merupakan operasionalisasi dari dimensi teknis dan dimensi fungsional. Sebagai misal, penanganan atas suatu pengaduan yang dapat diselesaikan secara memuaskan merupakan bagian dari dimensi teknis. Demikian halnya jika proses pengaduan itu ternyata sangat menyita waktu dan terlalu berbelit-belit menurut pelanggan adalah merupakan bagian dari dimensi fungsional. Kualitas yang dialami oleh pelanggan adalah menyangkut pada dimensi mengenai apa dan bagaimana pelayanan itu diterima dan disampaikan. Karena menyangkut persepsi, penilaian atas kualitas pelayanan adalah lebih berat dari segi subyektifnya dari pada sisi obyektifnya. Dalam kenyataannya proses persepsi kualitas tidaklah sederhana. Ternyata baik dan buruknya kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas yang dialami oleh pelanggan.

Salah satu cara untuk membedakan kualitas pelayanan dari suatu perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Kuncinya adalah dengan memenuhi atau melebihi kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas yang diharapkan oleh seorang pelanggan dibentuk oleh pengalaman masalahnya, pembicaraan dari mulut kemulut, dan promosi yang dilakukan oleh suatu perusahaan.

Didalam mengkonsumsi suatu pelayanan, pelanggan akan membandingkan antara apa yang diharapkan dengan menyatakan yang tidak ada. Jika kenyataan

yang dialami ternyata sama atau bahkan melebihi harapannya ia akan terus menerus menggunakan pelayanan itu. Dewasa ini pelanggan semakin mempunyai wawasan yang cukup baik dalam menentukan pilihan barang dan jasa yang sanggup memenuhi kebutuhannya. Sebagai akibat dari ketatnya persaingan, pelanggan akan banyak dihadapkan pada serangkaian alternatif yang berarti akan sangat mudah baginya untuk berpindah ke pesaing jika kualitas suatu barang dan jasa tidak sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan uraian diatas maka penyusunan laporan praktek kerja nyata ini penulis memilih judul : **"Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Jasa Ekspor Impor pada PT Jawa Lintas Semesta Kantor Surabaya"**.

1.2. Tujuan Dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai pelaksanaan administrasi proses ekspor impor.
2. Membantu pelaksanaan administrasi proses ekspor impor baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Agar memperoleh tambahan pengetahuan sebagai bekal dikemudian hari.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah :

1. Praktek Kerja Nyata ini akan memberikan manfaat bagi penulis karena dengan Praktek Kerja Nyata ini akan mendapatkan pengetahuan baru.

2. Sebagai sarana pengembang pengetahuan yang diperoleh khususnya di bidang distribusi (transportasi).
3. Untuk mendapatkan bahan dalam penulisan laporan serta sebagai penunjang dalam menyelesaikan studi Diploma III Universitas Negeri Jember.

1.3. Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek sebagai lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah PT Jawa Lintas Semesta Kantor Surabaya yang terletak di Jl. Jemursari Selatan IV no. 20-22 Surabaya.

1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata, waktu yang dibutuhkan kurang lebih selama 144 jam efektif yang dilaksanakan mulai tanggal 23 Juli 2001 sampai dengan 22 Agustus 2001. Jangka waktu tersebut tidaklah mutlak, karena aktivitas Praktek Kerja Nyata tergantung pada jam kerja perusahaan. Sedangkan pada PT. Jawa Lintas Semesta menggunakan sistem 6 hari kerja, sebagai berikut :

1. Senin sampai dengan Jum'at pukul 09.00 WIB - 17.00 WIB
2. Sabtu pukul 09.00 WIB - 13.00 WIB

1.4. Kegiatan Praktek Kerja Nyata

No	Nama Kegiatan	Minggu Ke					
		I	II	III	IV	V	VI
1.	Penyerahan surat ijin Praktek Kerja Nyata dan mengadakan observasi secara keterbukaan.						
2.	Persiapan Praktek Kerja Nyata sekaligus perkenalan dengan pimpinan dan karyawan perusahaan						
3.	Orientasi dan pengenalan lingkungan kerja perusahaan secara umum						
4.	Melaksanakan semua tugas dan kegiatan yang diberikan oleh pimpinan perusahaan sehubungan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata						
5.	Mengadakan konsultasi secara periodik dengan Dosen pembimbing						
6.	Menyusun catatan penting yang digunakan sebagai bahan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata						
7.	Menggandakan Laporan Praktek Kerja Nyata yang telah direvisi oleh dosen pembimbing						

BAB II

LANDASAN TEORI



2.1. Pengertian Administrasi

Suatu perusahaan yang ingin sukses pasti mempunyai kegiatan-kegiatan yang menunjang kegiatan pokok perusahaan dalam hal ini yang dimaksud adalah administrasi. Administrasi pada perusahaan atau badan usaha mempunyai kegiatan catat-mencatat yang berfungsi membantu ingatan atau sebagai data perusahaan pada masa yang akan datang.

Administrasi berasal dari kata *Ad* dan *Ministrate* dari bahasa Yunani yang artinya suatu pengabdian atau servis yang maupun pelayanan. Dalam buku *Publik Administration* karangan Dimock dan Kunick terdapat pula perkataan *administer* yang berasal dari bahasa Latin *AD* dan *Ministrate* yang berarti melayani. Pengertian administrasi ialah rangkaian kegiatan dari kelompok manusia untuk mencapai tujuan yang dalam bekerja sama dalam rangka memenuhi kebutuhan. Semakin penting tujuan yang akan dicapai, semakin baik dan tepat pula administrasi yang harus dijalankan. Administrasi disamping penting bagi suatu negara, maka administrasi juga penting bagi badan-badan atau organisasi (Winardi, 1990:3).

