

**PERANAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM MENUNJANG  
AKTIVITAS EKSPOR ANTAR NEGARA MELALUI JALUR LAUT  
DAN UDARA**

( Studi Kasus: PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya Tahun 2017 )

**ANINDIA WIDYA WATI**

BISNIS INTERNASIONAL / FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
anindia\_w@ymail.com

**Abstrak** - Indonesia saat ini memasuki era pasar global dimana hambatan perdagangan semakin menurun dan tingkat persaingan meningkat. Proses ekspor masih menemui banyak kendala, dimana eksportir tidak mengerjakan sendiri seluruh tugas logistik yang menjadi tanggung jawabnya karena adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan para eksportir mengenai hal logistik yang masih kurang. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peranan *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor antar negara melalui jalur laut dan udara pada PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui wawancara secara langsung kepada pihak *forwarder* dan eksportir. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif eksploratori dimana ditemukan bahwa eksportir memiliki pertimbangan dalam menentukan *forwarding*, peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir, dan permasalahan eksportir terhadap *forwarding* mampu membuat eksportir mempercayakan proses pengiriman produk ke luar negeri menggunakan *freight forwarder*.

**Kata Kunci** : *Freight Forwarder*, Eksportir, Regulasi Pemerintah

**Abstract** – Indonesia is entering a global market era where trade barriers are declining and competition levels are increasing. The export process still encounters many obstacles, in which the exporter does not do all the logistics tasks that are his responsibility due to the limited time and the exporters' knowledge about the lack of logistics. This study aims to obtain a deeper picture and understanding of the role of *freight forwarder* in supporting export activities between countries through sea and air lanes at PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya. The data used in this study is the primary data obtained through direct interviews to forwarders and exporters. This research uses qualitative exploratory method which found that exporter has consideration in determining forwarding, positive role given forwarding to exporter, and exporter problem to forwarding able to make exporter entrust the process of sending product abroad using *freight forwarder*.

**Keywords**: *Freight Forwarder*, Exporter, Government Regulation

## **PENDAHULUAN**

Perdagangan barang dan jasa antar negara terjadi karena adanya kebutuhan akan barang dan jasa yang tidak dapat terpenuhi di dalam negeri, atau barang dan jasa tersebut dapat diperoleh dengan harga yang lebih murah atau lebih baik mutunya dari negara lain. Kegiatan ekspor impor mempunyai nilai ekonomi yang sangat penting bagi perkembangan industri itu sendiri maupun bagi negara. Indonesia saat ini memasuki era pasar global dimana hambatan perdagangan semakin menurun dan tingkat persaingan meningkat. Salah satu bentuk dari upaya menurunkan hambatan perdagangan di Indonesia adalah dengan fasilitasi perdagangan. Fasilitasi perdagangan adalah penyederhanaan dan harmonisasi prosedur perdagangan internasional, dimana prosedur perdagangan internasional adalah kegiatan, praktik dan formalitas yang terlibat dalam mengumpulkan, menyajikan, komunikasi dan pengolahan data yang diperlukan untuk pergerakan barang dalam perdagangan internasional (Engman, 2005).

Proses pengiriman barang ke luar negeri masih menemui banyak kendala, dimana para eksportir tidak mengerjakan sendiri seluruh tugas logistik yang menjadi tanggung jawabnya. Berbagai alasan muncul diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan pengetahuan para eksportir mengenai hal logistik yang masih kurang. Peranan jasa *freight forwarding* sangat mempermudah eksportir maupun importir dalam proses pengiriman barang lintas batas negara. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *freight forwarder* berperan sangat besar dalam aktivitas ekspor-impor karena sangat memberikan keuntungan bagi negara kita dan eksportir.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ilmiah ini menggunakan metode kualitatif eksploratori untuk menggali lebih dalam atau mengeksplorasi peranan *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor di Indonesia. Penelitian eksploratori

adalah jenis penelitian yang berusaha mencari ide-ide atau hubungan yang baru yang bertujuan menggali secara luas untuk mendapatkan gambaran dan pemahaman mengenai masalah yang diteliti (Widhiarta dan Sugiharto, 2013). Penelitian ini menggunakan teknik *experience survey* yakni melakukan wawancara langsung dengan individu-individu yang memiliki pengetahuan atau pengalaman didalam permasalahan-permasalahan yang disurvei dalam hal ini pemilik jasa *freight forwarding* dan eksportir di Surabaya.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

#### **a. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh melalui *depth interview* (wawancara mendalam) dengan informan sebagai sumber informasi. Informan yang dipilih adalah pemilik jasa *freight forwarding* dan eksportir di Surabaya.

#### **b. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang telah ditetapkan adalah pemilik jasa *freight forwarding* di Surabaya yang terlibat langsung dengan eksportir dan dinilai bahwa subjek penelitian mengetahui informasi dan masalah penelitian secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang yang terdiri dari 1 pemilik jasa *freight forwarding* dan 3 orang eksportir di Surabaya. Jumlah ini diharapkan ideal dan dapat memberikan gambaran tentang peranan *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor di Indonesia.

#### **c. Cara Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik langsung (*direct*) melalui wawancara mendalam (*depth interview*) terhadap informan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*depth interview*) pada informan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti untuk mengetahui peranan *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor, namun *interviewer* masih mempunyai kebebasan untuk menambah variasi pertanyaan untuk memperdalam hasil yang diperoleh. Peneliti merekam jalannya wawancara karena jawaban

informan akan dilampirkan secara detail dan jelas untuk dijadikan sebagai data penelitian dan pengolahan data transkrip wawancara akan dilampirkan.

### **Metode Pengolahan Data**

#### **a. Transkrip Wawancara (*Transcript*)**

Memindahkan semua data hasil wawancara dari format suara menjadi format teks dengan lengkap, dalam transkrip ini titik dan koma pada ucapan responden dianggap data yang penting. Oleh karena itu, titik dan koma pada jawaban responden diikutsertakan dalam teks.

#### **b. *Open Coding***

Dari hasil wawancara yang telah ditulis kemudian diketik selanjutnya dilakukan pengolahan dengan memberikan tanda kode (*open coding*) berupa kata kunci terhadap jawaban-jawaban informan berdasarkan transkrip rekaman wawancara yang telah diperoleh. Tanda kode dibuat dan disesuaikan dengan pengertian supaya mempermudah saat mengadakan tabulasi dan analisis. Kode diberikan pada jawaban informan yang telah dipilih yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

#### **c. *Axial Coding***

Melakukan tabulasi data dengan mempersiapkan tabel-tabel sesuai dengan elemen-elemen pertanyaan dan item-item melalui *axial coding*.

#### **d. *Selective Coding***

*Selective coding* merupakan hasil riset yang siap untuk data yang telah selesai yaitu data dari *axial coding*. Berdasarkan koding selektif, tema utama atau konsep terakhir menentukan pencarian riset.

#### **e. Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mengamati makna-makna tiap kalimat dan kemudian diinterpretasikan, dikaitkan dan dihubungkan dengan informasi yang dicari untuk tujuan penelitian.

#### **f. Target dan Karakteristik Populasi**

Target populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para eksportir di Surabaya yang terlibat langsung dalam proses ekspor dengan

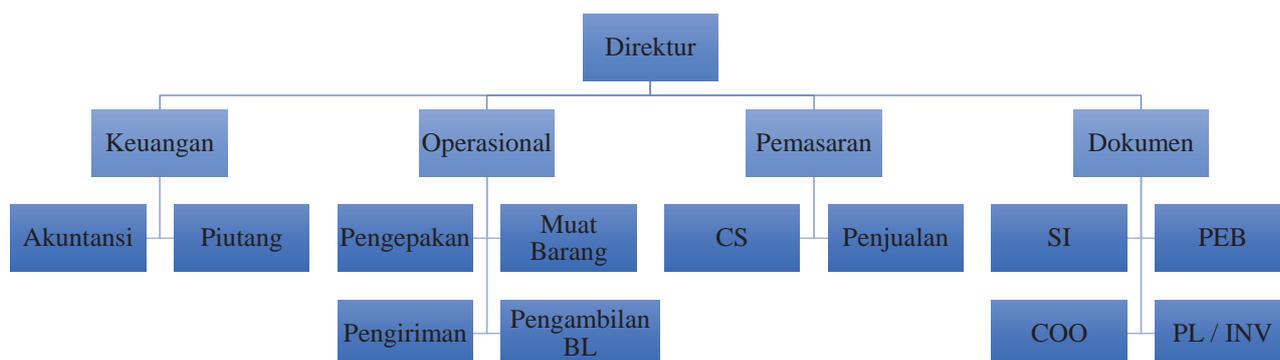
melalui *freight forwarder*, agar mendapatkan informasi atau data yang diinginkan sesuai dengan kenyataan (objektif) karena informan tersebut mengetahui dengan pasti dan paham dengan apa yang terjadi dilapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Obyek Penelitian

PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan pengiriman barang dan pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam kegiatan ekspor. PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya berdiri pada bulan Juni 1994 dalam bentuk PT (Perseroan Terbatas), dimana pendirinya adalah Ibu Evi Rosada dan Bapak Ali Candra, diawali dengan 7 karyawan di Surabaya. PT. Andalan *Pacific* Samudra itu sendiri terdapat di 4 cabang, yaitu awalnya di Surabaya, kemudian di Jakarta, Semarang, dan yang terakhir di Bali. Adapun kantor pusat terdapat di PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya yang terletak di Jl. Perak Barat No.203 Surabaya, dari tahun 1994 hingga sekarang. Ketika mengoperasikan perusahaannya, perusahaan ini bergerak dalam bidang pelayaran dan *forwarder*. Pendiri PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya memilih jasa pengiriman barang ekspor ini sebagai bidang usahanya, karena menyadari bahwa keberadaan usaha ini banyak membantu para eksportir yang ada di Indonesia.

Struktur organisasi PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya berbentuk organisasi lini / garis dimana di dalamnya terdapat garis wewenang yang menghubungkan langsung secara vertikal antara atasan dengan bawahannya melalui garis komando / garis wewenang.



Sumber : PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya, 2017

**Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Andalan Pacific Samudra**

Keterangan :

- BL : *Bill of Lading*
- CS : *Customer Service*
- SI : *Shipping Instruction*
- PEB : Pemberitahuan Ekspor Barang
- COO : *Certificate Of Origin*
- PL / INV : *Packing List / Invoice*

Dedikasi dan kerja keras yang konsisten dari setiap individu yang berkepentingan dalam perusahaan sangat diperlukan untuk memperoleh, mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan di suatu perusahaan. PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya tidak hanya menitikberatkan kepada keuntungan yang akan diraih tetapi juga memperhatikan kesejahteraan para karyawannya. Hal tersebut dibuktikan dengan diikutsertakannya ke-125 karyawannya yang tersebar di berbagai divisi ke dalam asuransi tenaga kerja yang dikelola oleh perusahaan umum asuransi tenaga kerja (ASTEK). Para karyawannya akan memperoleh asuransi kecelakaan kerja, asuransi kematian, jaminan sosial dan asuransi hari tua.

Rekrutmen karyawan yang dilakukan PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya adalah dengan tidak membuat pengumuman / pemberitahuan pembukaan lowongan kerja di media ataupun tempat-tempat lainnya. Perusahaan ini mengandalkan relasi sesama *forwarding* untuk mencari pegawai baru yang tepat untuk mengisi divisi yang kosong dengan kriteria yang telah ditentukan.

Aspek-aspek kegiatan perusahaan terdiri dari kegiatan operasional, kegiatan keuangan dan akuntansi. *Volume Penjualan* dalam satu bulan hasil penjualan PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya rata-rata adalah 700-800 tons (tabel 1).

Tabel 1. Penjualan Container PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya Dalam Satu Bulan

<i>Monthly</i>			
<i>Containerize per tons including emkl</i>	LCL	<i>Air Freight</i>	Intensulasi

700 – 800 tons/month	100 <i>lbm/month</i>	200 – 800 <i>kgs/month</i>	40 – 50 tons/month 800 <i>cbm/month</i>
----------------------	-------------------------	-------------------------------	--

Sumber : PT. APS, 2017

Tabel 2. Penjualan Container PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya Tahun 2010 – 2014

No	Tahun	Penjualan (40’')	Penjualan (20’')
1	2011	110 <i>box container</i>	50 <i>box container</i>
2	2012	120 <i>box container</i>	50 <i>box container</i>
3	2013	125 <i>box container</i>	55 <i>box container</i>
4	2014	120 <i>box container</i>	50 <i>box container</i>
5	2015	130 <i>box container</i>	55 <i>box container</i>

Sumber : PT. APS, 2017

Penjualan *container* 40’' PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya dari tahun 2011 – tahun 2015 terus mengalami kenaikan yaitu dari 110 *box*, 120 *box*, 125 *box* dan 130 *box*. Sedangkan untuk penjualan *container* 20’' pada tahun 2011 – tahun 2015 stabil yaitu sebesar 50 dan 55 *box container*. Pada tahun 2014 baik untuk *container* 20’' maupun 40’' sama-sama mengalami penurunan, penjualan *container* 20’' sebesar 50 *box* dan untuk 40’' sebesar 120 *box*. Kemudian untuk tahun 2015 penjualan *container* mengalami kenaikan lagi seperti yang dilihat pada tabel 2.

**Biaya-Biaya yang Dikeluarkan dalam Aktivitas Ekspor Pada PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya**

- a. Biaya *Lift On Container*, biaya yang dikenakan pada waktu menaikkan *container*/peti kemas kosong ke atas truck di depo *container*. Biaya ini sudah termasuk biaya perawatan kebersihan *container*.
- b. Biaya *Trucking*, biaya yang dikenakan pada waktu perjalanan dari depo *container* sampai ke pelabuhan. Besarnya biaya *trucking* tergantung dari jarak gudang eksportir dengan pelabuhan dan ukuran *container*.
- c. Biaya *Stuffing*, biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan memuat atau memasukkan barang yang disusun ke dalam *container*.

- d. Biaya Fumigasi, biaya yang dikenakan pada waktu penyemprotan barang ekspor. Biaya fumigasi bermacam-macam sesuai dengan ukuran *container*.
- e. Biaya *Clearance Document*, biaya yang dikenakan pada saat proses pengurusan dokumen.
- f. Biaya ke Bea dan Cukai untuk pengurusan PEB, biaya yang dikenakan untuk proses pengurusan PEB di kantor pelayanan Bea dan Cukai.
- g. Biaya Penumpukan, biaya yang dikenakan pada waktu minta ijin menimbun *container* kepada PELINDO.
- h. Biaya *Lift Off Container*, biaya yang dikenakan pada waktu menurunkan *container* atau peti kemas penuh dari *truck* ke CY.
- i. Biaya *Haulage*, biaya yang dikeluarkan untuk mengangkut / memindahkan *container* dari *container yard* ke samping kapal.
- j. *THC (Terminal Handling Charge)*, biaya asli yang ditagih oleh maskapai pelayaran atau *shipping company* kepada *freight forwarder* atas jasa pelayaran dalam mengirimkan muatan ekspor.
- k. *Document Fee*, biaya yang dikenakan atas jasa pengurusan atau pembuatan dokumen *bill of lading* oleh maskapai pelayaran atau *shipping company*.

#### **Pihak-pihak Yang Terlibat Dalam Prosedur Penanganan Dokumen Ekspor Pada PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya**

- a. **Eksportir** sebagai pihak penjual, mereka melakukan kerjasama dengan pihak penyedia jasa ekspor dalam hal ini PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya untuk menangani pengiriman barang serta pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam kegiatan ekspor. Order pengerjaan *handling export* tersebut dituangkan dalam *shipping instruction*. Beberapa eksportir yang pernah menggunakan jasa PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya diantaranya adalah PT. *Hou Tech – Japan Company*, PT. Indonesia Matsuya, dan PT. Shinwa.
- b. **Importir** adalah pihak yang membeli barang dari luar negeri. PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya sebagai *freight forwarder* melakukan kerja sama dengan importir dalam hal penerimaan barang impor yang

telah sampai di pelabuhan dan pengangkutan barang impor. Beberapa contoh importir yang pernah menggunakan jasa PT. Andalan *Pacific Samudra Surabaya* adalah PT. Henkel, PT. KURITA, dan PT. Jenggala *Ceramic*.

- c. **Agen *Freight Forwarder*** yang merupakan agen dari PT. Andalan *Pacific Samudra Surabaya* yang berada di luar negeri yang bertanggung jawab terhadap barang yang telah sampai di pelabuhan tujuan. Contoh perusahaan agen *freight forwarder* yang bekerja sama dengan PT. Andalan *Pacific Samudra Surabaya* adalah SYT Singapore, Seto *Logistic*, *Sea Air STE* – Australi, dan *Cargohub Singapore*.
- d. **Bea Cukai**, PT. Andalan *Pacific Samudra Surabaya* memiliki hubungan kerja dengan kantor pelayanan Bea dan Cukai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak di Jl. Perak Timur 498 Surabaya untuk jalur laut dan kantor pelayanan Bea dan Cukai KPPBC Tipe Madya Pabean B sidoarjo di Jl. Raya Bandara Juanda No 39, Semabung, Gedangan – Sidoarjo untuk jalur udara dalam pembuatan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) untuk mendapatkan keterangan fiat muat atau sebagai pemberi izin untuk pelepasan dan pemuatan barang maupun pemeriksaan dokumen maupun pajak dalam kegiatan ekspor impor.
- e. ***Shipping Company*** sebagai pihak pemilik kapal pengangkut *container* yang akan membawa barang dari eksportir ke importir 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. Salah satu perusahaan *shipping company* yang bekerja sama dengan PT. Andalan *Pacific Samudra Surabaya* adalah PT. CMA, PT. MSC, PT. *Zhonghai Shipping*, dan PT. Sinohor.
- f. **Bank** dalam pembayaran biaya-biaya oleh importir kepada *freight forwarder* yang telah melaksanakan pelayanan jasa ekspor guna membayar biaya jasa *handling export*, 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 bisa dilakukan dengan TT (*telegraphic transfer*) atau *bank note* lewat Bank BNI.

- g. **Surveyor** bertugas melakukan pemeriksaan atas barang yang diekspor dalam hal ini pemeriksaan dilakukan oleh PT. Sucofindo di Jl. Pemuda yang merupakan perusahaan *surveyor*. Pemeriksaan dilakukan atas kualitas, kuantitas, pengawasan muatan, fumigasi, dan lain-lain yang merupakan persyaratan pembeli dan kemudian perusahaan *surveyor* menerbitkan sertifikat atas pemeriksaan yang telah dilakukan sesuai dengan permintaan *customer*.
- h. **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 importir. Perusahaan Asuransi yang ditunjuk PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya tergantung kepada pihak eksportir mau mengasuransikan ke perusahaan asuransi yang mana saja.
- i. **Pelindo**, PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya sebagai perusahaan *freight forwarder* selalu berhubungan dengan Pelindo di Jl. Perak Timur No. 610 Surabaya dalam hal pengurusan barang yang akan diekspor atau barang-barang impor, karena pihak Pelindo sebagai perusahaan yang menangani kegiatan di pelabuhan memberikan fasilitas dermaga, tambat, peralatan bongkar muat, dan lapangan penumpukan.
- j. **Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG)** merupakan instansi pemerintah yang mempunyai wewenang untuk membuat pernyataan mengenai identitas asal barang ekspor yang disebut dengan COO (*certificate of origin*) 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. Dalam hal ini yang dimaksud EMKL adalah PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya yang bekerja sama dengan

Disperindag Jawa Timur di Jl. Siwalankerto Utara II/42 Surabaya dalam pengurusan dokumen COO atau SKA.

- k. **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 importir. Untuk *trucking company* sendiri PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya memilikinya sendiri namun jika barang yang dikirimnya banyak biasa PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya menggunakan perusahaan trucking PT. *Pacific* Trasindo Surabaya.
- l. **Depo Container**, perusahaan yang menumpuk *container* kosong, melakukan perawatan dan perbaikan *container* atau pihak yang mempunyai *container*. Dalam hal ini biasanya PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya melakukan kerja sama dengan PT. Depo Surabaya Sejatera.
- m. **Departemen Pertanian**, pihak PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya memiliki kaitan dengan Departemen Pertanian yang mengeluarkan dokumen-dokumen untuk pemberian izin ekspor barang-barang pertanian seperti hasil-hasil pertanian, kacang hijau, kacang tanah, pupuk dan lain-lain. PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya biasanya melakukan kerja sama dengan pihak Departemen Pertanian Jl. Pagesangan II/56 Surabaya.
- n. **Dinas Kesehatan**, pihak PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya menjalin hubungan dengan Dinas Kesehatan yang mengeluarkan dokumen pemberi izin untuk barang kesehatan yang akan diekspor. PT. Andalan *Pacific* Samudra Surabaya biasanya bekerja sama dengan pihak Dinas Kesehatan Jawa Timur yaitu Jl. A. Yani No.118 Ketintang, Gayungan - Surabaya.

### **Ringkasan Wawancara**

Data yang diolah didapat dari hasil wawancara langsung dengan informan yang sesuai dengan rancangan penelitian yang telah dijalankan pada bab III tentang jenis penelitian, jenis data, subjek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data pada wawancara

langsung dengan cara *open coding*, *axial coding*, *selective coding* dan interpretasi.

**a. Open Coding**

*Open coding* dilakukan terhadap hasil transkrip *depth interview* pada setiap informan. Data-data berupa kalimat pernyataan dari informan dalam transkrip *depth interview* yang dianggap berkaitan dengan objek penelitian akan disimpulkan dalam kata kunci yang diberi tanda dengan kode warna tertentu. *Open coding* dilakukan dengan memberikan tanda nama elemen pada setiap pernyataan informan yang ada pada lampiran di transkrip wawancara. *Open coding* ini mencakup permasalahan eksportir terhadap *forwarding*, peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir serta pertimbangan eksportir menentukan *forwarding*.

**Tabel 3. Open Coding**

Pertimbangan eksportir menentukan <i>forwarding</i>	Biru
Peran positif yang diberikan <i>forwarding</i> terhadap eksportir	Hijau
Permasalahan eksportir terhadap <i>forwarding</i>	Merah

*Sumber : Diolah penulis*

*Open coding* ini untuk menuliskan tema baru dan untuk mengubah kode huruf ke dalam analisis berikutnya. Langkah-langkah dalam melakukan *open coding* terhadap transkrip wawancara informan yang dilakukan secara *depth interview* adalah :

1. Mengumpulkan data hasil transkrip wawancara untuk tiap informan.
2. Hasil transkrip wawancara tiap informan disajikan berdasarkan urutan dalam wawancara. Setelah itu dilakukan pengolahan dalam bentuk tabel dimana pernyataan dari masing-masing informan diberi nomor urut dimulai dari angka 1 dan dilanjutkan terus pada setiap pernyataan berikutnya, misal untuk Pak Agoes dimulai dari nomor (1) sampai (20) maka untuk responden kedua dimulai lagi

dari nomor (1) dan seterusnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan *coding* pada pengolahan dan analisis data kualitatif.

3. Setelah diberi nomor maka dilanjutkan dengan memberi warna pada kalimat yang merupakan kata kunci.
4. Setiap jawaban informan yang terkait dengan permasalahan eksportir terhadap *forwarding*, peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir, dan pertimbangan eksportir menentukan *forwarding* diberi nama yang unik, untuk masing-masing kata kunci atau *keyword*.
5. Lakukan langkah-langkah tersebut pada transkrip wawancara yang lain.

**b. Axial Coding**

Setelah melakukan *open coding*, maka langkah berikutnya dilakukan dengan membuat *axial coding*. Kode-kode yang telah dibuat pada *open coding* akan ditabulasikan dalam suatu tabel yang dinamakan koding *axial*. Pada *axial coding*, peneliti mulai melakukan tabulasi kode ke dalam tabel. Proses ini dimulai dengan meletakkan atau mengatur semua kode-kode yang telah dibuat pada setiap jawaban informan ke dalam tabel *axial coding*.

Di bawah ini adalah langkah-langkah dalam melakukan *axial coding* pada semua jawaban setiap informan.

1. Menyiapkan hasil transkrip wawancara setiap informan yang telah dilakukan *open coding*.
2. Menyiapkan semua nomor pernyataan informan berdasarkan elemen permasalahan eksportir terhadap *forwarding*, peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir, dan pertimbangan eksportir menentukan *forwarding* yang diwakili dari setiap pernyataan informan secara teliti serta memberikan penjelasan singkat terhadap pernyataan yang diwakili.
3. Nomor-nomor pernyataan dari setiap informan berdasarkan permasalahan eksportir terhadap *forwarding*, peran positif yang

diberikan *forwarding* terhadap eksportir, dan pertimbangan eksportir menentukan *forwarding* akan ditabulasikan dalam tabel *axial coding* yang menggunakan *microsoft word*. Tabulasi merupakan tahap lanjutan dari rangkaian proses *open coding*. Pada tahap ini dapat dianggap telah selesai diproses, dan oleh karenanya harus segera disusun ke dalam suatu pola formal yang dirancang melalui tabulasi, data lapangan tampak ringkas dan bersifat merangkum sehingga maknanya mudah dipahami.

4. Tabulasi dilakukan satu per satu untuk setiap informannya dengan menunjukkan karifikasi pernyataan tiap informan lewat kata-kata kunci dengan konsep elemennya.

### **c. *Selective Coding***

Proses *selective coding* merupakan tahap yang paling akhir dalam melakukan analisis wawancara. Jadi pada tahap ini dilakukan pemilihan terhadap pernyataan yang benar-benar menjawab permasalahan diatas, dimana proses pemilihan ini dilakukan dengan cara melakukan proses *selective* reduksi pada kode pernyataan yang telah dibuat pada *axial coding*. Deseleksi adalah jika ada kode pernyataan yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan dan tidak sesuai dengan pokok bahasan maka pernyataan tersebut akan dibuang atau tidak dipakai. Sedangkan yang dimaksud dengan direduksi disini adalah jika terdapat dua atau lebih kode pernyataan yang memiliki makna yang sama maka akan dijadikan satu. Langkah-langkah dalam melakukan proses *selective coding* adalah sebagai berikut :

1. Hasil dari kode pernyataan pada *axial coding* yang memiliki makna yang sama dijadikan satu.
2. Melakukan seleksi terhadap kode-kode pernyataan jika ada.
3. Melakukan reduksi kode-kode pernyataan jika ada.
4. Melakukan tabulasi dengan membuat tahap *selective coding*.
5. Memasukkan kode-kode pernyataan yang sesuai dengan kategori kedalam tabel *selective coding*.

### **d. Interpretasi Analisa Kualitatif**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai pemilik jasa *freight forwarder* dan eksportir, diperoleh berbagai persepsi terkait dengan pertimbangan eksportir menentukan *forwarding*, peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir, dan permasalahan eksportir terhadap *forwarding*. Pada pengukuran pertimbangan eksportir menentukan *forwarding* informan Pak Agoes, Pak Harry dan Pak Brian memiliki persepsi bahwa dengan adanya kemudahan, sistem pembayaran yang aman dan mudah, efisiensi waktu, kepercayaan dan pelayanan menjadi hal yang utama.

Kemudahan yang dimaksud adalah dengan menggunakan jasa *freight forwarder* dalam proses ekspor, kompleksitas dokumen yang harus diurus eksportir serta *handling* barang berapapun *quantity*nya sudah dipercayakan kepada perusahaan jasa *freight forwarder* yang lebih kompeten dalam pengurusan tersebut. Pengurusan tersebut baik itu secara “*door to door*”, “*door to port*”, “*port to port*”, dan term lainnya. Dengan adanya *freight forwarder* maka eksportir hanya fokus kepada *core* bisnisnya, yaitu dalam perdagangan maupun produksi.

Sistem pembayaran yang aman dan mudah yang diberikan *freight forwarder* kepada eksportir dapat diterapkan karena adanya L/C sehingga segala kesepakatan terdapat pada dokumen tersebut yang memberikan keamanan baik bagi pihak eksportir maupun *forwarder*. Eksportir dapat dengan mudah melakukan pembayaran karena sebelumnya sudah ada kesepakatan antara eksportir dengan *forwarder* sehingga walaupun negara yang dituju (importir) belum membayar sepenuhnya, namun eksportir tidak perlu khawatir mengirimkan barangnya karena adanya dokumen tersebut.

Selain itu, mengenai waktu yang diperlukan dalam proses ekspor juga sangat efisien. Hal ini dikarenakan para eksportir tidak perlu lagi mengurus semua dokumen ekspor sendiri, melainkan sudah ada perusahaan jasa *freight forwarder* yang sudah ahlinya dalam mengurus dokumen maupun proses pengiriman barang ke luar negeri. Beberapa eksportir mengatakan bahwa apabila mengekspor sendiri produknya ke

luar negeri, memerlukan waktu 2 hingga 3 minggu sebelum barang tersebut diekspor. Namun apabila menggunakan jasa *freight forwarder*, proses sebelum ekspor dapat dilakukan hanya 7 hingga 10 hari saja sebelum produk tersebut siap untuk diekspor. Lamanya pengiriman barang baik melalui jalur laut dan udara tidaklah sama, tergantung negara tujuan mana yang menjadi tujuan ekspor.

Kepercayaan eksportir kepada perusahaan *freight forwarder* juga sangatlah penting, karena *forwarder* lebih paham mengenai prosedur ekspor saat ini. Regulasi di setiap negara berbeda-beda, *freight forwarder* haruslah sigap dalam memberikan informasi kepada eksportir. Hal inilah yang perlu diketahui eksportir bahwa setiap proses yang diperlukan ketika ekspor haruslah dilakukan secara lengkap tanpa melewatkan salah satu proses yang dikatakan *forwarder*, karena apabila terjadi penolakan produk saat sudah sampai di negara lain dapat mengakibatkan kerugian yang besar kepada eksportir.

Pelayanan yang diberikan perusahaan *freight forwarder* juga sangat diperlukan, baik pelayanan dalam konsolidasi muatan, pengangkutan, pembungkusan (*packing*), maupun dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan saat melakukan ekspor ke negara lain. Eksportir selalu mempertimbangkan pelayanan yang diberikan antara perusahaan *forwarder* yang satu dengan perusahaan *forwarder* yang lain, tentunya apabila pelayanan yang diberikan sangatlah memuaskan maka para eksportir tidak ragu untuk merekomendasikan perusahaan *forwarder* tersebut kepada eksportir yang lain.

Pada pengukuran peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir, informan memiliki persepsi bahwa semakin banyak *forwarder* maka memberikan banyak opsi yang paling sesuai bagi eksportir sehingga *forwarder* akan lebih kompetitif dalam memberikan layanan terhadap eksportir. Pada pengukuran permasalahan eksportir terhadap *forwarding* informan memiliki persepsi bahwa permasalahan terletak pada *payment*, regulasi pemerintah dan adanya keterlambatan pada jadwal kapal.

Dari persepsi-persepsi semua informan mengatakan bahwa *freight forwarder* memberikan peranan positif dalam menunjang aktivitas ekspor di Indonesia dengan memberikan kemudahan dan pelayanan yang baik bagi eksportir.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil eksplorasi yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran yang berguna yang dapat membantu meningkatkan jumlah ekspor di Indonesia melalui *forwarding*.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang bekerja sebagai *freight forwarder* dan eksportir, dalam penelitian ini dapat beberapa temuan mengenai pertimbangan eksportir menentukan *forwarding*, peran positif yang diberikan *forwarding* terhadap eksportir, dan permasalahan eksportir terhadap *forwarding*, maka ditemukan yaitu :

1. Eksportir melakukan ekspor dengan menggunakan *freight forwarder* karena adanya kemudahan dalam proses ekspor, efisiensi waktu, serta pembayaran yang aman.
2. Semua informan menyebutkan bahwa biaya yang menjadi hal utama dalam keputusan menggunakan *freight forwarder*.
3. Kepercayaan merupakan syarat utama dalam menggunakan jasa *freight forwarder*.
4. Keempat, dengan banyaknya *freight forwarder* di Indonesia dapat memberikan opsi terhadap eksportir sehingga *freight forwarder* semakin kompetitif.
5. *Freight forwarder* memiliki banyak peran dan manfaat yang positif terhadap eksportir dalam menunjang aktivitas ekspor antar negara.
6. Dari sisi *freight forwarder* yaitu PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya dengan para eksportir memiliki rasa kepercayaan yang tinggi dalam melakukan ekspor. Apabila kepercayaan itu tidak dimiliki pada salah satu pihak, maka proses ekspor menggunakan *forwarder* tidak dapat dilakukan.

7. Secara empiris, ditemukan bahwa *freight forwarder* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap peningkatan ekspor di Indonesia karena eksportir mempercayakan proses ekspor terhadap *freight forwarder*.

### **Saran**

Penelitian ini berdasarkan wawancara yang dilakukan secara langsung kepada informan-informan yang dipilih. Penelitian ini menggambarkan peranan *freight forwarder* terhadap eksportir saat ini. Namun, mungkin belum semua kejadian yang dapat tergambarkan dalam tulisan ini dan karena adanya keterbatasan. Berdasarkan temuan yang didapatkan didalam penelitian maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. *Freight forwarder* dapat meningkatkan kualitas pelayanannya lagi menjadi lebih mudah, *fleksible*, dan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan ekportir karena sudah sangat banyak perusahaan *freight forwarder* saat ini.
2. Masih terbatasnya infrastruktur sebagai perangkat pendukung dalam proses ekspor sehingga diharapkan lebih memperhatikan jadwal keterlambatan ekspor kepada eksportir sehingga kepercayaan yang sudah lama dibangun tidak hilang begitu saja.
3. Persaingan yang sehat harus tetap diterapkan mengenai harga yang kompetitif sehingga tidak ada pihak lain yang dirugikan, seperti melewati salah satu proses ekspor hanya untuk memberikan harga yang murah kepada eksportir.
4. Masih minimnya pemahaman masyarakat khususnya eksportir baru terhadap proses ekspor ke luar negeri sehingga peran *freight forwarder* sangat penting, namun jangan sampai memanfaatkan para eksportir baru hanya untuk memperoleh keuntungan lebih.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amir, M.S., 1997, *Peti Kemas : Masalah dan Aplikasinya*, Edisi 2 : Cetakan 1, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Ansyar, Djauhari dan Amirullah, 2002, *Teori dan Praktek Ekspor-Import*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Cateora, P.R., dan J.L. Graham, 2007, *Pemasaran Internasional*, Edisi 13 Buku 2, Jakarta : Salemba Empat.

- Churcill, G.A, 2001, *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*, Surabaya : Erlangga.
- Engman, 2005, *Ekonomi Internasional dan Globalisasi Ekonomi*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Hady, H., 2004, *Ekonomi Internasional Teori dan Kebijakan Perdagangan Internasional*, Buku 1, Jakarta : Ghalia.
- Hamdani, 2007, *Seluk Beluk Perdagangan Ekspor – Impor*, Jakarta : Yayasan Bina Usaha Niaga Indonesia.
- Heihulu. A. Aziz, 2003, *Forwarder Asing dan Eksistensinya di Indonesia*, Jurnal Transportasi Indonesia ed.,
- Junaedy, Agoes dan Adi Kusrianto, 2014, *Buku Pintar Ekspor Indonesia : Menghadapi Implementasi Komunitas Ekonomi ASEAN*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kirubakaran, P. Sundar, 2012, *A Study on The Differentiation in Service and Performance by The Freight Forwarders in Logistics Operation*, *International Journal of Physical and Social Sciences*, USA, Volume 2 : Issue 3.
- Koleangan, D., 2004, *Sistem Peti Kemas (Container System)*, Jakarta : Penerbit Trans Media.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, edisi millennium II, Jakarta : Prehallindo,
- Lindert Peter H., dan Kindlerberger Charles P., 1990, *Ekonomi Internasional*, Alih Bahasa : Abdullah Burhanuddin, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- ....., 1995, *Ekonomi Internasional*, Edisi ke delapan, Alih Bahasa : Abdullah Burhanuddin, Jakarta : Penerbit Erlangga,
- Nopirin, 1992, *Ekonomi Internasional*, Edisi Kedua, Yogyakarta : BPFE UMG.
- ....., 1999, *Ekonomi Internasional*, Edisi Ketiga, Yogyakarta : BPFE.
- Salvatore, Dominick, 1995, *Teori Mikro Ekonomi*, Edisi Ketiga, Alih Bangsa : Rudi Sitompul, Haris Munandar dkk, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Shepherd, B. dan J.S. Wilson, 2008, *Trade Facilitation in ASEAN Member Countries : Measuring Progress and Assesing Priorities*, Policy Research Working Paper 4615, World Bank.
- Sudijono dan Sarjiyanto, 2007, *Transportasi Ekspor-Impor dan Tatalaksana Kepabeanan*, