

ANALISIS PERAN PT MITRA LINTAS NUSANTARA JAKARTA SEBAGAI FREIGHT FORWARDER DALAM PENGIRIMAN BARANG MELALUI LAUT CABANG JAKARTA UTARA

Linda Sari^{1,*}, Rame Soekarsono²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia

Email : lindasari@gmail.com¹, ramesoekarsono@stiami.ac.id²

Abstract.

The purpose of this study is to find out and benefit from the role of domestic shipping services in shipping goods by sea. Descriptive qualitative research method with data collection techniques through in-depth interviews, observation and documentation. The results of this study are to show that PT Mitra Lintas Nusantara as a freight forwarder company engaged in goods delivery services as well as being responsible for all transportation activities from the beginning to the destination of goods, from domestic to abroad, the country of destination of the exporter. PT Mitra Lintas Nusantara assists shippers or exporters in finding shipping companies that can provide lighter transportation costs or at special prices according to separate classes. The procedure carried out by PT Mitra Lintas Nusantara in shipping export goods by sea is the initial process of receiving Shipping Instructions from the shipper then from the SI it is used for booking space at the shipping agent which will later make a draft Bill of Lading to obtain a Delivery Order, then from PT Mitra Lintas Nusantara begins to take care of custom clearance (customs) documents to obtain PEB (Notice of Export of Goods) after all is completed, on the stuffing date determined by the sender from PT Mitra Lintas Nusantara sending a draft Bill of Lading document to the shipper then just stuffing in the stuffing process it will the container number and seal number are written on the container box, then after everything is finished PT Mitra Lintas Nusantara sends a copy of the Bill of Lading document that has been signed by the manager to the sender as a sign that the transportation is complete.

Keywords: *Analysis, Delivery of goods, Domestic.*

©2020 *Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*

Profile and corresponding author: Linda Sari adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author* : lindasari@gmail.com

How to cite this article : Linda Sari, Rame Soekarsono (2022) 'ANALISIS PERAN PT MITRA LINTAS NUSANTARA JAKARTA SEBAGAI FREIGHT FORWARDER DALAM PENGIRIMAN BARANG MELALUI LAUT CABANG JAKARTA UTARA', *Jurnal Mahasiswa Administrasi Bisnis*,2(5), pp. 661-668. Available at: <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Peran dan kegiatan perusahaan *Freight Forwarder* atau Ekspedisi Muatan Kapal Laut menjadi sangat penting karena memudahkan bagi para eksportir maupun importir dalam jasa pengurusan pengiriman barang. Untuk itu perlunya pemahaman dan pengetahuan dari khalayak umum maupun pihak yang terkait mengenai jasa ini khususnya dalam kegiatan pengiriman barang melalui laut. Sehingga diharapkan fungsi dan tanggung jawab jasa ekspedisi sebagai sarana ekonomi dalam mewujudkan sistem pengelolaan pengiriman dan pengaturan barang menjadi efisien, tepat, dan aman (dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi)

Semakin berkembangnya Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (*freight forwarder*) pengiriman barang atau jasa pengangkutan dengan aneka macam kelebihan yang mereka tawarkan, semakin banyak juga kendala yang dihadapi oleh perusahaan dan konsumen pengguna jasa pengiriman atau jasa pengangkutan barang ini. misalnya saja keterlambatan pada melakukan pengiriman barang yang seharusnya tiba pada hari yang telah dipengaruhi dimana barang telah sampai kepada penerima, tetapi menggunakan banyak sekali kendala dan kendala yang dihadapi oleh pengangkut yang pada hal ini perusahaan jasa pengiriman barang menyebabkan barang tadi terlambat hingga pada penerima, rusak, atau hilangnya barang yang sama sekali tidak diterima oleh penerima barang, serta sebab hal ini pengirim barang yang bertindak menjadi konsumen atau pengguna jasa merasa dirugikan akibat terlambatnya barang, rusak atau hilang.

Kendala yang dihadapi oleh pihak perusahaan adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia yang berperan melaksanakan kegiatan pengiriman barang melalui jalur laut. Kurangnya kualitas sumber daya alam dapat dipahami dapat menghambat bagaimana kinerja perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Hambatan mengenai sumber daya manusia tersebut dapat berpengaruh seperti pada permasalahan barang hilang, lambatnya pengiriman barang atau pengiriman barang tidak sampai sesuai scedhule, dan lain sebagainya.

Kendala lain yang dihadapi oleh pihak perusahaan adalah terdapat dalam sistem RO seperti halnya masih gerdapat space atau tidak. Kendala container dapat diketahui dari bagaimana kondisi container yang terkadang terdapat container dengan kondisi tidak layak seperti bolong, berkarat, atau bau. Mengenai container ini sebelum diambil harus menunggu SP2 terlebih dahulu. Kendala lain juga terdapat bahwasannya container tidak boleh *overtone* dikarenakan setiap container memiliki batas muatan tersendiri, apabila ada yang melebihi muatan maka barang harus dikeluarkan lagi. Kendala lain terdapat dimana jadwal kapal terkadang delay, sehingga memperlambat proses pengiriman barang. Kendala mengenai kapal *delay* ini biasanya dikarenakan oleh faktor cuaca.

Ruang Lingkup Penelitian

Melalui penulisan ini, peneliti membatasi masalah pada kegiatan pelaksanaan jasa pengiriman domestik dalam pengiriman dalam barang melalui laut di PT Mitra Lintas Nusantara Jakarta Utara. Dalam penelitian ini penulis mengacu kepada tugas dan tanggung jawab pada PT Mitra Lintas Nusantara Jakarta. Selain itu penulis menggunakan konsep - konsep dalam Pengiriman dalam pengangkutan barang melalui laut.

Tujuan Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berusaha mendapatkan informasi untuk mengetahui rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan manfaat bagaimana peran jasa pengiriman domestik dalam pengiriman barang melalui laut.

2. Untuk menganalisis peranan yang dilakukan jasa pengiriman domestik dalam mengupayakan proses pengiriman barang melalui laut.
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh jasa pengiriman domestik pada PT Mitra Lintas Nusantara Cabang Jakarta dalam pelaksanaan pengiriman barang melalui laut.

KAJIAN LITERATUR

Kajian Pustaka

1. Jasa Pengiriman Barang

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2002). Sedangkan pengertian jasa dirumuskan di Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000, yaitu setiap kegiatan pelayanan berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang atau fasilitas atau kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesanan. Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah sesuatu yang dihasilkan atau dirasakan dimana dalam hal ini dapat mempergunakan benda-benda yang berwujud maupun tidak berwujud. Didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas (Ansyar dan Amirullah, 2002). Pengiriman barang adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam ke luar wilayah dengan memenuhi ketentuan yang berlaku (Hutabarat, 1990).

2. *Freight Forwarder* dan EMKL

Freight Forwarder adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pengurusan dokumen dan transportasi, dimana peran utamanya adalah sebagai “pemberi jasa” antara shipper (pengirim/eksportir) dan consignee (penerima/importir) atau airline (angkutan udara) dan shipping line (angkutan laut) (Andi Susilo, 2008). Dalam mengeluarkan maupun memasukan barang ke kapal, pengirim, eksportir, dan importir sering mempergunakan jasa dari EMKL atau *freight forwarder*. Kedua badan ini khusus bergerak dalam ekspedisi barang, baik melalui darat, laut, maupun udara. Menurut Capt.R.P.Suyono (2007) *Freight Forwarder* adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimodal transport baik melalui darat, laut, maupun udara. *Freight Forwarder* melaksanakan pengurusan prosedur dan formalitas dokumentasi yang dipersyaratkan oleh adanya peraturan-peraturan pemerintah negara ekspor, negara transit, dan negara impor. Serta sesuai dengan ruang lingkup usahanya, *Freight Forwarder* juga menyelesaikan biaya-biaya yang timbul akibat dari kegiatan-kegiatan transportasi, penanganan muatan di pelabuhan/gudang, pengurusan dokumentasi, dan juga mencakup insurance liabilities yang umumnya diperlukan pemilik barang. *Freight Forwarder* adalah usaha yang ditujukan untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut, dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, pengepakan, penimbangan barang, pengurusan, penyelesaian dan penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan, klaim, asuransi, penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya berkenaan dengan pengiriman barang sampai dengan diterimanya oleh pihak yang berhak. *Freight Forwarder* bertanggungjawab mulai dari barang diterima di tempat pengirim sampai barang diserahkan di tempat penerima (consignee) dan akan mengatur

pengangkutan menggunakan beberapa moda transportasi laut, darat, dan udara. *Freight Forwarder* dapat bertindak atas nama pengirim barang dan dapat pula atas nama penerima barang. Peranan *Freight Forwarder* dalam dunia angkutan makin penting dan besar peranannya karena terdapat kecenderungan pemilik barang lebih senang hanya berhubungan dengan satu pihak saja, yang akan mengambil alih semua tanggung jawab sejak barang diserahkan di gudang pengirim sampai barang diterima di gudang penerima one stop shipping.

Kerangka Konseptual

Pengiriman barang melalui transportasi laut merupakan salah satu alat transportasi yang modern. Angkutan ini mempunyai peran penting bagi para eksportir dalam kegiatan pengiriman barang dan aktivitas ekspor lainnya, khususnya pada pengiriman barang yang berskala besar dan berat serta disediakan pula penanganan-penanganan yang intensif dalam proses tersebut. Selanjutnya angkutan barang melalui laut ini dapat menyediakan jasa angkutan yang lebih baik yang tidak disediakan oleh semua alat transportasi lainnya misalnya dengan menyediakan ruang kontainer yang lebar pada kapal dalam angkutan laut, pengiriman dokumen, dan lain sebagainya. Mengenai tanggung jawab angkutan laut tersebut salah satunya adalah memberikan layanan yang didalam adalah komunikasi dan ketepatan informasi, dokumentasi, serta senantiasa berupaya untuk menyelesaikan keluhan disamping tentunya penanganan terhadap barang yang dikirim. Dalam menjalankan kepengurusan transportasinya, *Freight Forwarder* mempunyai beberapa peran, yang meliputi (R.P. Suyono): Sesuai dengan posisinya sebagai jasa perantara transportasi internasional. PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta berkedudukan ditengah-tengah sebagai mata rantai yang menghubungkan antara eksportir atau *shipper* atau konsumen dengan perusahaan transportasi sampai dengan consignee. Di sini, PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta sebagai forwarder internasional dapat berfungsi sebagai penunjang perdagangan dan distribusi (trade and transport logistics) yaitu berperan sebagai penanggung jawab tunggal atas semua mata rantai pengangkutan dari awal hingga tempat tujuan akhir sebagai contractual carrier, dan juga berperan sebagai jasa transportasi berskala lokal, misalnya EMKU atau EMKL. Posisi peranan PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta sebagai perantara jasa transportasi Internasional ini dapat digambarkan sebagai berikut:

1) Shipper: Pengirim atau eksportir atau konsumen. Sebelumnya shipper telah melakukan kontrak jual beli dengan consignee;

2) Freight forewarder: Perusahaan jasa transportasi internasional (dalam hal ini PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta) yang telah ditunjuk oleh shipper/eksportir untuk melakukan pengiriman komoditi ekspor dalam wujud shipping instruction. *Freight Forwarder* mengatur, mengkoordinir, mengawasi dan bertanggung jawab sepenuhnya atas terselenggaranya pengangkutan barang, dari tempat asalnya sampai ke tempat tujuan; : Adalah agen pelayaran atau agen penerbangan yang ditunjuk PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta (freight forwarder) untuk melakukan pengiriman barang;

3) Posisi PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta dapat berperan sebagai jasa transportasi berskala lokal yaitu EMKL atau EMKU. Dari gudang eksportir atau shipper atau konsumen (A1) sampai dengan perusahaan pelayaran maupun perusahaan penerbangan (C1). Ruang lingkup EMKL dan EMKU tidak keluar dari batas negara;

4) PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta juga dapat 6. berperan sebagai contractual shipper berperan sebagai penanggung jawab tunggal atas semua mata rantai pengangkutan dari awal hingga tempat tujuan akhir). Dari dalam negeri sampai keluar negeri, tempat tujuan jawab sepenuhnya atas terselenggaranya pengangkutan barang, dari tempat asalnya sampai ke tempat tujuan.

Adapun beberapa dimensi peran sebagai berikut: 1) Peran sebagai suatu kebijakan. Pengaruh paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan. 2) Peran sebagai strategi. Penganut peran ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat. 3) Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel. 4) Peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredam konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber serta menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian berupa orang dan lembaga pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak apa adanya. Secara ringkasnya yang membedakan pendekatan studi kasus dengan metode penelitian kualitatif lainnya adalah kedalaman analisisnya pada kasus yang lebih spesifik (baik kejadian maupun fenomena tertentu) (Nawawi, 2003: 2). Sugiyono (2010:15), menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawan eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006:72). Ciri/kekhasan dari wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan

2. Observasi

Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan langsung suasana kerja dan pekerjaan pemangku jabatan *Freigh Forwarder* di kantor PT. Mitra Lintas Nusantara Jakarta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data atau arsip-arsip yang diambil oleh penulis di perusahaan yang diteliti agar menguatkan semua penelitian yang telah dilakukan agar menunjang hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

- a. Tahap reduksi data terdiri dari pemilihan data, mentransformasikan data mentah seperti pengetikan transkrip wawancara, memilah, dan menyusun data tersebut dalam kategori yang berbeda sesuai dengan sumber data.
- b. Penyajian data dilakukan dengan menyusun data menjadi kumpulan informasi yang terorganisir. Data disajikan dalam bentuk narasi yang ditunjang dengan gambar, bagan dan matriks.
- c. Penyusunan kesimpulan dilakukan melalui proses analisis data. Proses analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Interpretasi analitis tersebut juga perlu dilakukan berulang-ulang sehingga proses reduksi data dapat menghasilkan ringkasan temuan, klasifikasi data dan beberapa cuplikan kasus tertentu yang berkaitan dengan penelitian. Analisis secara detail dilakukan dengan melakukan pengkodean dan mengambil pemahaman umum mengenai topik yang sudah ditentukan sebagai panduan analisis.

PEMBAHASAN

PT Mitra Lintas Nusantara berhasil mengatasi setiap masalah yang ada pada operasional ekspor antar daerah. PT Mitra Lintas Nusantara memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen khususnya dalam bidang jasa transportasi dan pengangkutan barang karena telah memiliki perusahaan pengangkutan atau trucking sendiri. PT Mitra Lintas Nusantara selalu berusaha mengutamakan kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen. PT Mitra Lintas Nusantara ikut sertakannya ke-20 karyawannya yang tersebar di berbagai divisi ke dalam asuransi tenaga kerja yang dikelola oleh perusahaan umum asuransi tenaga kerja (BPJS Ketenaga Kerjaan). Para karyawannya akan memperoleh asuransi kecelakaan kerja, asuransi kematian, jaminan social dan asuransi hari tua.

Untuk kegiatan pada mendapatkan order, bagian operasional segera mengambil DO (delivery order) sesuai dengan SI (shipping instruction) kemudian mengkoordinasi truk untuk menaikkan container yang tersedia di depo container. Keuangan pada PT Mitra Lintas Nusantara meliputi pembukuan, pencatatan maupun laporan keuangan perusahaan. Pada pencatatan administrasi, bagian keuangan hanya melakukan pencatatan buku piutang pada saat invoice dicetak, adapun yang dimasukkan dalam buku piutang adalah nomor container, nomor invoice, stuffing serta total dari invoice tersebut. Bagian keuangan membuat laporan keuangan setiap hari (kas real), kas bulanan, kas tahunan. Tujuan pembuatan laporan data keuangan setiap hari untuk mengetahui transaksi setiap harinya, dan untuk mengontrol atau melihat keluar masuknya uang setiap hari. Bagian keuangan juga mengecek saldo bank setiap hari guna melihat perkembangan saldo yang ada.

Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan yang menggunakan jasa dari pada PT Mitra Lintas Nusantara adalah tergantung pada besarnya container atau ukuran container yang digunakan dan tujuan dari barang yang akan dikirim atau diekspor antar daerah (domestik). Berikut perincian biaya-biaya yang dikeluarkan yaitu biaya Lift On Container, Biaya Trucking, Biaya Stuffing, Biaya Fumigasi, Biaya Clearance Document, Biaya ke Bea dan Cukai untuk pengurusan PEB, Biaya Penumpukan, Biaya Lift Off Container, Biaya Haulage, THC (Terminal Handling Charge) dan Document Fee.

Dalam melakukan kegiatan prosedur pelayanan selama ini, perusahaan dan pelanggan sering mengalami beberapa masalah seperti respon perusahaan dalam memberikan surat penawaran masih belum cepat, perusahaan memberikan informasi mengenai status transaksi ekspor antar daerah (domestik) kepada pelanggan, dan pelanggan tidak memiliki media untuk melakukan saran, kritik dan umpan balik ke perusahaan. Ketiga masalah tersebut dapat dikendalikan dengan baik oleh pihak dari PT Mitra Lintas Nusantara. Beberapa strategi dan rancangan yang dilakukan adalah sebagai berikut merancang sistem yang didukung dengan database yang berfungsi untuk mencari tarif atau daftar harga serta jadwal pelayaran sehingga

proses pembuatan surat penawaran kepada pelanggan akan menjadi lebih cepat. Menyediakan sistem layanan informasi kepada pelanggan untuk dapat mengetahui informasi dan status dari transaksi ekspor antar daerah (domestik) yang sedang berjalan maupun yang sudah lalu. Dan untuk komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan selama ini sebagian besar dilakukan tanpa tatap muka, pelanggan jarang datang ke tempat perusahaan melainkan pelanggan lebih memilih berinteraksi melalui telepon, fax maupun e-mail, sehingga untuk kedua alternatif pemecahan masalah tersebut diatas dapat ditemukan alternatif baru yaitu memfasilitasi komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi yaitu penggunaan jaringan internet dalam hal ini bisa melalui perancangan website perusahaan yang dapat berguna sebagai tempat akses informasi bagi pelanggan dan sebagai media interaksi antara pelanggan dengan perusahaan dalam melakukan umpan balik dan juga sebagai saluran baru bagi perusahaan untuk melakukan promosi yang bertujuan untuk memperkenalkan nama perusahaan secara lebih luas dan global.

SIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan, penelitian dapat menarik kesimpulan sebagai jika PT Mitra Lintas Nusantara sebagai freight forwarder company yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang sekaligus sebagai agen penanggung jawab atas semua kegiatan pengangkutan dari awal hingga tempat tujuan barang, dari dalam negeri ke luar negeri, Negara tempat tujuan eksportir. PT Mitra Lintas Nusantara membantu para shipper atau eksportir dalam mencarikan perusahaan pelayaran yang dapat memberikan ongkos angkut yang lebih ringan atau dengan harga khusus sesuai dengan kelas-kelas tersendiri.

Prosedur yang dilakukan oleh PT Mitra Lintas Nusantara dalam pengiriman barang ekspor melalui laut adalah proses awal mulai dari penerimaan Shipping Instruction dari shipper kemudian dari SI tersebut digunakan untuk booking space di agen perkapalan yang nantinya akan dibuatkan draft Bill of Lading untuk memperoleh Delivery Order, kemudian dari PT Mitra Lintas Nusantara mulai mengurus dokumen custom clearance (kepabeanan) untuk memperoleh PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) setelah semua clear, pada tanggal stuffing yang ditentukan shipper dari PT Mitra Lintas Nusantara mengirimkan dokumen draft Bill of Lading ke shipper kemudian baru melakukan stuffing dimana dalam proses stuffing maka akan diperoleh nomor container dan nomor seal yang tertulis diboks container, kemudian setelah semuanya selesai PT Mitra Lintas Nusantara mengirimkan dokumen Bill of Lading copy yang sudah ditanda tangani oleh manajer ke shipper sebagai tanda bahwa pengangkutan sudah selesai.