Beberapa ahli berpendapat sebagai berikut:

1. Administrasi adalah proses administrasi tata kerja yang terdapat pada setiap tata usaha (S.P. Admosudirjo, 1994:21)

2. Administarsi sebagai kegiatan dari kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama-sama (Herbert.A Simon,1994:7)

Pengertian administrasi sendiri secara umum sangatlah beraneka ragam meskipun pada intinya adalah sama. Menurut *The Liang Gie :1993;9* pengertian administrasi adalah “segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak semua tujuan dapat dicapai oleh semua manusia seorang diri. Oleh karena itu timbullah keharusan pada orang itu untuk bersama-sama orang lain mengusahakan tercapainya tujuan yang dikehendaki.

Beberapa definisi lain dari administrasi yang digunakan yaitu :

1. Administrasi berarti sekelompok orang yang melakukan aktifitas didalam suatu organisasi perusahaan (Prayudi A , Sukarno K;19)
2. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasari atas rasionalisasi tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian, 1995:101)

Di Indonesia dikenal istilah *administratie* dari bahasa Belanda yang mempunyai dua arti. Pertama untuk menunjukkan kegiatan-kegiatan orang dibidang pencatatan, korespondensi, perhitungan-perhitungan, atau kalkulasi, kearsipan dan semacam itu yang menjadi tugas sekretariat atau tata usaha suatu organisasi. Kedua , untuk menunjukkan penyelenggaraan pemerintahan.

Dewasa ini Indonesia ini sering dikatakan adanya dua pengertian administrasi yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit (Soekarno K, 1991 : 9). Dalam pengertian sempit, administrasi berarti tata usaha (administrative) atau office work yaitu segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya. Orang yang melakukan kegiatan tulis-menulis biasanya disebut juru tulis, sedang yang tercakup dalam urusan perkantoran ini tentunya lebih banyak dan lebih beragam daripada pekerjaan seorang juru tulis. Begitu luasnya pekerjaan-pekerjaan sehingga sering membutuhkan seorang yang harus memimpin pekerjaan kantor ini yang disebut office manager.

Didalam pengertian luas administrasi dapat ditinjau dari tiga segi yaitu, dari sudut proses, dari sudut fungsi dan dari sudut kepranatan. Ditinjau dari *sudut proses*, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, proses pengaturan, proses pengendalian sampai proses pencapaian tujuan. Ditinjau dari *sudut fungsi*, tugas administrasi merupakan keseluruhan aktifitas yang mau tidak mau harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Ditinjau dari *sudut kepranatan*, administrasi merupakan sekelompok orang-orang yang secara tertentu melkakukan aktifitas untuk mencapai suatu tujuan.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi merupakan aktifitas-aktifitas yang dilakukan dua orang atau lebih secara bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan atau proses penyelenggaraan kerja yang

dilakukan oleh dua orang atau lebih secara bekerjasama untuk merncapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2 Unsur, Fungsi dan Tujuan Administrasi.

2.2.1 Unsur-Unsur Administrasi

Unsur administrasi secara umum antara lain terdiri dari kelompok orang, kerjasama serta tujuan yang ingin dicapai. Administrasi sendiri adalah sebagai pendukung dalam pencapaian tujuan dan sebagai penyelenggara atau operasionalnya. Agar dapat dikatakan sebagai proses administrasi, maka ketiga unsur tersebut harus saling berinteraksi sehingga akan menjadi proses yang teratur, sistematis dan berkelanjutan.

2.2.2 Fungsi Administrasi

Fungsi administrasi menurut S.P Siagian (1995:101) pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua klasifikasi utama antara lain fungsi organik dan fungsi pelengkap yang dijelaskan di bawah ini.

2.2.2.1 Fungsi organik

Fungsi organik adalah semua fungsi yang mutlak yang harus dilaksanakan dalam administrasi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengaturan karyawan, pengarahan dan pengawasan yang akan dijelaskan di bawah ini.

1. Perencanaan adalah suatu kegiatan yang didalamnya terdapat aktivitas penyusunan rencana yang akan dilakukan pada masa yang akan datang

2. Pengorganisasian adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, pemberian wewenang dan tanggung jawab serta menyelenggarakan hubungan dengan orang-orang didalam maupun diluar perusahaan.
3. Pengaturan karyawan adalah suatu kegiatan yang mengatur sistim kerja karyawan sesuai dengan bidangnya.
4. Pengarahan adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memberikan petunjuk atau instruksi kepada para karyawan untuk pencapaian perusahaan.
5. Pengawasan adalah suatu kegiatan mengawasi dan mengendalikan seluruh aktiuvitas perusahaan agar penncaapaian tujuan sesuai dengan yang direncanakan.

2.2.2.2 Fungsi Pelengkap

Fungsi pelengkap merupakan keseluruhan fungsi administrasi yang ada meskipun tak mutlak dilaksanakan oleh perusahaan, tetapi apabila dilaksanakan oleh perusahaan akan meningkatkan efisiensi kegiatan perusahaan.

2.2.3 Tujuan Administrasi

Tujuan administrasi (R.Adhi Kusuma,1994:28) adalah sebagai berikut:

1. memberi iktisar-iktisar informasi yang di analisa mengenai aktivitas-aktivitas operasional perusahaan
2. memberi informasi secara terperinci mengenai orang-orang atau obyek operasi, persetujuan untuk melaksakan keputusan-keputusan, peraturan-peraturan dan perjanjian-perjanjian.
3. mencatat pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan.

4. mengatur komunikasi antara perusahaan dan para konsumen.
5. menyampaikan perhitungan pertanggung jawaban dan pelaksanaan hasil perusahaan.

2.3. Pengertian Pelayanan.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas merupakan suatu proses penggunaan akal, perkiraan, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan yang dia inginkan, baik itu berupa atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang secara langsung dinamakan pelayanan.

Pelayanan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat menentukan apakah para pelanggan akan merasakan suatu kepuasan atau tidak tergantung dari pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau instansi tersebut. Sebab sekarang ini pelanggan akan semakin menyadari hak sebagai salah satu konsumen yang mana mereka membutuhkan bentuk pelayanan yang baik dari perusahaan tersebut. Menurut Heskett – sasser – Hart (Moenir, 1992 : 77) ada beberapa hal yang harus diterapkan dan diperhatikan untuk menangani masalah pelayanan antara lain :

1. Melaksanakan aktifitas penempatan, pelatihan dan promosi yang mengarah pada pelayanan.
2. Mengumpulan dan menampung keahlian yang dipandang sebagai peluang pemasaran.

3. Melakukan penyesuaian investasi terhadap tingkat biaya primer atau sekunder.
4. Memberikan penjelasan pada karyawan dan mengambil tindakan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
5. Mengembangkan jalur yang singkat antara pelanggan dan manajer.
6. Memberikan penghargaan pada setiap karyawan yang dapat menyelesaikan suatu bentuk masalah, keluhan pelanggan serta memperbaiki sumber masalahnya.
7. Memasukkan keunggulan pelayanan sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan.
8. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan mengembangkan program pelayanan yang efektif.

2.4. Pengertian Jasa

Jasa merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya antara lain : bengkel, reparasi, salon kecantikan, kursus ketrampilan, hotel, travel dan sebagainya. Jadi definisi dari jasa sebagai berikut : “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak “. (Kothler ; 1994)

Karakteristik jasa. Menurut (Tjiptono; 1996; 15) ada 4 karakteristik antara lain :

a. Intangibel.

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu obyek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jasa bersifat intangibel tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum dia memakainya.

b. In Separability.

Barang yang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu di konsumsi.

Sedangkan jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersama – sama.

c. Variability.

Jasa bersifat sangat variabel maksudnya jasa mempunyai variabel bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa dihasilkan.

d. Perishability.

Jasa merupakan komoditi tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan maka jasa akan berlalu begitu saja.

2.4.1. Produktifitas pelayanan Jasa.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh bagian marketing dan masyarakat pada saat ini adalah peningkatan produktifitas pelayananjasa dari masing – masing orang. Banyak dijumpai bahwa industri cenderung menjadi padat tenaga manusia karena mereka menggunakan tenaga manusia untuk produksi, bukannya tenaga mesin. Sebagai akibatnya, ongkos atau harga satu jasa meningkat melebihi upahnya. Seperti jasa pendidikan, jasa medis, jasa pos yang termasuk padat tenaga

oleh meningkatnya harga. Bagian marketing harus berusaha membuat distribusi jasa yang efektif dan efisien.

Salah satu masalah yang dihadapi manajemen dalam mengukur produktifitas dari sektor jasa adalah bahwa kualitas yang berbeda – beda dan berfluktuasi perlu diketahui bahwa produktifitas jasa tidak dapat diukur dengan menggunakan standart yang sama seperti pada pengukuran produksi barang – barang. Produktifitas merupakan perbandingan antara pemasukan dan pengeluaran, biasanya dapat dinyatakan dalam istilah kualitas. Masalah utama yang dihadapi pada sektor jasa adalah produktifitas, peraturan pemerintah dan peaturan sendiri. Keberhasilan perusahaan selanjutnya terletak pada siapa yang dapat meningkatkan produktifitas jasa melalui penerapan sistem informasi jasa produktif, perusahaan harus bekerja sama dengan pemerintah.

2.4.2. Saluran Jasa.

Telah diketahui jasa merupakan produk yang tidak berwujud sehingga tidak dapat dipindahkan atau diangkat atau disimpan seperti barang, tetapi jasa dapat dibuat lebih mudah diperoleh melalui lembaga – lembaga pengecer dan lembaga pengantara yang sama diperlukan untuk membantu dalam pemasaran jasa seperti jasa angkutan, hotel, pendidikan dan kesehatan. Perusahaan jasa juga membutuhkan perantara komunikasi seperti biro advertensi dan biro perjalanan.

Bagi lembaga penyedia jasa, kebutuhan akan rendah waktu dan tempat menjadi jelas. Orang membutuhkan untuk menggunakan telpon pada setiap waktu siang dan malam. Perantara yang dihadapi paling tidak dalam saluran jasa adalah agen, makelar, seperti agen asuransi dan makelar real este. Perlu kita perhatikan

bahwa agen dan makelar dapat bertindak sebagai pembeli dan penjual. Perantara sangat penting dalam saluran jasa, mungkin perantara yang menciptakan faedah informasi.

2.5. Pengertian Ekspor.

Pada dasarnya ekspor adalah mengeluarkan barang – barang dari dalam peredaran dalam masyarakat dan mengharapkan pembayaran dalam valuta asing. Pengertian lain dari ekspor adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam keluar wilayah pwbean Indonesia dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.

Tujuan kegiatan Ekspor :

- a. Untuk meningkatkan laba perusahaan melalui perluasan pasar serta untuk memperoleh harga jual yang lebih baik.
- b. Untuk membuka pasar baru di luar negeri.
- c. Untuk membiasakan diri bersaing dalam pasar internasional.

Sumber Dana untuk Ekspor.

- a. Lembaga pembiayaan :
 - Sumber dana : Modal sendiri, pinjaman pihak ketiga (tidak langsung dari masyarakat).
 - Usaha : Modal Ventura, surat berharga.
- b. Lembaga perbankan.
- c. Lembaga keuangan.

Dalam melaksanakan ekspor, kita sering pula membutuhkan jasa pihak ketiga seperti perbankan, asuransi, jasa tranportasi surveyor dan balai penelitian.

Biaya – biaya ini harus pula dimasukkan dalam kalkulasi biaya ekspor. Adapun biaya-biaya tersebut antara lain :

- a. Biaya jasa transportasi (EMKL / EMKU).
- b. Provisi Bank dan bunga Bank.
- c. Premi Asuransi.
- d. Biaya surveyor (Inspection certificate).
- e. Biaya sertifikat mutu (Quality certificate).
- f. Biaya sertifikat kesehatan.
- g. Biaya surat keterangan asal.
- h. Biaya karantina tanaman.
- i. Biaya sertifikat timbangan.

2.6. Pengertian Impor

Impor adalah memasukkan barang – barang dari luar negeri sesuai dengan ketentuan pemerintah kekurangan dalam peredaran masyarakat yang dibayar dengan valuta asing.

- a. Tujuan kegiatan Impor.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dengan cara mendatangkan barang yang belum tersedia di dalam negeri.

- b. Sumber Dana untuk Impor.

- Uang muka identor adalah orang atau badan usaha yang membutuhkan barang impor, namun tidak melakukan impor sendiri, melainkan mengusahakan kepada importir lain.
- Kredit Bank.

- Konsinyasi adalah importir ada kalanya juga dapat memperoleh barang impor tanpa menyediakan dana, karena eksportir bersedia mengirimkan barang pada importir untuk menjual barang tersebut.
- Barter adalah importir dapat juga memperoleh barang – barang impor tanpa perlu menyediakan dana, tetapi menyediakan barang untuk ditukar.



BAB III



GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Jawa Lintas Semesta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi muatan internasional maupun domestik, yaitu sebagai jasa pengantar dan perantara yang berada di Indonesia dan berpusat di Jawa Timur. PT. Jawa Lintas Semesta adalah salah satu dari anak perusahaan PT. Jawa Pos yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang media yang terbesar di Jawa Timur. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 23 Maret 2001. Pada awalnya perusahaan ini beralamatkan di Jalan Ahmad Yani 88 Surabaya, tepatnya di Graha Pena, Kantor Jawa Pos. Seiring berkembangnya perusahaan, maka Kantor forwarding (demikian istilah untuk perusahaan jasa transportasi muatan) ini, kemudian dipindahkan di Jalan Jemursari Selatan IV no. 20-22 Surabaya, untuk mendekati bandar udara, dan Kantor yang satunya berada di Jalan Kembang Jepun, Surabaya, yang juga dimaksudkan mendekati pelabuhan. PT. Jawa Lintas Semesta ini memang memberikan layanan jasa untuk dua jenis transportasi, yaitu muatan yang diangkut melalui jalur udara dan muatan yang dilewatkan melalui jalur laut. PT. Jawa Lintas Semesta didirikan atas dasar pemikiran bahwa sebagian besar dari komoditas ekspor impor di negara kita di tunjang juga dari keberhasilan transportasi sebagai fasilitasnya. Oleh karena itu para eksportir maupun importir perlu memahami dan mempelajari dengan seksama peranan- peranan fasilitas serta biaya-biaya yang dikenakan saat

