

PERANAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus Penanganan Ekspor Komoditas *Glassfibre Reinforced Cement* PT. Dunia Trans Persada)

Evada Rustina^{1*}, Sumarwanto², Amanda Eka³, Sri Sayekti Lestari⁴
^{1,2,3,4} Akademi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Bahtera, Yogyakarta

*Email: evadarustina@akpnbahtera.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study are to determine the role of Forwarding PT. Dunia Trans Persada in the process of exporting glassfibre reinforced cement, to know the process of handling the export of glassfibre reinforced cement commodities using, and to know how to overcome obstacles experienced during the Export Handling Process of Glassfibre reinforced cement commodities. The method in this study uses qualitative descriptive research methods Data collection techniques are divided into 3 methods, namely observation methods, documentation methods and interview methods. The results of the study obtained that PT. Dunia Trans Persada as Freight forwarding engaged in freight forwarding services as well as an agent in charge of all transportation activities from the beginning to the destination of goods, from domestic to abroad, the country where the exporter is going. PT. Dunia Trans Persada assists exporters in the provision and management of transportation and export implementation documents, prepares and carries out all services requested by exporters to ship export goods, choose travel routes, pick up goods from the exporter's place, packing, ordering ship space, and ease of customs affairs. Obstacles faced by PT. The world of Trans Persada is a busy ship schedule and there is still a lack of thoroughness in the work of employees.

Keywords: Freight Forwarder, Glassfibre Reinforced Cement, Delivery of Goods

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan Forwarding PT. Dunia Trans Persada dalam proses ekspor glassfibre reinforced cement, untuk mengetahui proses penanganan ekspor komoditas *glassfibre reinforced cement* menggunakan, dan untuk mengetahui cara mengatasi hambatan yang di alami selama Proses Penanganan Ekspor Komoditas *glassfibre reinforced cement*. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data terbagi menjadi 3 metode yaitu metode observasi, metode dokumentasi dan metode interview. Hasil penelitian diperoleh bahwa PT. Dunia Trans Persada sebagai *Freight forwarding* 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. Dunia Trans Persada membantu eksportir dalam penyediaan dan pengurusan pengangkutan maupun dokumen-dokumen pelaksanaan ekspor, menyiapkan dan melaksanakan segala pelayanan yang diminta oleh eksportir untuk melakukan pengiriman barang ekspor, memilih rute perjalanan, pengambilan barang dari tempat eksportir, pengepakan, pemesanan ruang kapal, dan kemudahan urusan kepabean. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Dunia Trans Persada adalah jadwal kapal yang padat dan masih kurangnya ketelitian kerja karyawan.

Kata kunci: Freight Forwarder, Glassfibre Reinforced Cement, Pengiriman Barang

PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha, sarana pengangkutan merupakan hal yang sangat penting. Setiap perusahaan, dalam bentuk atau bidang apapun, apalagi dalam bidang perniagaan, tidak mungkin berjalan dengan semestinya untuk memperoleh keuntungan tanpa adanya sarana pengangkutan (Hasibuan et al., 2021). Maka dari itu muncullah perusahaan jasa pengurusan transportasi (*Freight Forwarding*). Menurut Sumantri & Nugrahanto (2018) Jasa *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 dan udara yang dapat mencakup kegiatan penerimaan, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen 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.

