

# **PERANAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM MENUNJANG AKTIVITAS EKSPOR PADA PT.BISAMA NUGRAHA CARGO UBUD BALI**

**Oleh :**

**Cok Istri Yulia Astrianita**

## **ABSTRAK**

Perdagangan internasional memiliki dampak positif terhadap perekonomian suatu negara maka dengan itu setiap negara berlomba-lomba untuk melakukan perdagangan, khususnya perdagangan yang dilakukan dengan negara lain atau yang lebih dikenal dengan istilah ekspor-impor. Indonesia sebagai negara dengan volume perdagangan tinggi membutuhkan perusahaan jasa angkutan yang benar-benar dapat menunjang aktivitas ekspor.

Masalah yang ada dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana peran *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo. 2) pihak-pihak mana saja yang terlibat dalam prosedur penanganan kegiatan ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo. 3) dokumen apa saja yang harus dipenuhi dalam prosedur pengiriman barang melalui *freight forwarder* pada PT.Bisama Nugraha Cargo. 4) faktor-faktor penghambat apa saja yang dialami dalam proses pengiriman barang ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo. 5) Bagaimana langkah-langkah yang diambil oleh PT.Bisama Nugraha Cargo dalam meningkatkan volume ekspornya.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui peran *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo. 2) Untuk mengetahui pihak-pihak mana saja yang terlibat dalam prosedur penanganan kegiatan ekspor.3) Untuk mengetahui dokumen apa saja harus dipenuhi dalam prosedur pengiriman barang melalui *freight forwarder*. 4) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat apa saja yang dialami dalam proses pengiriman barang ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo. 5) Untuk mengetahui langkah apa saja yang diambil oleh PT.Bisama Nugraha Cargo dalam meningkatkan volume ekspornya

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang didapatkan melalui wawancara secara langsung kepada pihak PT.Bisama Nugraha Cargo dan melalui data sekunder yang diperoleh dari buku ataupun sumber bacaan lainnya yang berkenaan dengan pokok bahasan yang diambil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT.Bisama Nugraha Cargo bekerjasama dengan perusahaan *freight forwarder* yaitu perusahaan PT.Damco dalam menunjang aktivitas ekspornya.

**Kata Kunci :** *Freight forwarder, aktivitas ekspor, perdagangan internasional*

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara dengan volume perdagangan tinggi membutuhkan perusahaan jasa angkutan yang benar-benar dapat menunjang kegiatan ekspor komoditi. Dalam hal ini, *freight forwarder* sangat berperan penting dalam aktivitas ekspor-impor yaitu sebagai alat/perantara dalam pengiriman barang ekspor ke luar negeri. Atau bisa dikatakan *freight forwarder* mempunyai tugas sebagai pengelola jasa dan pengolahan jasa tersebut dikatakan sebagai arsitek pada transportasi.

Ekspor di provinsi Bali difokuskan pada peningkatan perdagangan non migas, mengingat Bali tidak mempunyai sumber minyak dan gas. Kegiatan perdagangan komoditas non migas ini disertai dengan usaha meningkatkan produksi, mempromosikan serta mencari pasar baru dalam upaya diversifikasi produk untuk meningkatkan perolehan devisa negara. *Garment, handicraft, dan Furnitures* merupakan salah satu jenis industri yang banyak di ekspor oleh Bali. Dalam melakukan aktivitas ekspor ini pasti akan selalu membutuhkan pelayanan dalam bentuk jasa agar mempermudah proses terjadinya transaksi perdagangan tersebut.

PT. Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan penerimaan barang ke atau dari luar negeri. Dalam melakukan pengiriman barang ke negara tujuan, PT. Bisama Nugraha Cargo bekerjasama dengan perusahaan *freight forwarder* karena Perusahaan ini menjadi perantara antara pihak eksportir atau *cargo* dengan pihak *shipping line* dan menangani proses kegiatan ekspor dalam jasa pengiriman beserta dokumen yang diperlukan yaitu *bill of lading* diantaranya di berbagai benua Eropa, Amerika, Asia dan Australia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mengambil judul ; “Peranan *Freight Forwarder* dalam Menunjang Aktivitas Ekspor Pada PT. Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teoritis**

#### **2.1.1 Teori Perdagangan Internasional**

Para penganut Merkantilisme yang dipelopori oleh Mun (1571-1641) dengan karyanya *Englandis Treasure by Foreign Trade* sependapat bahwa satu-satunya cara bagi sebuah negara untuk menjadi kaya dan kuat adalah dengan melakukan sebanyak mungkin ekspor dan sedikit mungkin impor. Surplus ekspor yang dihasilkan kemudian dibentuk dalam logam-logam mulia khususnya emas dan perak. Semakin banyak logam mulia yang dimiliki suatu negara semakin kaya dan kuatlah negara tersebut. Selanjutnya dengan mendorong ekspor dan mengurangi impor pemerintah akan dapat mendorong output dan kesempatan kerja nasional ( Salvatore,1996).

#### **2.1.2 Teori Perdagangan Pra Klasik**

Tokoh – tokoh merkantilisme percaya bahwa aktivitas perdagangan luar negeri dapat memberikan keuntungan yang sangat besar bagi negara-negara yang melakukan perdagangan bahkan dianggap sebagai salah satu sumber utama kemakmuran bangsa, dengan mengekspor lebih banyak dan membatasi impor maka perdagangan akan menghasilkan surplus atau keuntungan. Surplus ini akan dibayar dengan emas atau perak. Makin tinggi jumlah ekspor dari pada impor maka makin banyak surplus, atau makin banyak kekayaan berupa emas dan perak yang dapat dikumpulkan, berarti makin makmur negara tersebut.

#### **2.1.3 Teori Perdagangan Klasik**

##### **a. Teori Keunggulan Absolut**

Suatu negara dikatakan mempunyai keunggulan mutlak karena masing-masing negara terlibat dalam perdagangan dapat menghasilkan satu macam barang dengan biaya yang secara absolut lebih rendah dari negara lain. ( Nopirin, 1999).

##### **b. Teori Keunggulan Komparatif**

Menurut J.S Mill (Nopirin, 1999) menyatakan bahwa suatu negara akan menghasilkan dan kemudian mengekspor suatu barang yang memiliki *comparative advantage* terbesar dan mengekspor barang

yang memiliki *comparative disadvantage*, yaitu suatu barang yang dihasilkan dengan murah dan mengimpor barang atau yang kalau dihasilkan sendiri memakan ongkos yang besar, karena nilai suatu barang ditentukan oleh banyaknya tenaga kerja yang dicurahkan untuk memproduksi suatu barang, makin mahal barang tersebut.

c. Teori Perdagangan Modern

Dalam perdagangan modern negara-negara akan mengekspor barang-barang yang menggunakan faktor produksi yang melimpah secara intensif dan mengimpor barang –barang yang menggunakan faktor produksi yang langka secara intensif, dan pada suatu waktu, harga faktor produksi dua negara yang melakukan perdagangan akan menjadi sama.

#### **2.1.4 Pengertian Jasa**

Pengertian jasa menurut Kotler yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2010:27) ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Menurut Djaslim Saladin (2007:71) bahwa definisi jasa ialah kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Indriyo Gitosudarmo (2008:221) pengertian jasa ialah produk yang tidak berwujud yang biasanya berupa pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

#### **2.1.5 Pengertian Ekspor**

Ekspor adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam ke luar wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi ketentuan yang berlaku (Roselyne Hutabarat, 1990:306). Menurut Irham dan Yogi (2003), mendefinisikan ekspor ialah menjual barang – barang keluar negeri untuk ekspor memperoleh devisa yang akan digunakan bagi penyelenggara industri/pembangunan di negaranya, dengan asumsi ekspor yang terjadi haruslah dengan diversifikasi ekspor sehingga bila terjadi kerugian dalam satu macam barang akan dapat diimbangi oleh keunggulan dari komoditi lainnya.

### **2.1.6 Pengertian *Freight Forwarder***

*Freight Forwarder* adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan/pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlakukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transport baik melalui darat, laut, dan udara (R.P.Suyono,2007:251).

Dalam keputusan Menteri Perhubungan No.10 Tahun 1988 tanggal 26 Januari 1988, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan jasa pengurusan Transportasi ( *Freight Forwarding*) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat,laut atau udara yang dapat mencakup kegiatan : Penerimaan, Penyimpanan, Sortasi, Pengepakan, Penandaan, Pengukuran, Penimbangan, Pengurusan, Penyelesaian dokumen, Penerbitan Dokumen Angkutan, Perhitungan Biaya Angkutan, Klaim, Asuransi atas Pengiriman Barang serta Penyelesaian Tagihan dan Biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang-barang tersebut sampai dengan diterimanya barang oleh yang berhak menerimanya.

### **2.1.7 Teori Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “ Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan Georgopolous dan Tannembaum (1985:50), mengemukakan :

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

### **2.1.8 Teori Produktivitas**

Pengertian Produktivitas sangat berbeda dengan produksi. Tetapi produksi merupakan salah satu komponen dari usaha produktivitas, selain kualitas dan hasil keluarnya. Produksi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan hasil keluaran dan umumnya dinyatakan dengan volume produksi, sedangkan produktivitas berhubungan dengan efisiensi penggunaan sumber daya (masukan dalam menghasilkan tingkat perbandingan antara keluaran dan masukan). Kedudukan manusia baik sebagai tenaga kerja maupun sebagai manajer dari suatu aktivitas produksi tentunya juga tidak sama dengan mesin atau alat produksi lainnya. Seperti diketahui bahwa output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada manusia yang melaksanakan aktivitas tersebut, maka sumber daya manusia merupakan sumber daya utama dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan.

### **2.1.9 Aktivitas keseluruhan *freight forwarder* sebagai mata rantai dalam ekspedisi muatan**

Aktivitas *freight forwarder* keseluruhan menurut R.P.Suyono, 2007: 252-253 dalam *shipping* pengangkutan Intermoda ekspor impor melalui laut, 2003 adalah :

- a. Memilih rute perjalanan barang, moda transportasi dan pengangkut yang sesuai, kemudian memesan ruang muat (*space*),
- b. Melaksanakan penerimaan barang, menyortir, mengepak, menimbang berat, mengukur dimensi, kemudian menyimpan barang ke dalam gudang,
- c. Melaksanakan transportasi barang ke pelabuhan laut/udara, mengurus izin bea dan cukai kemudian menyerahkan barang kepada pihak pengangkut,

- d. Membayar biaya-biaya pengangkutan serta membayarkan barang kepada pihak pengangkut
- e. Mendapat *bill of lading / air way bill* dari pihak pengangkut
- f. Mengurus asuransi transportasi barang dan membantu mengajukan klaim kepada pihak asuransi bila terjadi kehilangan / kerusakan atas barang,
- g. Memonitor perjalanan barang sampai ke pihak penerima, berdasarkan info dari pihak pengangkut dan agen *forwarder* di negara transit / tujuan,
- h. Melaksanakan penerimaan barang dari pihak pengangkut,
- i. Mengurus izin masuk pada bea dan cukai serta menyelesaikan bea masuk dan biaya-biaya yang timbul di pelabuhan transit / tujuan,
- j. Melaksanakan transportasi barang dari pelabuhan ke tempat penyimpanan barang di gudang,
- k. Melaksanakan penyerahan barang kepada pihak *consignee* , dan melaksanakan pendistribusian barang bila diminta.

#### **2.1.10 Istilah –istilah dalam Kegiatan Ekspor**

Istilah – istilah yang sering kita jumpai dalam kegiatan ekspor adalah sebagai berikut (Sudijono dan Sarjiyanto,2007:13) :

a. *Shipper*

Adalah Exportir atau si pengirim barang. Nama dan alamat lengkap shipper harus tertulis jelas di dalam dokumen seperti : *Bill Of Lading, Invoice & Packing List, COO (Certificate of Origin)*,PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), dan Sertifikat dokumen lainnya yang terkait dengan pengiriman dan penerimaan barang ekspor-impor.

b. *Consignee*

Adalah Importir atau si Penerima barang.

c. *Notify Party*

Adalah pihak kedua setelah *consignee* yang berhak untuk diberitahu tentang adanya suatu pengiriman dan penerimaan barang ekspor /

import. Dalam prakteknya nama dan alamat notify party ini sama dengan nama dan alamat consignee. Tetapi ini semua tergantung dari perjanjian awal antara pihak *Shipper* dan *Consignee*. Nama dan Alamat lengkap *Notify Party* harus tertulis dengan jelas di dalam dokumen. Atau jika *Notify Party* nya sama dengan *Consignee* maka cukup ditulis *Same as Consignee*

d. *Description of Goods*

Adalah perincian barang, *Description of goods* ini terdapat didalam *invoice & packing list* dan *Bill of Lading*.

e. *G.w (Gross Weight)*

Adalah singkatan dari *Gross Weight* yaitu berat kotor dari berat kemasan dan berat barang itu sendiri.

f. *N.w (Nett Weight)*

Adalah singkatan dari *Net Weight* / Berat Bersih yaitu berat barang sebelum dikemas.

g. *LCL (Less Container Loading)*

*Less Container Loading* yaitu jenis pengiriman barang tanpa menggunakan *container* dengan kata lain *parsial*.

h. *FCL (Full Container Loading)*

*Full Container Loading* yaitu jenis pengiriman barang dengan menggunakan *container*.

i. *Lift On*

Mengangkat /menaikkan peti kemas dari *chasis* ke *chasis* lain atau dari *chasis* ke tempat penumpukan atau dari tempat penumpukan ke *chasis*.

j. *Lift Off*

Menurunkan peti kemas dari *chasis* ke *chasis* lain atau dari *chasis* ke tempat penumpukan atau dari tempat penumpukan ke *chasis*.



k. *Trucking*

Pengangkutan /penerimaan barang dari gudang ke gudang lain atau dari gudang ke pelabuhan atau dari pelabuhan ke gudang yang biasanya menggunakan alat transportasi seperti truk.

l. *Stuffing*

Kegiatan / usaha penyusunan peti kemas di dalam kapal maupun di terminal petikemas atau kegiatan memasukkan barang ke dalam *container*.

m. *Unstuffing / Vanning*

Bongkar barang

n. *Fumigasi / Pengasapan*

Adalah teknik pengendalian hama dengan cara menyemprotkan / mengasapi dengan gas beracun (*fumigant*) pada ruang kedap udara dengan dosis, temperatur dan waktu tertentu.

o. *Container Depo*

Tempat penumpukan petikemas kosong.

p. *Container Leasing*

Perusahaan yang menyewakan petikemas

q. *Container Yard(CY)*

*Container Yard* yaitu mode pengiriman dari tempat penumpukan Petikemas negara asal sampai ke tempat penumpukan petikemas negara tujuan.

r. *CFS (Container Freight Station)*

*Container Freight Station* yaitu mode pengiriman dari gudang *LCL* negara asal sampai ke gudang *LCL* negara tujuan.

s. *Vessel*

Kapal.

t. *Feeder Vessel*

Kapal pengangkut *container* dengan kapasitas kecil yang mengangkut container dari pelabuhan muat menuju pelabuhan

transit untuk di pindah ke *Mother Vessel*. Contoh : dari Tg. Priok menuju ke Singapura atau Hongkong, dsb.

u. *Mother Vessel*

Kapal pengangkut dengan kapasitas besar yang mengangkut *container* dari pelabuhan transit menuju pelabuhan tujuan.

v. *Voyage*

Nomor keberangkatan kapal yang biasa disingkat dengan V. atau *Voy.*. Nomor Keberangkatan harus selalu ada di belakang nama kapal. Contoh : *YM Glory V.23* artinya nama kapal *YM Glory* dengan Nomor keberangkatan kapal (*Voyage*) 23.

w. *ETD (Estimation Time of Departure)*

*Estimation Time of Departure* adalah perkiraan waktu keberangkatan.

x. *ETA (Estimation Time of Arrival)*

*Estimation Time of Arrival* adalah perkiraan waktu kedatangan Kapal.

y. *P.O.L (Port of Loading)*

*Port of Loading* yaitu Pelabuhan Muat.

z. *P.O.D (Port of Discharge)*

*Port of Discharge* yaitu Pelabuhan Bongkar.

aa. *Handling Charges*

Pengurusan pengiriman barang yang dilakukan oleh maskapai pelayaran atau pembersihan pengapalan yang dilakukan oleh eksportir sendiri atau dapat diserahkan kepada badan usaha jasa transportasi.

## **2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya**

### Penelitian Sebelumnya

*Lukman Hidayat (2015) in his research on “ The Role of Freight Forwarding in Procedure Shipping Export Declaration (Case Study at Asa Cargo Surakarta). The aim of this research to gain an overview and a deeper understanding of the role of freight forwarding in the delivery of Export goods carried by Asa Cargo freight*

*forwarding in Surakarta. The method used in this thesis is the case study method, which takes a single object to be analyzed in depth by focusing on one issue. The data used in this thesis is the primary data and secondary data. Primary data was collected through direct interview with Asa Cargo, while secondary data obtained from books and other reading sources. It can be concluded that the role of freight forwarding in the delivery of goods export procedures conducted by Asa Cargo in Surakarta is an attempt forwarding transportation management services that mediates transport of goods between the shipper/ shipper with shipping line, companies that have a means of transportation. Forwarding excellence in services offered to shippers more than directly to the shipping line. Forwarding also has several agents in each destination has to offer, because this forwarding company can connect with may companies shipping line. Suggestion to the authors give is the improvement of facilities and infracstructure company in order to improve company performance.*

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi Penelitian dan Obyek Penelitian**

#### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian kualitatif ini dilaksanakan di PT.Bisama Nugraha Cargo, Jalan Raya Andong No.54 X Ubud Gianyar Bali. Alasan penyusun memilih lokasi tersebut karena lokasi perusahaan dapat mempengaruhi perusahaan dalam beberapa aspek diantaranya kemampuan dalam bersaing, ditambah lokasi yang strategis di tengah kota sehingga dapat memaksimalkan pelayanan kepada *customer* serta menentukan kelancaran kegiatan operasional perusahaan

#### **3.1.2 Obyek Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini objek yang menjadi sasaran pengamatan penyusunan adalah perusahaan PT Bisama Nugraha Cargo. Dimana jasa pengiriman saat ini banyak membantu para eksportir.

## **3.2 Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini, definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

*Freight forwarder* merupakan jasa angkutan umum dengan menggunakan transportasi darat, laut ,dan udara. *Freight forwarder* sangatlah penting artinya bagi pengiriman barang umum sehingga *freight forwarder* dianggap sebagai *phsycal distribution*. *Phsycal distribution* dapat mencangkup beberapa hal yang berhubungan dengan kegiatan logistic seperti transportasi pengelolaan, pengiriman barang dengan kapal, gudang, pengepakan, penamaan, pengawasan terhadap kualitas, manajemen dan ketentuan-ketentuan bea cukai. Dalam hal ini, *freight forwarder* sangat berperan sekali dalam aktivitas ekspor yaitu sebagai alat atau perantara dalam pengiriman barang ekspor ke luar negeri sehingga memberikan keuntungan bagi negara kita dan eksportir.

## **3.3 Jenis dan Sumber Data**

### **3.3.1 Jenis Data**

#### a. Data Kuantitatif

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka seperti data aktivitas ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali. Data ini diperoleh dari keterangan – keterangan pihak PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Gianyar Bali.

#### b. Data Kualitatif

Yaitu data yang terdiri bukan dari angka-angka melainkan berupa informasi yang diperoleh dari buku dan referensi yang ada pada PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali seperti data tentang sejarah perusahaan dan struktur organisasinya.

### **3.3.2 Sumber Data**

#### a. Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dengan cara wawancara langsung pada manajer operasional, manajer marketing dan, staff/karyawan PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data pendukung yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Data ini diperoleh dari buku atau sumber informasi yang lain yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

### **3.3.3 Responden Penelitian**

Dalam Penelitian ini responden penelitiannya adalah manajer operasional, manajer marketing dan, staff/ karyawan yang mengetahui banyak tentang PT.Bisama Nugraha Cargo dan bersedia menjelaskan dan memberikan informasi yang dibahas dalam penelitian ini.

### **3.5 Metode pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang sesuai dengan keperluan penulis melalui :

a. Metode Wawancara

Adalah dengan cara Tanya jawab secara langsung dengan Responden yang mengetahui permasalahan yang sedang diteliti.

b. Metode Pencatatan

Adalah pengumpulan data yang berasal dari dokumen-dokumen atau data instansi dan *literature* yang ada kaitannya dengan permasalahan.

c. Metode Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku/referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Secara Kualitatif analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut (bogdan & Biklen, 1982 : 145) analisis data adalah proses mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman

peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.

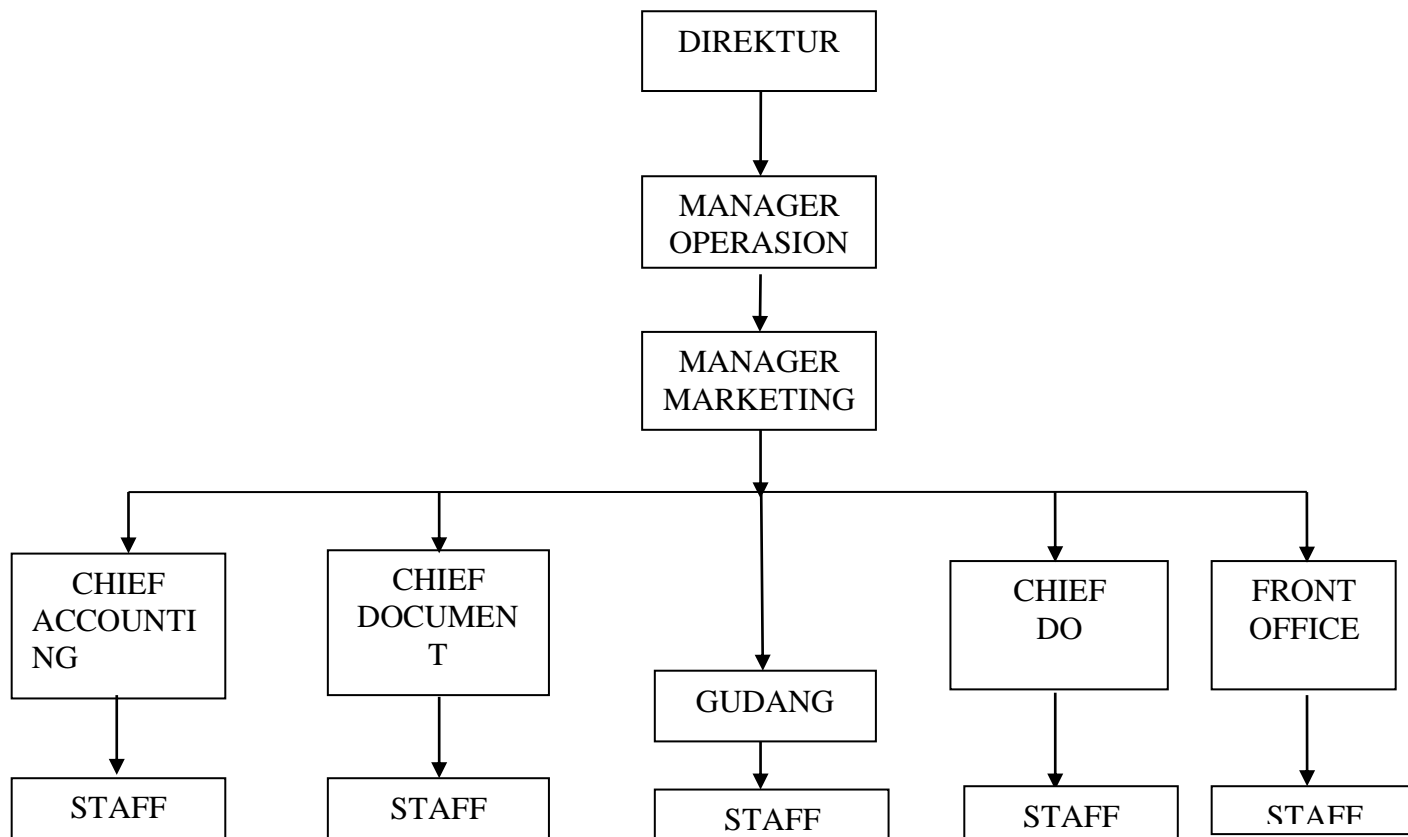
## **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

### **4.1 Sejarah Ringkas Perusahaan**

Sejarah PT.Bisama Nugraha Cargo adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi ekspor impor . PT Bisama Nugraha Cargo mulai beroperasi pada tanggal 27 November 1996 dimana status pendirian di daftar atau dicatat pada Akte Notaris No. 63 oleh Notaris Rakhmat Syamsul Rizal, SH di Denpasar dan telah terjadi perubahan akte notaris pada tanggal 07 Maret 2000 dengan Akte No 15 pada Notaris Ni Ketut Alit Nariasih Dadu, SH notaris di Gianyar. Dengan adanya jasa pelayanan dari *freight forwarder* akan memudahkan para eksportir maupun importir dalam pengiriman dan penerimaan barang dari ataupun ke luar negeri. Karena biasanya eksportir maupun importir tidak mau disusahkan dengan adanya pengurusan dokumen serta pengangkutan yang begitu sulit, atas dasar inilah PT.Bisama Nugraha Cargo bekerjasama dengan perusahaan *forwarder* dan berusaha mengutamakan kepuasan *customer* akan pelayanan yang sebaik-baiknya.

### **4.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan**

Struktur Organisasi suatu perusahaan di gambarkan dalam suatu bentuk bagan organisasi yang merupakan diagram dan memperlihatkan interaksi, tugas dan tanggung jawab masing – masing karyawan. Pada struktur organisasi terkandung alur perintah yang mengidentifikasi jabatan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing karyawan atas berbagai kegiatan serta komunikasinya dengan unit yang lain, adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh PT.Bisama Nugraha Cargo adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1

### Struktur Organisasi PT. Bisama Nugraha Cargo

Sumber : PT. Bisama Nugraha Cargo (2016)

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut :

a. Direktur

Direktur sebagai pimpinan perusahaan bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran dan kelangsungan hidup perusahaan serta menentukan kebijaksanaan umum dan menyeluruh terhadap semua aktivitas dalam merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan, dan mengadakan koordinasi dan mengawasi keseluruhan operasi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Manager Operasional

Manager operasional bertugas langsung mengawasi staf – stafnya dalam melaksanakan tugas masing – masing agar tidak terjadi penyimpangan dan bertanggung jawab terhadap direktur.

c. *Manager Marketing*

Bagian pemasaran memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan. Mereka bisa meningkatkan keuntungan atau profit dari perusahaan itu sendiri. Tugas dari manager pemasaran sendiri adalah mengembangkan strategi marketing yang bisa memenuhi tujuan perusahaan, melakukan pengawasan terhadap berbagai aspek berupa kondisi pasar dan kondisi para konsumen, mengimplementasikan rencana marketing yang sudah dibuat dan melakukan perubahan bila diperlukan, mengawasi secara luas segala kegiatan yang berhubungan dengan marketing, usaha promosi melalui iklan dan juga mengawasi semua staff yang berada di bawahnya

d. *Chief Accounting*

Adapun tugas-tugas dan tanggung jawab *Chief accounting* adalah sebagai berikut :

- 1) Bagian *Accounting* adalah tempat pengolahan data dari seluruh kegiatan perusahaan dan melaksanakan pencatatan atas perubahan – perubahan yang terjadi pada setiap buku besar (*General Ledger*) yang dicatat berdasarkan urutan tanggal transaksi.
- 2) Menjaga aset-aset yang dimiliki perusahaan
- 3) Memberikan informasi kepada management tentang *Finacial Position*.

Mengadakan sistem pengarsipan yang benar sehingga bukti-bukti pendukung administrasi dari setiap pencatatan dapat terpelihara dengan baik.

e. *Chief Dokument*

*Chief Dokument* bertugas menyiapkan, membuat dan mengurus data serta informasi shipment berupa list dari kegiatan jasa yang dilaksanakan sampai barang tersebut di terima oleh importir.



Sesuai dengan fungsinya, tugas-tugas pada bagian dokumen ini adalah sebagai berikut :

- 1) Menerima file packing list dari bagian gudang
- 2) Membuat *invoice & packing list (input di computer)* atas barang-barang yang terkirim dan membuat *unloading list*
- 3) Membuat Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
- 4) Mengirimkan dokumen *shipping line* yang akan dipakai
- 5) Menunggu draft BL dari *shipping line* dan mengoreksi draft tersebut
- 6) Mengirimkan data perusahaan asuransi dan fumigasi yang dipakai atas shipping yang dilaksanakan jika pengiriman tersebut memakai jasa asuransi dan fumigasi
- 7) Mengirimkan data V-legal ke pemerintah apabila dokumen berisikan material wood
- 8) Memproses *certificate of origin* ke pemerintahan dalam hal ini ke Departmen Perdagangan
- 9) Mengirim semua dokumen asli ke alamat customer

f. *Chief Delivery Of Order (DO)*

Adapun tugas-tugas dan tanggung jawab dari *Chief Delivery of Order* adalah sebagai berikut :

- 1) Menerima nota/*bill* dari customer mengenai barang-barang yang akan atau telah dipesan pada *supplier*, toko, gallery dan sebagainya
- 2) Membuat file baru untuk *customer* yang bersangkutan dari nota-nota yang diterima
- 3) Memasukkan seluruh data yang terdapat dalam nota dan membuat rekapan keseluruhansupplier dan rencana pembayaran baik uang muka, pelunasan dan sisa pembayaran yang akan dilaksanakan dari nota-nota yang akan diterima, yang berkaitan dengan posisi keuangan

dan pembuatan proforma pembayaran *customer* yang akan dibuat

- 4) Memberikan draft data barang *customer* ke bagian administrasi gudang dan keuangan
- 5) Mengadakan pengecekan ke supplier atau toko-toko dimana *customer* tersebut memesan barang untuk mengetahui tanggal selesai dan tanggal penjemputan barang yang dikordinasikan dengan jadwal stuffing tersebut
- 6) Membuat jadwal penjemputan barang dan membuat surat penugasan sopir
- 7) Menerima laporan dari bagian gudang/penjemputan barang mengenai hasil penjemputan barang tersebut atas barang yang telah masuk gudang dan barang-barang yang belum dijemput. Laporan tersebut dapat dipakai sebagai dasar pembuatan jadwal penjemputan berikutnya mengenai barang – barang yang masih tertunda
- 8) Membuat *shipping instruction* (SI)

g. *Front Office*

Front Office bertugas menerima tamu yang akan bertransaksi dengan pihak perusahaan, menerima nota tagihan dari *supplier*, memberikan semua informasi tentang *freight forwarder* dan *cargo* kepada *customer*, dan memberikan info melalui email atau *email traffic* kepada semua *customer*

h. Gudang

Selain mengelola stock alat *packing* petugas gudang juga bertanggung jawab terhadap keberadaan seluruh barang yang ada di dalam gudang dan mengadministrasikan seluruh barang yang diterima dan barang – barang yang keluar dari gudang. Berikut dijelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab bagian gudang antara lain :

- 1) Melaksanakan administrasi stok alat *packing*
- 2) Menerima jadwal *stuffing* dari *manager* operasional
- 3) Menerima surat penugasan supir yang telah dilengkapi dengan ampun uang yang telah disetujui
- 4) Menugaskan supir untuk menjemput barang
- 5) Menerima barang-barang yang masuk ke gudang
- 6) Jika barang tersebut diantar langsung oleh *supplier* nya, petugas gudang harus membuat tanda terima sesuai dengan yang diterimanya
- 7) Mencocokkan semua barang yang diterima dengan draft yang diterima dari bagian *delivery order*
- 8) Membuat buku registrasi penerimaan barang ke bagian *delivery order* dan bagian *accounting*
- 9) Melakukan *packing* atau pengepakan barang
- 10) Membuat laporan harian penerimaan barang ke bagian *delivery order* dan bagian *accounting*
- 11) Membuat *packing list* setelah barang-barang di *packing*
- 12) Dalam hal *stuffing* yang dilaksanakan, supaya bagian gudang berkoordinasi dengan *stuffer leader* mengenai barang – barang yang keluar gudang atau *loading* juga barang- barang yang *unloading*
- 13) Menerima laporan *stuffing report* dari *stuffer leader* untuk dicatat ke dalam buku registrasi barang keluar dan pemberian nomor *stuffing report*
- 14) Menyerahkan *SI (shipping instruction)*, *stuffing report*, dan informasi lain yang berkaitan dengan pengiriman barang ke bagian dokumen untuk diproses lebih lanjut

i. Staff atau Karyawan

Bertugas untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan sesuai dengan *job description* masing – masing.

### 4.3 Ringkasan Umum Kegiatan Usaha

PT.Bisama Nugraha Cargo bergerak pada kegiatan jasa pengiriman dan penerimaan barang baik ekspor maupun *import*. Perusahaan ini bekerja meliputi kegiatan-kegiatan yang mencakup pengiriman, penerimaan, penyimpanan, *sortasi*, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pembuatan *invoice packing list*, pengurusan *coo*, pengurusan dokumen – dokumen ke pemerintah selain dokumen *bill of lading*. Menjadi perantara antara perusahaan *forwarder* dan *customer* juga *shipping line*. PT.Bisama Nugraha Cargo selalu berusaha mengutamakan kepuasan *customer* akan pelayanan yang diberikan sebaik-baiknya oleh karyawan pada PT.Bisama Nugraha Cargo.

## PEMBAHASAN

### 5.1 Peran perusahaan *freight forwarder* dalam proses pengiriman barang ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo melalui transportasi laut dan udara.

Adapun peran *Freight forwarder* (Suyono, 2007: 252) yang meliputi sebagai berikut;

#### a. Peran *freight forwarder* dalam konsolidasi muatan

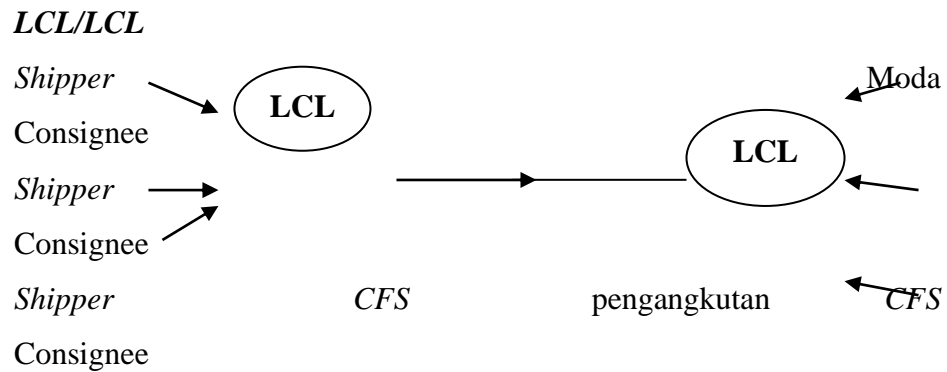
Konsolidasi muatan ( *cargo consolidation* ) atau juga disebut *groupage* adalah pengumpulan beberapa kiriman barang dari beberapa eksportir/*shipper* ditempat asal yang akan dikirimkan untuk beberapa *consignee* ditempat tujuan, yang dikemas dalam satu unit paket muatan, kemudian muatan terkonsolidasi tersebut dikapalkan dan ditujukan ke- agen konsolidator di tempat tujuan. Agen kemudian melaksanakan penyerahan barang kepada pihak *consignee* masing-masing (Capt.Suyono 2003 : 159 ).

Bentuk pengangkutan muatan yang ditawarkan oleh *freight forwarder* adalah :

#### 1) *Less Than Container Load*

Istilah *LCL* dapat diartikan sebagai muatan yang dimasukkan ke dalam peti kemas dan membongkarnya kembali. Muatan dari beberapa *shipper* dikonsolidasikan oleh *freight forwarder* dalam peti kemas *LCL* dan

dikapalkan ke negara tujuan sebagai muatan peti kemas *FCL* yang ditujukan kepada agen konsolidator.



Gambar 5.1

Alur dari *Less Than Container Load*( *LCL*)

Sumber : *shipping* Pengangkutan Intermodal Ekspor-Import Melalui Laut

Prosedur pengapalan *LCL* :

- a. Muatan dari beberapa *shipper* yang akan dikirim ke berbagai *consignee* diterima oleh *carrier* di *CFS* (*container freight station*) kepunyaan atau ditunjuk oleh *carrier*.
- b. *Carrier* atau *freight forwarder* / EMKL mengurus *stuffing* dari *parcel* muatan ke dalam peti kemas atas biaya *carrier*.
- c. *Carrier* kemudian memuat peti kemas yang telah diisi oleh berbagai *shipper* dan boleh juga oleh *shipper* tunggal ke atas kapalnya.
- d. Di pelabuhan tujuan, petikemas yang telah dibongkar dari kapal dibawa oleh pelayaran atau *freight forwarder* ke *CFS* untuk bongkar (mengeluarkan barang). Barang-barang secara *parcel* dapat diambil oleh berbagai *consignee* atau dikirim ke alamatnya.

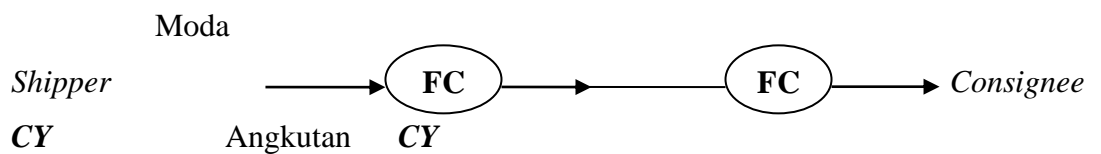
## 2) Full Container Load (FCL)

*Full Container Load (FCL)*, memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Berisi muatan dari shipper dan dikirim untuk satu *consignee*.
- b) Petikemas diisi (*stuffing*) oleh *shipper* (*shipper load and count*) dan petikemas yang sudah diisi diserahkan di *container yard (CY)* pelabuhan muat.
- c) Di pelabuhan bongkar, petikemas di ambil *consignee* di *CY* dan di *un-stuffing* oleh *consignee*.
- d) Perusahaan pelayaran tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang ada dalam petikemas.

Perusahaan perkapalan *liner* mengatakan untuk petikemas yang diangkut dengan pola *FCL* adalah bahwa *shipper* dan *consignee* bertanggung jawab untuk mengisi dan membongkar petikemas.

### **FCL/FCL**



Gambar 5.2

Alur dari *Full Than Container Load (FCL)*

Sumber: Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor –Impor melalui Laut

Prosedur pengapalan *FCL* adalah :

- a. Petikemas yang di-*supply* oleh *carrier* atau di pinjam dari *container leasing* di *stuffing* oleh *shipper* di gudang *shipper* atau tempat lainnya. Setelah itu, petikemas di segel oleh bea cukai.
- b. Petikemas yang di segel di bawa oleh *shipper* atau oleh *freight forwarder* atau *container yard (CY)* milik perusahaan pelayaran atau terminal lain yang di tunjuk *carrier*.
- c. Di pelabuhan pembongkaran, *carrier* mengurus pengangkutan dari petikemas yang dibongkar ke *container yard (YC)* dari pelayaran atau *CY* lain yang di tunjuk oleh *carrier* atas biaya *carrier*.

- d. Dari *container yard*, *consignee* atau *freight forwarder* mengurus muatannya dalam peti kemas dibea cukai untuk mengangkut petikemas, kemudian ke gudangnya untuk di bongkar atas biaya *consignee*.

**b. Peran freight forwarder sebagai pengangkut**

Banyak *freight forwarder* bertindak sebagai operator dan bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan pengangkutan meskipun tidak memiliki kapal sendiri. Yang dimaksud dengan operator disini adalah BHI (Badan Hukum Indonesia) yang melaksanakan kegiatan usaha pelayanan jasa terhadap kapal dan barang di pelabuhan dalam rangka menunjang kegiatan angkutan laut.

Selain itu *freight forwarder*, juga bertindak sebagai :

- 1) Vessel – operating Multimoda Transport Operator secara penuh melaksanakan berbagai jenis pengangkutan dengan cara door-to-door dengan satu dokumen intermodal yang biasanya berbentuk FBL.
- 2) Non-Vessel Operator (NVO) yang menguruss pengangkutan lewat laut dari pelabuhan ke pelabuhan dengan menggunakan satu house bill of lading.
- 3) Non-Vessel-Operating Common Carrier (NVOCC) yang mempunyai jadwal pelayaran yang tetap dan melaksanakan konsolidasi muatan atau melayani multimoda transport dengan house bill of lading (HBL) atau bill of lading dari FIATA (*International Federation of Freight Forwarder Association*).

**c. Peran freight forwarder dalam dokumentasi**

Secara teori dokumen yang diperlukan *freight forwarding* dalam aktivitas ekspor adalah ( Andi Susilo,2007:80) :

- 1) *Bill Of Lading*
- 2) *Shipping Intruction*
- 3) *Invoice & Packing List*
- 4) *Certificate Of Origin*
- 5) *Pemberitahuan Ekspor Barang*

- 6) *Dokumen Asuransi*
- 7) *Dokumen Fumigasi*
- 8) *House B/L & Master B/L*

**d. Peran *Freight Forwarder* dalam Pembungkusan (*packing*)**

Pengiriman maupun penerima barang selalu mengharapkan agar barang sampai kepada pihak yang dituju dengan memenuhi syarat 3K, yaitu :

- 1) Keamanan
- 2) Keaslian
- 3) Kepuasan

Jenis bungkusan yang diperlukan untuk membungkus barang yang dapat merupakan kesatuan atau dalam jumlah yang banyak akan tergantung dari :

- a) Sifat dan jenis barang
- b) Volume
- c) Berat
- d) Jumlah jenis barang
- e) Cara mengirim
- f) Tujuan

Untuk memilih jenis pembungkus, ada beberapa yang harus diperhatikan berikut ini :

- a. Untuk kepentingan pengirim (*shipper*)  
Perlindungan, keaslian dan penampilan dalam ekspor dari barangnya sebagai tujuan utama, dan uang tambang yang serendah mungkin.
- b. Untuk kepentingan pengangkut (*carrier*)  
Befungsi sebagai pelindung dari kehilangan, pencurian, kerusakan, serta optimalisasi daya muat kapal.

Secara umum jenis bungkusan yang dipergunakan dan muatan di dalamnya dapat dipaparkan sebagai berikut :



1) Karung

Isi atau muatan dari karung itu sendiri harus cukup kuat untuk menahan tekanan luar dari segala penjuru karena bahan karung hanya dapat menahan isinya yang di dalam dan tidak melindunginya dari kerusakan yang didapat datang dari luar.

2) Bahan karton

Kotak pembungkus yang dibuat dari karton dapat dipakai secara luas demi efisiensi dan ekonomis. Meskipun relatif murah namun dapat menahan tekanan dan bantingan yang secara umumnya akan terjadi dalam pengangkutan. Selain itu dapat menjaga isinya terhadap kerusakan atau kehilangan.

3) Peti kayu

Peti kayu merupakan bungkusan yang terbaik untuk barang karena dinding –dindingnya cukup kuat untuk menahan isi maupun tekanan dari luar.

Dalam hal peran *freight forwarder* yang dijelaskan di atas maka perusahaan PT.Bisama Cargo dalam proses pengiriman barang ekspor melalui laut dan udara yang bekerjasama dengan perusahaan *forwarder* memakai teori efektivitas agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para *customernya* sesuai dengan tujuan dari perusahaan sehingga dalam proses pengiriman barang berjalan dengan baik dan tanpa adanya kesulitan sehingga rencana yang telah ditentukan oleh perusahaan dapat berhasil dan diwujudkan dengan hasil nyata. Selain itu produktivitas tenaga ahli sangat mendukung efektivitas itu sendiri sehingga apa yang menjadi tujuan PT.Bisama Cargo ini dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.

## 5.2 Pihak – pihak yang terlibat dalam prosedur penanganan kegiatan ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo

### a. *Freight forwarder*

*Freight forwarder* sebagai pihak pengangkut barang (muatan) dari satu atau beberapa orang pemilik barang yang dikumpulkan dari satu atau beberapa tempat sampai ke tempat tujuan akhir melalui sistem pengaturan lalu lintas barang dan dokumen, dengan menggunakan satu atau beberapa jenis angkutan tanpa harus memiliki sarana angkutan (*container*), menjadi pihak peranta antara perusahaan *cargo* dengan perusahaan *shipping line*.

### b. *Customer* dan *Consignee*

*Customer* adalah seseorang atau sebuah organisasi yang membeli sesuatu dari sebuah toko atau usaha. *Consignee* adalah nama lain dari penerima barang atau pihak yang ditujukan oleh *shipper* untuk menerima barang yang diangkut di pelabuhan tujuan.

### c. Eksportir

Eksportir sebagai pihak penjual, dalam hal ini PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali bekerja sama dengan perusahaan *forwarder* untuk menangani pengiriman barang serta pengurusan dokumen – dokumen yang diperlukan dalam kegiatan ekspor. Order pengerjaan *handling export* tersebut dituangkan dalam *shipping instruction*.

### d. Importir

Importir adalah pihak yang membeli barang dari luar negeri. PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali sebagai jasa importir juga melakukan kerja sama dengan perusahaan *forwarder* dalam hal penerimaan barang impor yang telah sampai di pelabuhan dan pengangkutan barang impor.

### e. Agen *Freight forwarder*

Agen *freight forwarder* yang merupakan agen yang bekerjasama dengan PT.Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali yang berada di luar negeri yang bertanggung jawab terhadap barang yang telah sampai di pelabuhan tujuan.

f. Bea Cukai

PT.Bisama Nugraha Cargo memiliki hubungan kerja dengan kantor pelayanan Bea Cukai di Jl. Raya Pelabuhan Benoa, Bali 80113. Dalam pembuatan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) untuk mendapatkan keterangan fiat muat atau sebagai pemberi izin untuk pelepasan dan pemuatan barang maupun pemeriksaan dokumen maupun pajak dalam kegiatan ekspor impor.

g. *Shipping Company*

*Shipping Company* sebagai pihak pemilik kapal pengangkut *container* yang akan membawa barang dari eksportir ke tempat tujuan *consignee* di luar negeri. Pihak *forwarder* akan menyerahkan barang kepada *shipping company* untuk dimuat dan dikapalkan menuju ke pelabuhan tujuan atau perusahaan yang memberikan izin untuk menyewa *container* atau kapal. Beberapa perusahaan *shipping company* yang bekerja sama dengan PT.Bisama Nugraha Cargo adalah Maersk line, cosco, NYK, Hapay Lloyd, Ever green, dll.

h. Bank

Hubungan kerjasama antara PT.Bisama Nugraha Cargo dengan bank adalah dalam pembayaran biaya-biaya oleh *consignee* kepada *freight forwarder* melalui perantara PT.Bisama Nugraha Cargo yang telah melaksanakan pelayanan jasa ekspor guna membayar biaya jasa *handling exsport*, biaya pengangkutan atau *ocean freight* yang dilakukan sesuai dengan mode pengapalan yang dipilih dan sistem pembayaran *ocean freight* adalah *rate prepaid* dan *rate collect*. Pembayaran tersebut dilakukan melalui bank transfer OCBC.

i. *Surveyor*

*Surveyor* bertugas melakukan pemeriksaan atas barang yang diekspor dalam hal ini pemeriksaan dilakukan oleh PT.Sucofindo di JL.raya Puputan 3 No.55, Renon Bali. Pemeriksaan dilakukan atas kualitas, kuantitas, pengawasan muatan, fumigasi, dan lain-lain yang merupakan persyaratan dokumen V-legal yang wajib ada untuk memperlancar

aktivitas ekspor ini, dan kemudian perusahaan *surveyor* menerbitkan sertifikat atas pemeriksaan yang telah dilakukan sesuai permintaan *customer*.

j. Perusahaan Asuransi

Dalam setiap transaksi ekspor impor pada umumnya eksportir maupun importir menginginkan barangnya dapat sampai ke negara tujuan dengan aman dan terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan yang terjadi dalam perjalanan, oleh karena itu untuk mengurangi resiko yang mungkin timbul dengan persyaratan yang ada dalam perjanjian dengan pihak *consignee*.

k. Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DisPerinDag)

Merupakan instansi pemerintah yang mempunyai wewenang untuk membuat pernyataan mengenai identitas asal barang ekspor yang disebut dengan *certificate of origin (COO)* atau biasa dikenal dengan surat keterangan asal yang berfungsi untuk memperoleh fasilitas bea masuk dan perhitungan kuota di negara tujuan atau mencegah masuknya barang dari negara terlarang. PT.Bisama Nugraha Cargo bekerja sama dengan Disperindag daerah Bali yang bertempat di JL.Melati, Denpasar Utara, Kota Denpasar Bali 80236.

l. *Trucking Company*

*Trucking company* adalah pihak yang akan membawa *container* kosong ke gudang eksportir untuk *stuffing* atau pemuatan barang-barang yang akan diekspor ke dalam *container*. Kemudian *container* tersebut akan dibawa ke pelabuhan untuk dibongkar dan kemudian dimuat ke kapal untuk dikirim ke *consignee*. Untuk *trucking company* sendiri PT.Bisama Nugraha Cargo memilikinya sendiri.

m. Depo Container

Perusahaan yang menumpuk *container* kosong, melakukan perawatan dan perbaikan *container* atau pihak yang mempunyai *container*.

Dalam hal pihak – pihak yang terkait dengan penanganan aktivitas ekspor ini maka pelayanan terbaik yang dilakukan oleh PT.Bisama Nugraha cargo dapat memiliki kesempatan untuk menambah jumlah biaya pemasaran karena telah

memperoleh kepercayaan dari *customer*. Dan peningkatan produktivitas yang efisien memberikan peluang perusahaan untuk mendapatkan *customer* baru dan mempertahankan *customer* lama, begitu juga dengan kerja sama yang baik dengan perusahaan – perusahaan yang terlibat dalam pengiriman barang ekspor.

### **5.3 Syarat – syarat Dokumen apa saja yang harus dipenuhi dalam prosedur pengiriman barang melalui freight forwarder pada PT.Bisama Nugraha Cargo**

a. *Shipping Instruction (SI)*

*Shipping instruction (SI)* adalah surat perintah pengiriman atau pengapalan barang yang dibuat eksportir.

b. *Invoice*

*Invoice* adalah dokumen yang menyatakan kejelasan data-data barang yang dikirim.

c. *Packing list*

*Packing list* adalah dokumen ekspor yang memuat informasi mengenai barang yang akan diekspor.

d. *V-Legal*

Dokumen yang menyatakan bahwa produk kayu tujuan ekspor memenuhi standar verifikasi legalitas kayu.

e. *Bill of Lading*

*Bill of lading* adalah dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan *forwarder* sebagai tanda terima penyerahan barang juga sebagai bukti pemilikan atas barang yang telah dimuat di atas kapal oleh eksportir untuk diserahkan kepada *consignee*.

f. *Manifest*

*Cargo manifest* merupakan dokumen yang berisi informasi tentang muatan di atas kapal yang berhubungan dengan custom di negara *consignee*.

- g. *HB/L (House Bill of Lading)*  
*HB/L* adalah *bill of lading* yang diterbitkan oleh shipper yaitu PT.Bisama Nugraha Cargo.
- h. *Master Bill of Lading (MBL)*  
Merupakan dokumen kepemilikan *cargo* yang sah dikeluarkan oleh pihak pelayaran/penerbangan kepada *forwarder* ataupun pengirim barang.
- i. *Certificate of Origin (COO)*  
*COO* dikeluarkan oleh Disperindag yang mewakili pemerintah yang menyatakan bahwa barang yang diekspor benar-benar diproduksi di Indonesia.
- j. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)  
Dokumen yang dibuat eksportir dan harus mendapat persetujuan petugas bea cukai sebelum dilakukan pemuatan di kapal.
- k. Asuransi  
Melindungi pengiriman barang ke luar negeri. Dalam transaksi ekspor impor sesuai dengan permintaan *consignee*.
- l. Fumigasi  
Dokumen yang menunjukkan bahwa barang yang diekspor yang ada di dalam *container* aman dan telah difumigasi (penyemprotan barang) yang akan dikirim agar tidak ada hama yang akan dikirim.
- m. *Phytosanitary*  
Dokumen kesehatan tumbuhan yang dikeluarkan/diterbitkan oleh institusi karantina tumbuhan yang khusus untuk negara tujuan India dan Kanada.

Dalam hal dokumen produktivitas tenaga ahli seperti *IT* sangat dibutuhkan oleh PT.Bisama Nugraha Cargo karena dapat mempercepat proses dokumen sehingga tidak terjadi ketelambatan dan dapat selesai tepat waktu dan menjaga kerapian serta kebersihan dokumen karena ikut menentukan valid tidaknya suatu dokumen. Selain itu efektivitas kerjasama antara perusahaan PT.Bisama

Nugraha Cargo dengan *freight forwarder* membuat proses dokumen *bill of lading* tidak memerlukan waktu yang lama berbanding terbalik apabila perusahaan *cargo* tidak bekerjasama dengan perusahaan *forwarder*.

#### **5.4 Faktor – faktor yang menghambat dalam pengiriman barang ekspor pada PT.Bisama Nugraha Cargo .**

Pada PT.Bisama Nugraha Cargo masalah pengiriman yang sering timbul adalah :

- a. Ketersediaan barang atau komoditi yang di ekspor tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan sehingga membuat keterlambatan untuk melakukan *stuffing*.
- b. Kebijakan ekonomi internasional yang dilakukan oleh pemerintah.
- c. Perbedaan mata uang antarnegara  
Negara yang melakukan kegiatan ekspor, biasanya meminta kepada negara pengimpor untuk membayar dengan menggunakan mata uang negara pengeksport.

Untuk mengatasi kendala tersebut di atas, produktivitas PT.Bisama Nugraha Cargo terlebih dahulu melakukan kerjasama membuat perjanjian dengan *supplier* atau toko tempat usaha agar ketersediaan barang yang harus di ekspor dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah disepakati antara *customer* dengan *supplier* sehingga *customer* tidak *complain* dengan perusahaan *cargo* dalam hal ini. Untuk kebijakan ekonomi suatu negara diharapkan bagi pemerintah bisa memberikan peraturan yang jelas dan tidak rumit untuk kelancaran perijinan pengiriman dan penerimaan barang dan perbedaan mata uang antar negara sebelum melakukan pengiriman barang dari pihak perusahaan PT.Bisama Nugraha Cargo melakukan perjanjian dengan *customer* untuk membayar dengan mata uang dari negara mana sehingga tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Bila semua produktivitas tenaga kerja berjalan sesuai dengan apa yang dituju maka efektivitas perusahaan akan semakin meningkat dan efisien.

## KESIMPULAN DAN SARAN – SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran perusahaan *freight forwarder* dalam jasa pengiriman barang melalui transportasi laut pada PT.Bisama Nugraha Cargo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. PT.Bisama Nugraha Cargo bekerjasama dengan perusahaan *forwarder* yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman dan penerimaan barang membantu eksportir dalam penyediaan dan pengurusan barang dokumen–dokumen pelaksanaan ekspor, menyiapkan dan melaksanakan segala pelayanan yang diminta oleh eksportir untuk melakukan pengiriman barang ekspor, memilih rute perjalanan, pengepakan , *stuffing* pemesanan ruang kapal(*booking space*), memperkirakan waktu pengapalan (*sailing date*) yang sesuai dengan waktu penyerahan (*delivery time*) kepada *consignee*.
2. Dalam jasanya PT. Bisama Nugraha Cargo bekerja sama dengan pihak-pihak yang berhubungan dalam aktivitas ekspor impor seperti *freight forwarder*, *customer* atau *consignee*, bea cukai, *depo container*, *shipping company*, Sucofindo, Bank, Perusahaan Asuransi, Disperindag, *trucking company*,agen *freight forwarding* di luar negeri.
3. Syarat – syarat dokumen yang harus dipenuhi dalam prosedur pengiriman barang pada PT.Bisama Nugraha Cargo antara lain: *Invoice & Packing List*, *Shipping Instruction*, *Bill of lading*, *Master B/L & House B/L*, *PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang)*, *Dokumen COO(Certificate of Origin)*, *Certificate Fumigation*, *Certificate Phytosanitary*
4. Kendala-kendala yang dialami oleh PT.Bisama Nugraha Cargo dan sering timbul adalah terlambatnya barang yang dipesan oleh *customer* kepada *supplier* sedangkan *customer* menginginkan



barang yang di ekspornya cepat sampai di tempat tujuan, kebijakan ekonomi suatu negara dan perbedaan mata uang antar negara.

Langkah yang diambil oleh PT.Bisama Nugraha Cargo dalam meningkatkan ekspornya adalah meningkatkan penjualan dengan harapan untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama agar tidak ditarik oleh perusahaan kargo lain.

## **6.2 Saran - saran**

Perusahaan PT.Bisama Nugraha Cargo harus memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan perusahaan *forwarder, shipping line*, tenaga ahli yang professional, *supplier*, dan pihak-pihak yang mendukung aktivitas pengiriman dan penerimaan barang. Efektivitas sumber daya manusia diharapkan lebih ditingkatkan dengan cara kemampuan dan motivasi yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Prproduktivitas tenaga kerja untuk memberikan pelayanan kepada *customer* diharapkan menggunakan prosedur yang cepat sehingga menghindari keterlambatan dalam pengiriman barang dan pengiriman dokumen. Membuat media promosi agar dapat membangun kerjasama dengan *customer* baru dan mempererat hubungan kerjasama dengan *customer* lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bukhari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anonym. 2004, Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri, Kebijakan Umum di Bidang Ekspor, Indag. Jakarta:Disperindag.
- Bogdan, R.C dan Biklen, S.K. (1982). *Qualitative Research for Education : An Introduction to Theory and Methods*, Boston : Allyn and Bacon, Inc
- Emzir. 2010. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Cetakan keempat*, Penerbit: BPFE-Yogyakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: H. Emerson
- Hidayat, Lukman. 2015. *Peranan Freight Forwarding dalam Prosedur Pengiriman Ekspor Barang (Studi Kasus di ASA Cargo Surakarta)*.
- Hutabarat, Roselyne. 1990. *Transaksi Ekspor Impor*. Jakarta : Erlangga
- Irham dan Yogi.2003. *Ekspor di Indonesia*, Pustaka Binaman, *Cetakan Pertama*, Pressindo. Jakarta.
- Kotler, P. 2002.*Manajemen Pemasaran*,Edisi Millineum II. Jakarta: PT Indeks.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*. Yogyakarta.

Kusumawati. 2002. *Evaluasi Strategi Marketing pada Freight Forwarder di Surabaya*.

Martani dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia*. Jakarta.

Nomor sa/M-DAG/PER/ 10/2015 – SILK. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 89/M-DAG/PER/2015.

<http://silk.dephut.go.id/app/Upload/hukum/20151215/28c207a8cc853847f7bc98a53cde3c75.pdf>

Nopirin. 1999. *Buku Ekonomi Internasional. Edisi ketiga*.

Paitung, Richa, Darma, Rahim, dan Brasit Nurdin. 2010. *Peranan Peti Kemas dalam Menunjang Ekspor Impor Komoditi Hasil Pertanian di Pelabuhan Soekarno Hatta Makasar*. Makasar.

Patton, M.Q. 1980. *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, CA. Sage Publication.

Radius. 2010. *Analisis Strategi Pemasaran Jasa Freight Forwarding pada PT. Silkargo Indonesia dalam Perspektif Fasilitasi Perdagangan Asean*.

Saladin, Djaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya

Salvatore, Dominick. 1996. Drs. Harris Munandar (Ed). 1997. *Ekonomi Internasional*, Erlangga, Jakarta.

Sudijono dan Sarjiyanto. 2007. *Transportasi Ekspor-Impor dan Tatalaksana Kepabeanan*, Surakarta

Sukirno, Sadono. 2008. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Jakarta. P.T Raja

Grafindo Persada

Susilo, Andi. 2008. *Buku Pintar Ekspor-Import*. Jakarta: PPM

Suyono, R.P. 2007. *Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Import Melalui Laut*. Jakarta: PPM

Triyoso, Bambang. 2004. *Analisis Kausalitas Antara Ekspor & Pertumbuhan Ekonomi di negara Asean*. FE USU: Medan.