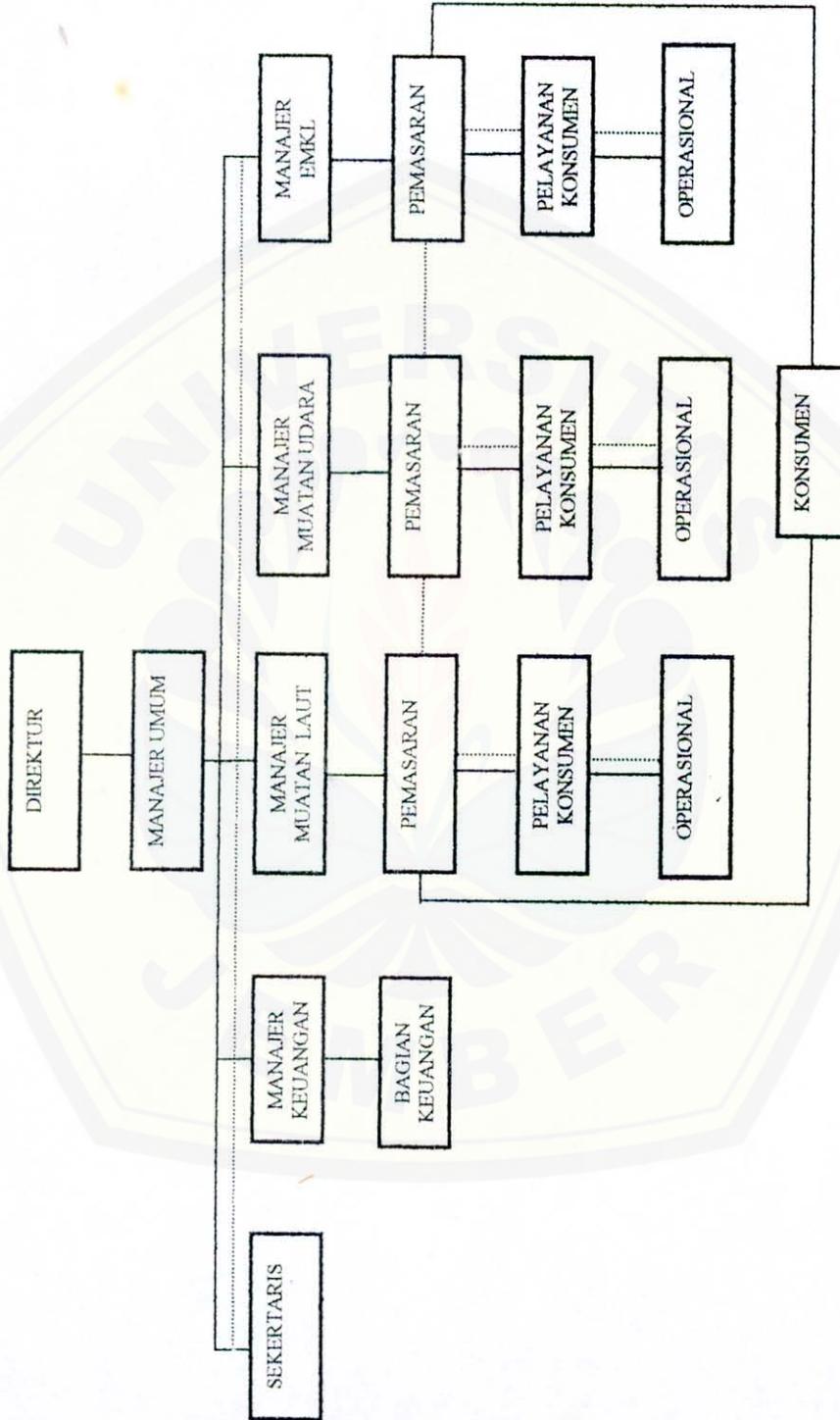
transaksi ekspor impor dilakukan. Sedangkan begitu panjang proses ekspor impor yang harus dilalui oleh eksportir. Maka diperlukan adanya jasa perantara untuk mengatur proses tersebut. Dari sanalah PT. Jawa Lintas Semesta ini di bentuk, yang lebih dikenal dengan nama dagang J Line Service.

3.2. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan dalam pelaksanaan kerja perlu adanya pengorganisasian yang baik sebagai pencapaian tujuan dengan menetapkan orang-orang yang akan melaksanakan tugas pekerjaan, kedudukan dan tentang tanggung jawab antara orang satu dengan lainnya menjadi jelas tanpa adanya kesimpangsiuran dan tumpang tindih pekerjaan dalam kegiatan perusahaan.

Struktur yang ada pada PT. Jawa Lintas Semesta Surabaya berbentuk lini dan staf yang artinya garis fungsi yang menjelaskan pelimpahan tanggung jawab dan wewenang langsung kepada pegawai dibawahnya untuk mencapi sasaran usaha organisasi yang mendukung agar garis fungsi tersebut bekerja se efektif mungkin. Fungsi Lini menyerahkan pengendalian efektif atas pekerjaan operasional kepada manajemen sehingga menciptakan rasa tanggung jawab diantara semua tingkat penyelia. Istilah penyelia lebih menggambarkan suatu penugasan senior tanpa tanggung jawab lini. Sebaliknya fungsi staff ditetapkan untuk memindahkan tanggung jawab. Partisipasi langsung dalam pekerjaan operasional sehingga tersedia waktu lebih banyak lagi manajemen untuk perencanaan dan penentuan kebijakan. Secara ringkas, struktur organisasi dapat dijabarkan pada gambar berikut :

STRUKTUR ORGANISASI



Adapun pembagian tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bagian yang ada pada PT. Jawa Lintas Semesta sebagai berikut :

1. Direktur

Direktur selaku pimpinan perusahaan bertanggung jawab untuk mengkoordinir dan memberikan instruksi terhadap seluruh kegiatan perusahaan, baik itu kegiatan operasional maupun non operasional. Di dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan, direktur merupakan *decition maker* (pengambil keputusan) yang sewaktu-waktu diperlukan. Pimpinan perusahaan ini membawahi bagian-bagian perusahaan antara lain : manajer keuangan, manajer operasional jasa transportasi laut, manajer jasa transportasi darat, dan manajer jasa transportasi udara. Jadi tugas direktur disini selain bertanggung jawab atas jalannya kegiatan perusahaan, juga memberikan instruksi langsung kepada manajer umum yang bertanggung jawab atas bagian-bagian dalam perusahaan.

2. Manajer Umum

- a. memberikan laporan mengenai kondisi perusahaan kepada direktur.
- b. Mengkoordinir semua bagian perusahaan.

3. Sekretaris

- a. menyusun jadwal kerja direktur
- b. meyelesaikan surat - surat yang masuk dan keluar di perusahaan
- c. mengatur administrasi perusahaan

4. Manajer Keuangan

- a. melakukan koordinasi terhadap pencatatan pembukuan

- b. membuat laporan secara periodik kepada pimpinan perusahaan mengenai laba rugi perusahaan
- c. menentukan keuangan perusahaan atas semua investasi dan pengeluaran perusahaan
- d. menandatangani segala sesuatu perihal transaksi keuangan yang berhubungan dengan pihak luar
- e. menetapkan kebijakan keuangan perusahaan seperti; pemberiab bonus kepada karyawan, gaji, dan lain-lain.

5. Bagian Keuangan

- a. mengumpulkan bukti keuangan dan bukti-bukti transaksi dengan konsumen
- b. mencatat setiap bukti transaksi kedalam pembukuan perusahaan
- c. melakukan pembayaran dan penagihan transaksi keuangan
- d. menyimpan bukti keuangan ke pembukuan

6. Manajer Muatan Laut

Merupakan pembuat keputusan dari bagian - bagiannya antara lain bagian pemasaran muatan laut, operasional muatan laut, juga terhadap bagian pelayanan konsumen.

Tugas - tugasnya antara lain :

- a. menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan muatan laut
- b. menyiapkan jadwal pelayaran yang bagus untuk ekspor yang didapatkan dari perusahaan pelayaran
- c. mendiskusikan harga jual dengan bagian pemasaran

7. Manajer Muatan Udara

- a. menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan muatan udara
- b. menyiapkan jadwal pengiriman barang via udara yang bagus untuk ekspor yang didapatkan dari bagian pengiriman barang dari perusahaan penerbangan tersebut.
- c. mendiskusikan harga jual dengan bagian pemasaran

8. Manajer Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)

Pada dasarnya tugasnya hampir sama dengan tugas manajer muatan laut dan manajer muatan udara, hanya saja pada bagian Ekspedisi Muatan Kapal Laut ini lebih ditekankan pada proses pengangkutan muatan dari gudang eksportir hanya sampai pada pelabuhan.

9. Pemasaran

- a. memberikan penawaran langsung ataupun membuat surat penawaran yang berisikan jadwal pelayaran atau jadwal pengiriman barang via udara dan juga harganya, sekaligus memperkenalkan bendera perusahaan kepada calon konsmen (eksportir)
- b. bertanggungjawab atas muatan barang sampai pada tujuan yang telah disepakati
- c. mengurus dokumen-dokumen yang diperlukansetelah muatan diatas kapal
- d. menginformasikan data - data eksportir kepada bagian pelayanan konsumen (custemer service)
- e. mengisi formulir shipment order setelah muatan berada diatas kapal

10. Pelayanan Konsumen

- a. mengadakan kontak kembali dengan eksportir yang sudah pasti, apakah akan menjalin kerjasama kembali
- b. menindaklanjuti konsumen dengan baik

11. Operasional Perusahaan

- a. menangani dan menyelesaikan dokumen - dokumen dalam negeri
- b. menerima perintah dari bagian pemasaran untuk :
 - mengambil deliveri order (surat untuk pengambilan container) dipelayaran
 - mengurus pengangkutan barang dari gudang eksportir ke pelabuhan, bandar udara
 - mengambil kontainer kosong di DEPO (gudang kontainer) untuk dikirim ke gudang eksportir
 - membuat ijin stack
 - memasukkan kontener ke pelabuhan
 - menyiapkan dokumen yang diperlukan agar kontainer bisa dimuat dikapal, antara lainn dokumen yang diperlukan adalah : PEB, Packing List, Invoice dari pelayaran, yang kesemuanya untuk dimintakan fiat di bea cukai
 - menghubungi perum pelayaran untuk memberitahukan bahwa dokumen telah di fiat muat, dan kontainer bisa dimuat dikapal

BAB V
Kesimpulan



5.1 Kesimpulan

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT Jawa Lintas Semesta selama ini dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa :

- a. Pelaksanaan administrasi adalah rangkaian pembuatan memproses penyelenggarakan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b. PT Jawa Lintas Semesta bergerak dibidang perdagangan (jasa) untuk membantu pemerintah agar dapat menambah devisa negara.
- c. Bertanggung jawab kepada Direksi di kantor pusat dengan cara membuat laporan keuangan dengan tepat pada waktunya.
- d. PT Jawa Lintas Semesta memberikan penjelasan cara kerja Ekspor Impor tanpa menutup nutupi dan para staf pegawai memberikan penjelasan dengan baik.

Dari beberapa kesimpulan diatas menunjukkan bahwa Pelaksanaan Administrasi pada PT Jawa Lintas Semesta sudah cukup baik diharapkan dapat menunjang kelancaran dalam menjalankan usahanya.

Meskipun perusahaan telah mampu melaksanakan sistem pelaksanaan administrasi pelayanan jasa dengan baik, akan tetapi ada saran yang perlu mendapat pertimbangan, yaitu : penumpukan kerja pada pegawai sehingga akan mengakibatkan terjadinya tumpang tindih tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M.S. 1991. *Ekspor Impor teori dan penerapannya* : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Amir, M.S. 1999. *Srategi penerapan harga Ekspor* : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Christian Gronroos. 1990. Hal 37. *Service Management and Marketing* : Lexington Books, lexington.
- Fandi Tjiptono. 1996. *Manajemen jasa* : Andi Offset Yogyakarta.
- Nasution, M.S.tr. 1996. *Manajemen Tranportasi* : G.Halia Indonesia.
- Philip Kotler. 1996. *Manajer Pemasaran : Analisa perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Edisi ke delapan. : Salemba Empat. Jakarta.
- Singh. D.N.B. 1992. *Penuntun Bisnis Ekspor* : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Thomas. O Jones, W.Earl Saster. Jr. *Why Satisfied customer derect* : Harvard Business Review.



Head Office:
Jl. Jemursari IV 20 - 22, Surabaya
Telp. 062.31. 849 5530
Fax. 062.31. 847 3006

Sea Port Office:
Jl. Kembang Jepun 167 - 169, Surabaya
(Eks Gedung Jawa Pos)
Telp. 062.31. 352 3383
Fax. 062.31. 353 6041

Representative Office:
Graha Pena Building
Jl. A. Yani 88, Surabaya
Telp. 062.31. 820 2174
Fax. 062.31.. 820 0063

JAWA LINTAS SEMESTA

Service Line:
International & Domestic freight Forwarder
International & Domestic Courier Service
DC / Shipping Agent
Import Formality & Brokerage
Direct Cargo
Warehousing & Distribution
Freight Auditor

SURAT KETERANGAN

NO. : 020/JLS/SBY/08/11/2001

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Pudjianto, SH.

Jabatan : Direktur PT. Jawa Lintas Semesta Surabaya

Menerangkan bahwa :

Nama : Laurensia Ekantari C.H.

N.I.M. : 98 - 1373

Mahasiswa : Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Jember.

Program Studi : Administrasi Perusahaan

Benar-benar telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata pada PT. Jawa Lintas Semesta Surabaya, terhitung tanggal 23 Juli 2001 sampai dengan 18 Agustus 2001.

Demikianlah surat keterangan ini dapatnya dipergunakan untuk kepentingan penyelesaian studinya.

Surabaya, 8 Nopember 2001

PT. Jawa Lintas Semesta Surabaya



**JADWAL KEGIATAN
KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA
PADA PT. JAWA LINTAS SEMESTA SURABAYA**

NO	TANGGAL	NAMA KEGIATAN
1.	23 - 7 - 2001	Pengenalan aktivitas perusahaan secara global
2.	24 - 7 - 2001	Penjelasan operasional bagian-bagian perusahaan
3.	25 - 7 - 2001	Penjelasan mengenai proses ekspor impor
4.	26 - 7 - 2001	Penjelasan mengenai operasional air freight
5.	27 - 7 - 2001	Penjelasan mengenai operasional sea freight
6.	28 - 7 - 2001	Penjelasan mengenai penentuan harga
7.	30 - 7 - 2001	Pengenalan dokumen-dokumen ekspor impor
8.	31 - 7 - 2001	Pengenalan dokumen-dokumen ekspor impor
9.	1 - 8 - 2001	Pengamatan operasional air freight
10.	2 - 8 - 2001	Pengamatan operasional air freight
11.	3 - 8 - 2001	Membantu pembuatan surat penawaran
12.	4 - 8 - 2001	Membantu pembuatan surat penawaran
13.	6 - 8 - 2001	Membantu pengiriman surat-surat penawaran via fax
14.	7 - 8 - 2001	Membantu pengisian formulir Shipping Instruction
15.	8 - 8 - 2001	Pengenalan pengisian formulir PEB
16.	9 - 8 - 2001	Pengenalan pengisian formulir
17.	10 - 8 - 2001	Membantu merekap SMU ke buku besar
18.	11 - 8 - 2001	Membantu merekap SMU ke buku besar
19.	13 - 8 - 2001	Pengamatan operasional courier di bandara
20.	14 - 8 - 2001	Pengamatan operasional courier di bandara
21.	15 - 8 - 2001	Membantu merekap SMU ke buku besar
22.	16 - 8 - 2001	Membantu rekap Surat Muatan Udara
23.	18 - 8 - 2001	Penarikan mahasiswa

Surabaya, 8 Nopember 2001



**DAFTAR HADIR
KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA
PADA PT. JAWA LINTAS SEMESTA SURABAYA**

Nama : Laurensia Ekantari CH.
Nim : 98 - 1373

NO	TANGGAL	TANDA TANGAN
1.	23 - 7 - 2001	1. <i>Laurensia</i>
2.	24 - 7 - 2001	2. <i>Laurensia</i>
3.	25 - 7 - 2001	3. <i>Laurensia</i>
4.	26 - 7 - 2001	4. <i>Laurensia</i>
5.	27 - 7 - 2001	5. <i>Laurensia</i>
6.	28 - 7 - 2001	6. <i>Laurensia</i>
7.	30 - 7 - 2001	7. <i>Laurensia</i>
8.	31 - 7 - 2001	8. <i>Laurensia</i>
9.	1 - 8 - 2001	9. <i>Laurensia</i>
10.	2 - 8 - 2001	10. <i>Laurensia</i>
11.	3 - 8 - 2001	11. <i>Laurensia</i>
12.	4 - 8 - 2001	12. <i>Laurensia</i>
13.	6 - 8 - 2001	13. <i>Laurensia</i>
14.	7 - 8 - 2001	14. <i>Laurensia</i>
15.	8 - 8 - 2001	15. <i>Laurensia</i>
16.	9 - 8 - 2001	16. <i>Laurensia</i>
17.	10 - 8 - 2001	17. <i>Laurensia</i>
18.	11 - 8 - 2001	18. <i>Laurensia</i>
19.	13 - 8 - 2001	19. <i>Laurensia</i>
20.	14 - 8 - 2001	20. <i>Laurensia</i>
21.	15 - 8 - 2001	21. <i>Laurensia</i>
22.	16 - 8 - 2001	22. <i>Laurensia</i>
23.	18 - 8 - 2001	23. <i>Laurensia</i>

Surabaya, 18 September 2001

Mengetahui

Sri Pujiyanto, SH
Direktur
SURABAYA

PEMBERITAHUAN EKSPOR BARANG (PEB)

Digital Repository Universitas Jember

A. Jenis PEB	<input type="checkbox"/> 1. Biasa	<input type="checkbox"/> 2. Berkala	Halaman 1 dari
B. Jenis Barang ekspor	<input type="checkbox"/> 1. Umum <input type="checkbox"/> 2. Terkena Pajak Ekspor <input type="checkbox"/> 3. Yang mendapat fasilitas ekspor/Bapeksta <input type="checkbox"/> 4. Lainnya → <input type="checkbox"/> a. Barang Kiriman; b. Barang Pindahan; c. Barang Diplomatik; d. Barang misi Keagamaan, Kemanusiaan, Olah Raga, Kesenian, Kebudayaan dan Pendidikan; e. Barang Asal Impor diekspor kembali; f. Barang yang Dikirim ke Luar Negeri yang Akan Dimasukkan Kembali Ke Daerah Pabean; g. Barang Cendera Mata; h. Barang Contoh; i. Barang Keperluan Penelitian; j. Barang Badan Internasional Beserta Pejabat-pejabatnya.		
C. Cara Perdagangan	<input type="checkbox"/> 1. Biasa <input type="checkbox"/> 2. Imbal Dagang		
D. Cara Pembayaran	<input type="checkbox"/>		
E. DATA PEMBERITAHUAN			

1. Identitas Eksportir : NPWP/Paspor/KTP/Lainnya	G. DIISI OLEH BEA DAN CUKAI :		
2. Nama, Alamat Eksportir :	No. & Tgl. Pendaftaran :		
3. No. & Tgl. SIUP :	Nama Kantor :		
4. Nama, Alamat Penerima/Pembeli :	14. No. Invoice :	Tgl. :	
	15. No. LPSE :	Tgl. :	
	16. Propinsi Asal Barang :	17. Neg. Tujuan :	
5. Identitas PPIK : NPWP	18. Izin Khusus :	Tgl. :	
6. Nama, Alamat PPIK :	SIE :		
7. No. & Tgl. Surat Izin PPIK :	KARANTINA :		
8. Cara Pengangkutan : 1. Laut; 2. Kereta Api; 3. Jalan Raya; 4. Udara;9. Lainnya	9. Perkiraan Tgl. Ekspor :	19. Cara Penyerahan Brg :	
10. Nama sarana Pengangkut/ No. Voy/Flight :	11. Pel Muat :	20. Valuta :	21. Freight :
12. Pel. Bongkar :	13. Pel. Transit DN :	22. Asuransi :	23. FOB :
24. Merek dan Nomor Kemasan/No. Peti Kemas :	25. Jumlah dan Jenis Pengemas :	26. Berat Kotor (Kg)	27. Berat Bersih (Kg)

28. No.	29. - Pos Tarif/HIS - Uraian Jenis Barang secara lengkap	30. - HPE Barang pada tgl. Penerimaan - PE (% atau lainnya)	31. Jumlah & Jenis Satuan	32. Nilai FOB	
				Per Satuan	Jumlah Nilai

F. Dengan ini saya menyatakan bertanggung jawab atas kebenaran hal-hal yang diberitahukan dalam dokumen ini. Tgl. <p style="text-align: center;">PEMBERITAHU (.....)</p>	33. Nilai PE dalam Rupiah : I. <u>UNTUK Bea dan Cukai/BANK</u> : No. Penerimaan : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">TELAH DIBAYAR</th> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">Jen. Pen.</td> <td style="width: 55%;">No. Tands Pembayaran</td> <td style="width: 30%;">Tgl.</td> </tr> <tr> <td>PE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Pejabat Penerima</td> <td>Nama/Stempel Instansi</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(..... Nama</td> <td></td> </tr> </table>	TELAH DIBAYAR			Jen. Pen.	No. Tands Pembayaran	Tgl.	PE			Pejabat Penerima		Nama/Stempel Instansi	(..... Nama		
TELAH DIBAYAR																
Jen. Pen.	No. Tands Pembayaran	Tgl.														
PE																
Pejabat Penerima		Nama/Stempel Instansi														
(..... Nama																
H. UNTUK PEJABAT BC																



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - ☎ Dekan (0331) 332150 (Fax.) - T.U. 337900
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Nomor : 1667 /J25.1.4/P 6/2002
Lampiran :
Perihal : ***Kesediaan Menjadi Tempat PKN
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ***

Jember, 23 Mei 2001

Kepada : Yth. Pimpinann PT. Jawa Lintas Semesta
Kantor Surabaya
di-
tempat

Bersama ini dengan hormat kami beritahukan, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan dalam mengakhiri studi pada pendidikan Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan ini, kami mengharap kesediaan Instansi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	Nama	NIM	Bidang Studi
1	Dyah R. Indraswari	98 - 1329	Adm. Perusahaan
2	Laurensia Ekantari C.H.	98 - 1373	Adm. Perusahaan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

Juli sampai dengan Agustus

Kami sangat mengharapkan jawaban atas permohonan tersebut dan sekiranya diperlukan persyaratan lainnya kami bersedia memenuhi.

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.



Dekan
Bantu Dekan I,

Darsawarti
Drs. Ken Darsawarti, MM

NIP. 130 531 975



KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

N a m a : LAURENSIA EKANTARI CHRIS HARTATI
 Nomor Mahasiswa : 980803101373
 Program Pendidikan : Diploma Tiga Ekonomi
 Program Studi : Administrasi Perusahaan
 Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan
 Jasa Ekspor Impor Pada
 PT. Jawa Lintas Semesta Surabaya
 Pembimbing : Syamsuri
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari :19 s/d.
 19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	3-01-02	Konsultasi Bab I revisi	1
2	7-01-02	Konsultasi Bab II dan lanjutkan	2
3		Bab III	3
4	13-01-02	Konsultasi Bab II beberapa hal	4
5		feeder revisi	5
6	07-02-02	Konsultasi Bab II dan III beberapa	6
7		hal revisi	7
8	25-02-02	Konsultasi Bab II & III & lanjut	8
9		(sa Bab IV)	9
10	03-02-02	Konsultasi Bab IV, V	10
11	11-4-02	Konsultasi Bab I, II, III, Aec.	11
12		untuk diperbaiki	12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24