Dokumen-dokumen yang diperlukan dan yang dikerjakan dalam pengiriman barang ekspor melalui laut antara lain:

- a. Shipping Instruction (Dibuat atau dikerjakan berdasarkan SI dari shipper yang kemudian dikirim ke EMKL yang ditunjuk oleh shipper).
- b. SOP (Shipping Operating Procedures) yang dibuat berdasarkan SI dari eksportir, kemudian SOP diberikan kepada divisi sea freight untuk dikerjakan mulai dari booking space pada perusahaan pelayaran.
- c. Packing List & Invoice (Dikerjakan atas permintaan atau perintah shipper).

PT Mitra Lintas Nusantara khususnya pada bagian sea freight masalah atau kendala yang sering timbul adalah jadwal keberangkatan kapal yang padat, sehingga tidak sedikit keberangkatan barang yang harus dipindahkan dan ikut kapal lain, dengan catatan keberangkatan barang tersebut disesuaikan dengan tanggal stuffing. Hal demikian terjadi

karena banyaknya shipper / eksportir yang mengekspor barangnya melalui transportasi laut dan kebanyakan dari mereka menginginkan barangnya cepat sampai ditempat tujuan.

Saran

Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada agar dalam pelaksanaan pengiriman barang ekspor khususnya melalui transportasi laut berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis menyarankan kepada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Sebagai freight forwarder company dalam jasa pengiriman barang, PT Mitra Lintas Nusantara disarankan untuk lebih memberikan pelayanan yang terbaik bagi para customernya sehingga dalam proses pengiriman barang melalui laut dapat berjalan tanpa ada kesulitan, begitu juga dengan kerjasama yang baik dengan perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam pengiriman barang ekspor, selain itu hubungan baik dengan shipper / eksportir.
2. Disarankan dalam proses atau prosedur pengiriman barang PT Mitra Lintas Nusantara untuk lebih teliti karena dengan alur dokumen yang begitu rumit apabila tidak dengan ketelitian yang tinggi maka akan terjadi kesalahan.
3. Pahaman atau kekeliruan yang mana dari kekeliruan atau kesalahan tersebut akan mempengaruhi profit dari perusahaan tersebut. Untuk itu diperlukan ketelitian yang tinggi sekaligus kejelian dalam sebuah kasus ekspor.
4. Disarankan dalam penanganan dokumen PT Mitra Lintas Nusantara lebih menambah space / tempat untuk menyimpan dokumen-dokumen yang masih ditangani atau bermasalah sehingga tidak terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam penanganan dokumen dalam sebuah kasus ekspor.
5. Dalam menghadapi kendala yang mungkin sering terjadi, diharapkan PT Mitra Lintas Nusantara untuk menjaga kelestarian hubungan dengan perusahaan pelayaran, dalam proses pengiriman barang sehingga akan diperoleh suatu hasil yang maksimal dan mampu bersaing secara profesional dalam menjalankan kegiatan ekspornya.

DAFTAR PUSTAKA

- Catur, Risniati dan Bondan Suratno. 2001. Pemasaran Barang dan Jasa, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Kanisius
- David, Fred R. 2010. Manajemen Strategis: Konsep. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Djauhari Ansyar dan Amirullah. 2002. *Teori dan Praktek Ekspor-Import*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Emzir, Widi. 2010, Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1, Jakarta: PT Indeks.
- Lizar, Alfansi. 2012. Pemasaran Jasa Finansial. Jakarta: Salemba Empat
- Susilo, Andi. 2008. *Buku Pintar Ekspor Import: Manajemen Tata Laksana dan Transportasi Internasional*. Jakarta: Trans Media
- Suyono R.P. 2007. *Shipping (Pengangkutan Internasional Ekspor-Import Melalui Laut)*. Jakarta: Penerbit BPM