Peran dan kegiatan perusahaan *Freight Forwarding* dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 8 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda menjadi sangat penting karena memudahkan bagi para eksportir maupun importir dalam jasa pengurusan ekspor-impor (Pemerintah, 2011). Untuk itu perlunya pemahaman dan pengetahuan dari khalayak umum maupun pihak yang terkait mengenai jasa ini khususnya dalam kegiatan pengiriman barang melalui laut. Sehingga dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi diharapkan fungsi dan tanggung jawab jasa ekspedisi sebagai sarana ekonomi dalam mewujudkan sistem pengelolaan pengiriman dan pengaturan barang menjadi efisien, tepat, dan aman (Supartini et al., 2022). Pengiriman barang melalui transportasi laut memang tidak sebagian besar dipilih para eksportir, sebagian dari mereka banyak yang memilih menggunakan jasa transportasi melalui udara karena dinilai tidak memerlukan waktu yang terlalu lama dalam pengiriman barang (Suryani, 2020;Rustina, 2020). Transportasi ekspor melalui laut juga banyak dipilih oleh para eksportir khususnya bagi para eksportir yang menginginkan ruangan tertentu pada container, misalnya untuk pengiriman barang yang berkapasitas berat, lebar, ataupun panjang (Sasono, 2021). Seiring dengan meningkatnya volume permintaan *product glassfibre reinforced cement (GRC)* baik lokal maupun Internasional maka keberadaan *Freight Forwarding* sangatlah penting. *Glassfibre Reinforced Cement* adalah sebuah produk *precast / pracetak* dari beton yang dicampur dengan serat *fiberglass*(serat kaca) (Enfedaque et al., 2010). Keuntungan *product glassfibre reinforced cement (GRC)* adalah lebih ringan di banding dengan produk beton pra-cetak pada umumnya dan bisa dibuat lebih tipis sebagai papan GRC / *GRC board* atau panel GRC.(*Glass-fibre Reinforced Cement*). *GRC Board* mempunyai karakteristik yang sangat istimewa, Produk yang bahan bakunya terdiri dari semen, pasir, dan serat fiber alkali *resistant* ini mampu memberikan solusi untuk mewujudkan berbagai desain secara mudah dan efisien dan hal ini lah yang menjadikan GRC lebih diminati oleh konsultan dan kontraktor di Indonesia karena sifatnya yang efisien dan fleksibel serta sangat baik untuk diterapkan dalam beragam desain Arsitektur (Interior maupun Eksterior).

Pengurusan pengiriman barang sangatlah penting yang dimana sering terjadinya keterlambatan pengiriman barang seperti bertambahnya biaya yang diemban oleh pemilik barang akibat terjadinya keterlambatan di proses *stuffing* dan *trucking*, dengan adanya *freight forwarding* ini dapat meminimalisir terjadinya hal tersebut (Fattah et al., 2022). PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengiriman barang dan pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam kegiatan ekspor. Untuk aktivitas ekspor PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta menggunakan alat transportasi darat, laut dan udara. Barang-barang yang di ekspor didominasi oleh barang *furniture / mebel* berupa perabot rumah tangga. Hal ini akan lebih memudahkan bagi PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta untuk mengurus barang-barangnya baik itu kegiatan ekspor maupun impor, serta akan memperlancar dan mempercepat barang sampai tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui peranan *Forwarding* PT. Dunia Trans Persada dalam proses ekspor *glassfibre reinforced cement*, (2) untuk mengetahui proses penanganan ekspor komoditas *glassfibre reinforced cement* menggunakan “*door to door siytem*” ke Australia Pada PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta, (3) Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan yang di alami selama Proses Penanganan Ekspor Komoditas *glassfibre reinforced cement* menggunakan “*door to door sistem*” ke Australia Pada PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta.

METODE

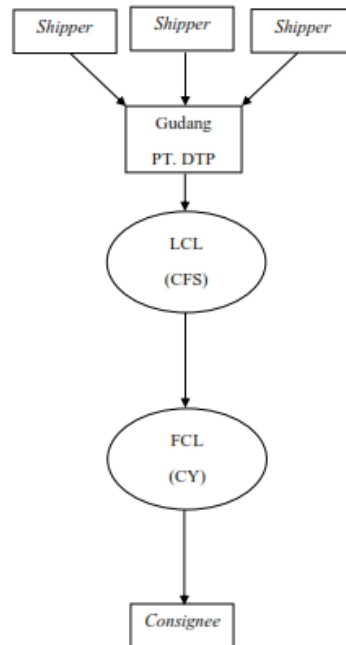
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengungkap kejadian atau fakta, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi (Sugiyono, 2015). Penelitian dilakukan di PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta selama 3 bulan. Sumber Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data atau fakta yang diperoleh secara langsung melalui suatu penelitian

lapangan dengan wawancara tersusun ataupun spontan dari PT. Dunia Trans Persada sumber primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah 7 (tujuh) shipper yang menggunakan jasa freight forwarder dan arsip dokumen ekspor shipper. Data Sekunder adalah data atau keterangan pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dan langsung melalui studi pustaka yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan PT. Dunia Trans Persada sebagai *Freight Forwarding* adalah membantu pelaksanaan ekspor baik melalui darat. Dalam pengadaan angkutan beserta dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengangkutan, pengurusan, kepabean dan membantu kelancaran ekspor dari gudang sampai pelabuhan muat. Dalam menjalankan kepengurusan transportasinya, *freight forwarding* mempunyai peran dalam konsolidasi (*cargo consolidation*), peranan dalam dokumentasi, peranan dalam pengangkutan peranan dalam asuransi, peranan dalam pembungkusan/pengepakan (*stuffing*), peranan dalam usaha meningkatkan ekspor. Konsolidasi muatan (*cargo consolidation*) adalah pengumpulan beberapa kiriman barang dari beberapa eksportir/*shipper* dari tempat asal yang akan dikirimkan untuk beberapa *consignee* ditempat tujuan yang dikemas dalam satu unit paket muatan, kemudian muatan terkonsolidasi tersebut dikapalkan dan ditunjukkan ke agen konsolidator di tempat tujuan. Agen kemudian melaksanakan penyerahan barang kepada pihak *consignee* masing-masing. Bisa ditunjukkan dalam salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Dunia Trans Persada dalam pengapalan petikemas terkonsolidasi, dimana muatan dari beberapa konsumen / *shipper* / eksportir dari Yogyakarta dan sekitarnya dikonsolidasikan oleh PT. Dunia Trans Persada sebagai *freight forwarding*- nya dalam petikemas LCL (*Less than Container Load*) dan dikapalkan ke negara tujuan sebagai muatan FCL (*Full Container Load*) yang ditunjukkan pada agen konsolidator. Oleh agen konsolidator petikemas tersebut kemudian muatan diserahkan kepada masing-masing *consignee*. Dalam hal ini, PT. Dunia Trans Persada cabang Yogyakarta hanya berperan pada LCL muatan dari gudang beberapa *shipper* / konsumen / eksportir yang kemudian dikonsolidasikan menjadi FCL di pelabuhan Tanjung perak Yogyakarta. Proses kerja pengiriman barang Eksor dari gudang *Shipper* sampai ke pihak *Consignee*.

Beberapa Prosedur Pengurusan Ekspor *glassfibre reinforced cement* Melalui PT. Dunia Trans Persada diantaranya: 1) *Shipper*/pemilik barang/Eksportir mengirimkan *Shipping Instruction* kepada Perusahaan *Forwarding* agar barang miliknya diproses untuk pengiriman ekspor, 2) *Forwarder* mengirimkan *shipping instruction* ke pihak perusahaan (*shipping line*) yang bertujuan untuk menanyakan *schedule* kapal tanggal, hari, jam keberangkatan dan sekaligus membooking ruangan kapal (*space*) sesuai dengan permintaan *shipper*., 3) Setelah mendapatkan *Booking confirmation*, *forwarder* menyiapkan dokumen kelengkapan barang, 4) *Forwarding* menghubungi pihak *Trucking* dan menyerahkan DO diikuti surat jalan untuk mengambil Kontainer kosong di depo, lalu loading ke gudang atau tempat *Stuffing* yang ditunjuk, 5) Setelah itu dilakukanlah proses memasukkan barang ke dalam Kontainer atau *Stuffing* barang, 6) Selama Proses *Stuffing*, *Forwarding* membuat *Commercial Invoice* , *Packing list*, dan pemberitahuan *ekspor* Barang ke Bea Cukai, 7) Pihak Bea Cukai mengeluarkan NPE/Nota Pelayanan Ekpor, 8) Sebelumnya dilakukanlah ISPM atau penyentempelan *crate* kayu tanda bahwa *crate* tersebut layak dan sesuai standar packing, setelah proses *stuffing* selesai, maka pintu container ditutup dan dalam ruangan container tersebut diberi atau disemprot gas yang dinamakan proses Fumigasi, berfungsi untuk membasmi dan melenyapkan hama maupun serangga yang masih terdapat di barang tersebut, 9) Setelah Proses Fumigasi selesai, barulah pintu Kontainer di SEAL atau Penyegelan, 10) Kontainer di bawa oleh *Trucking* menuju ke pelabuhan muat dengan bekal Dokumen PEB, NPE, *Packing list*, dan *Invoice* serta Surat jalan, 11) Sampai di GAT IN/Pintu Pelabuhan, keluarlah VGM/Bukti timbang menandakan Kontainer telah masuk pelabuhan selanjutnya kontainer masuk gudang pelabuhan dan siap *Loading* Kapal. Berikut alur proses kerja pengiriman barang Eksor dari gudang *Shipper* sampai ke pihak *Consignee* ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Proses kerja pengiriman barang Eksor dari gudang *Shipper* sampai ke pihak *Consignee*
Sumber : PT. Dunia Trans Persada

Selain mempunyai mempunyai peran dalam konsolidasi (*cargo consolidation*), *freight forwarding* mempunyai peranan dalam dokumentasi. Disini PT. Dunia Trans Persada dan seluruh cabangnya di Indonesia menggunakan bentuk dokumentasi yang sudah ditetapkan oleh *The International Federation of Freight Forwarding Association* (FIATA), dimana dokumen tersebut mempunyai kekuatan hukum sesuai dengan kontrak yang dibuat, yaitu : 1) *FBL Negotiable (Fiata Combinned Transport Bill Of Loading)*. Suatu dokumen pengangkutan antar moda yang dipakai oleh *International Freight Forwarding* yang bertindak sebagai badan jasa angkutan bersambung atau *International Transport Operator*. Dokumen pengangkut multimodal ini dapat digunakan secara umum oleh *multimodal Transport Operator* dan dapat diperdagangkan. 2) *FIATA FCR (Forwarder Certificate Of Receipt)*, dokumen ini menyatakan bahwa forwarder sanggup mengirim barang kepada *consignee* di tempat tujuan setelah barang dikirim.

Dalam hal ini PT. Dunia Trans Persada sudah melakukan kontrak dan kesepakatan (*confirm with partner*) dengan cabang PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta untuk melakukan pengiriman barang kepada *consignee*. 3) *FIATA FCT (Forwarding Certificate Of Transport)* merupakan perjanjian dari *forwarding* untuk mengangkut barangnya ke tempat tujuan melalui agen yang ditunjuk oleh *forwarding*. *FCT* ini dapat segera diterima oleh *consignee* setelah barang sudah berada ditangan *forwarding*, namun untuk PT. Dunia Trans Persada tidak/jarang memakai *FIATA FCT* dan cenderung menggunakan *FBL*. 4) *FWR (Fiata Warehouse Receipt)* merupakan tanda terima gudang yang dipakai dalam operasi di gudang *freight forwarding*. *FWR* ini tunduk pada hukum dimana gudang berada dan beroperasi sesuai layaknya peraturan umum perdagangan. Dokumen ini akan dibuat oleh PT. Dunia Trans Persada apabila konsumen/shipper/eksportir memakai jasa pergudangannya. Dan 5) *House Bill Of Loading* merupakan dokumen yang digunakan untuk beroperasi konsolidasi.

Jadi, PT. Dunia Trans Persada akan mengeluarkan *House Bill of Lading* untuk pengangkutan barang eksport melalui laut. Sebelumnya, PT. Dunia Trans Persada dari agen pelayaran akan menerima *Groupage bill of lading* dengan mengumpulkan beberapa jenis barang dari berbagai *shipper* dan mengirimnya sebagai suatu kesatuan. Pemilik kapal kemudian mengeluarkan *groupage B/L* kepada PT. Dunia Trans Persada, di mana PT. Dunia Trans Persada selaku *freight forwarding* selanjutnya mengeluarkan *house bill of lading* untuk tiap *shipperrya*.

Selain mempunyai mempunyai peran dalam konsolidasi (*cargo consolidation*) dan peranan dalam dokumentasi, *freight forwarding* mempunyai peranan dalam pengangkutan. Dalam peranannya sebagai

pengangkut *freight forwarder*, PT. Dunia Trans Persada dapat bertindak sebagai berikut : 1) *Vessel-operating multimodal transport operator* secara penuh yang melakukan berbagai jenis pengangkutan dengan cara *door-to-door* dengan satu dokumen intermodal yang biasanya berbentuk FBL. Jadi disini PT. Dunia Trans Persada bertanggung jawab sejak barang diterima (*place of receipt*) sampai barang diserahkan di gudang *consignee (place of delivery)*. Penerimaan / penyerahan barang ini kemungkinan terjadi di luar pelabuhan sehingga transportasi darat sebelum dan sesudah transportasi laut menjadi tanggung jawab *freight forwarding*. Hal ini berarti *freight forwarding* mengeluarkan *combined transport bill of lading* dan biasanya dilakukan untuk FCL *container*; PT. Dunia Trans Persada bekerja sama dengan perusahaan kereta api dan angkutan darat lainnya, termasuk dengan CFS (*Container Freight Forwarding*) dan pergudangan. 2) *Non-vessel-operator (NVO)* yaitu muatan yang mengurus pengangkutan melalui laut dari pelabuhan ke pelabuhan dengan menggunakan satu *house bill of lading*.

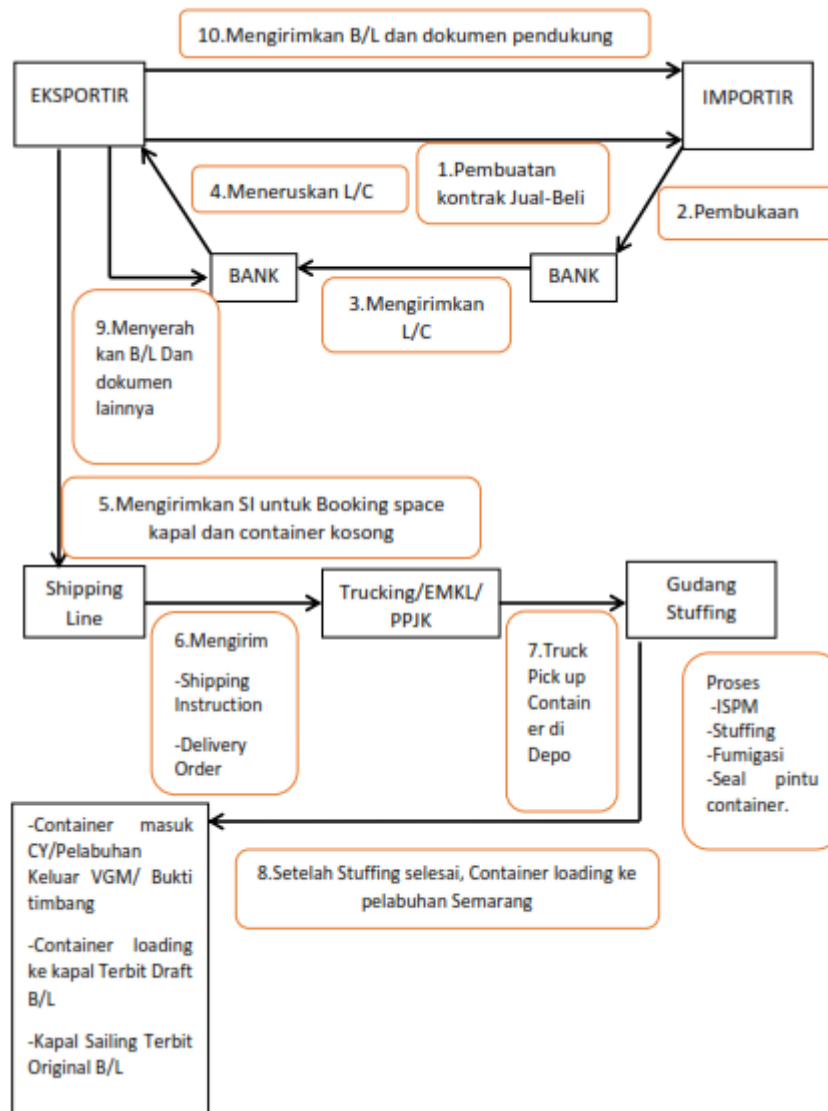
Feight forwarding mempunyai peranan dalam asuransi, setelah *shipper*/konsumen/eksportir mempercayakan pengiriman barang pada PT. Dunia Trans Persada maka segala antisipasi demi keamanan dan perlindungan terhadap berbagai bentuk bahaya yang terjadi selama pengiriman barang harus dipenuhi, biasanya PT. Dunia Trans Persada Yogyakarta menawarkan jasa pengurusan asuransi dalam satu paket pelayanannya, dengan membuka : “*Open Marine Insurance Policy*” yang disatukan dengan FBL atau menjadi kontrak tersendiri. Selain itu *Feight forwarding* mempunyai peranan dalam pembungkusan/*pengepakan (stuffing)*.

Dalam kegiatan packing PT. Dunia Trans Persada selalu berusaha agar barang sampai ke pihak yang dituju (*consignee*) dengan memenuhi syarat 3K, yaitu Keamanan, Keaslian dan Kepuasan. Syarat ini mengandung tuntutan bahwa barang yang dikirim dan diterima tidak mengalami perubahan bentuk, sifat maupun rupa dan tidak ada kekurangan dalam bertanggung jawab secara langsung terhadap keadaan *barang shipper* (pengirim), namun ada kalanya pengetahuan eksportir sangat kurang mengenai tata cara *packing* dan *crating* (pengepakan dan pemetian dengan papan kayu) sehingga lebih memilih untuk menyerahkan urusan *packing* ini kepada *forwarding* yang berpengalaman, terutama untuk barang-barang yang sekiranya berbahaya, dilindungi dan berharga. Sesuai dengan posisinya sebagai jasa perantara transportasi internasional eksportir dan *consignee* dengan perusahaan transportasi.

Di sini PT. Dunia Trans Persada sebagai *freight forwarding* dapat berfungsi sebagai penunjang perdagangan dan distribusi (*trade and transport logistis*) yaitu berperan sebagai penanggung jawab tunggal atas semua mata rantai pengangkutan dari awal hingga tempat tujuan akhir sebagai *contactual carrier*, dan juga berperan sebagai jasa. PT. Dunia Trans Persada berkedudukan di tengah-tengah sebagai mata rantai yang menghubungkan antara transportasi berskala lokal, misalnya EMKL. *Feight forwarding* mempunyai peranan dalam usaha meningkatkan ekspor. *Freight forwarding* bukan hanya diartikan sebagai arsitek didalam pengangkutan barang saja, tetapi dapat diperluas dengan beberapa peranan *Freight forwarding* dalam usaha. untuk meningkatkan ekspor.

Untuk itu kita harus mengetahui beberapa kegiatan dari *Freight forwarding* antara lain : 1) *Freight forwarding* harus bertanggung jawab atas kehilangan, atau kerusakan, barang yang rusak tersebut terjadi antara waktu yang ia mengambil tanggung jawab hingga pada waktu ia mengantarkan barang tersebut. 2) *Freight forwarding* harus memegang tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan jika kehilangan dan kerusakan disebabkan karena tindakan atau kelalaian perdagangan dimana *freight forwarder* bertindak sebagai pedagang atau kepada siapa *freight forwarder* bertanggung jawab dan juga keadaan barang yang rusak terhadap pengepakan, penandaan dan penomoran, yang berhubungan dengan *invoice* barang, mogok buruh, *freight forwarder* tidak dapat menghindarkan dari kasus yang sedemikian tersebut. Bagan prosedur ekspor pada PT. Dunia Trans Persada ditunjukkan pada gambar 2.

Adapun tanggung jawab *Freight forwarding* adalah sebagai berikut: 1) Tanggung jawab sebagai agen. Secara umum tanggung jawab *forwarding* sebagai agen adalah melakukan transaksi sesuai keinginan pemilik barang, agar terjadi kesepakatan baik itu mengenai harga, sewa ruang muat, pengurusan dokumen dan lain-lain. 2) Tanggung jawab kepada customer. Sebagai agen tanggung jawab kepada customer sebatas melakukan transaksi sesuai keinginan customer dalam kegiatan pengiriman barangnya, serta tanggung jawab jika terjadi claim yang mungkin akan timbul akibat kecelakaan/kelalaian dari agen itu sendiri. 3) Tanggung jawab sebagai *carrier* (pengangkut), sebagai *carrier* tanggung jawab yang diberikan *forwarding* sesuai dengan *service* yang diberikan sesuai keinginan customer apakah memilih *service door to door, door to port, port to door*.



Gambar 2. Bagan prosedur ekspor pada PT. Dunia Trans Persada

Sumber : PT. Dunia Trans Persada

Adapun rinciannya sebagai berikut : *Door to door service* adalah suatu bentuk pelayanan jasa transportasi barang, dimana *carrier* bertanggung jawab sejak barang diterima dipintu (*door*) gudang pemilik barang sampai barang diserahkan pintu gerbang tempat penumpukan barang. *Door to port service* merupakan suatu bentuk pelayanan jasa transportasi barang, dimana *carrier* bertanggung jawab mulai barang diterima dari pintu gudang pemilik barang sampai diserahkan ke dermaga atau diatas kendaraan di dermaga pelabuhan tujuan. Sedangkan *Port to door service* merupakan suatu bentuk pelayanan jasa transportasi barang, dimana *carrier* bertanggung jawab mulai barang diterima di dermaga atau diatas kendaraan di dermaga pelabuhan asal, sampai barang diserahkan dipintu gudang penerima barang. 4) Tanggung jawab sebagai *principle*, sebagai *principle* atau bertindak sebagai pemilik barang, *forwarding* bertanggung jawab melakukan transaksi atas namanya dan bertanggung jawab tidak hanya terhadap kesalahan oleh pihak yang terkait dalam pengurusan barangnya. Tanggung jawabnya sebagai berikut : a) Kerugian dan kerusakan fisik barang yang terjadi selama pengangkutan, b) Kesalahan dan kelalaian dari *carrier*, c) Keterlambatan dalam penyerahan barang, d) Banyaknya biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan barang.

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam kegiatan pengiriman barang ekspor serta usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut diantaranya: 1) Jadwal kapal yang padat mengakibatkan keberangkatan barang harus dipindahkan dan ikut kapal lain, dengan catatan keberangkatan barang

tersebut disesuaikan dengan tanggal stuffing. Dikarenakan eksportir menginginkan barangnya cepat sampai ditempat tujuan. 2) Masih kurangnya ketelitian kerja karyawan, sehingga sedikit menghambat kegiatan kerja karena dapat menyebabkan kesalahan-kesalahan kecil. Contohnya dokumen yang tidak sesuai dengan barang yang akan di ekspor. 3) Tenaga kerja yang dipakai kurang terampil mengakibatkan terhambatnya proses pengiriman barang, seperti proses *Stuffing*. Solusi hambatan yang terjadi saat proses pengiriman barang diantaranya: 1)Melakukan kerja sama atau perjanjian kontrak dengan perusahaan pelayaran untuk menbooking *space* (ruang kapal), 2) Sebaiknya karyawan harus diberi pelatihan tentang Ekspor dan Impor agar lebih teliti saat mengurus dokumen barang yang akan di ekspor. 3) Sebaiknya tenaga kerja diberi tambahan pelatihan tentang cara mengoperasikan peralatan Ekspor saat Stuffing, seperti Forklift, cara pengepak muatan dan juga cara mengisi dokumen ekspor yang benarsaat pengurusan barang ekspor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran *freight forwarder* dalam jasa pengiriman barang pada PT.Dunia Trans Persada Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: PT. Dunia Trans Persada sebagai *Freight forwarding* 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. Dunia Trans Persada membantu para *shipper* atau *eksportir* dalam mencari perusahaan pelayaran yang dapat memberikan ongkos angkut yang lebih ringan atau dengan harga khusus dengan kelas-kelas tersendiri. PT. Dunia Trans Persada membantu eksportir dalam penyediaan dan pengurusan pengangkutan maupun dokumen-dokumen pelaksanaan ekspor, menyiapkan dan melaksanakan segala pelayanan yang diminta oleh eksportir untuk melakukan pengiriman barang ekspor, memilih rute perjalanan, pengambilan barang dari tempat eksportir, pengepakan, pemesanan ruang kapal, dan kemudahan urusan kepabean. Dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengiriman barang ekspor meliputi *bill of loading*, *packing list*, *invoice*, *shipping instruction*, Pemberitahuan Ekspor Barang, *Certificate of origin*, Dokumen asuransi, dan fumigasi. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Dunia Trans Persada adalah jadwal kapal yang padat, mengakibatkan keberangkatan barang harus dipindahkan dan ikut kapal lain, dengan catatan keberangkatan barang tersebut disesuaikan dengan tanggal stuffing. Dikarenakan eksportir menginginkan barangnya cepat sampai pelabuhan tujuan dan masih kurangnya ketelitian kerja karyawan, sehingga menghambat kegiatan kerja karena dapat menyebabkan kesalahan-kesalahan kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Enfedaque, A., Cendón, D., Gálvez, F., & Sánchez-Gálvez, V. (2010). Analysis of glass fiber reinforced cement (GRC) fracture surfaces. *Construction and Building Materials*, 24(7), 1302–1308.
- Fattah, B. F. B., Iswanto, I., Astriawati, N., & Widyanto, H. (2022). Prosedur Clearance In Dan Clearance Out Kapal Milik PT. Salam Pacific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 20(1), 87–96.
- Hasibuan, A., Banjarnahor, A. R., Sahir, S. H., Cahya, H. N., Nur, N. K., Purba, B., Arfandi, S. N., Prasetyo, A., Ardiana, D. P. Y., & Purba, S. (2021). *Manajemen Logistik dan Supply Chain Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Pemerintah, R. I. (2011). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda*. Jakarta: Indonesia.
- Rustina, E. (2020). *Soal Jawab Ekspor Impor*. Bening Pustaka.
- Sasono, H. B. (2021). *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*. Penerbit Andi.

- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Sumantri, A. S., & Nugrahanto, R. (2018). Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 18(1), 51–64.
- Supartini, S., Iswanto, I., Astriawati, N., Dekanawati, V., & Alfanzuri, N. K. H. (2022). Pelayanan Jasa Impor Barang Dalam Masa Pandemi. *Dinamika Bahari*, 3(2), 114–123.
- Suryani, A. (2020). *Analisis Peranan Freight Forwarder Dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut Pt. Deros Indah Prima*. STIAMAK Barunawati Surabaya.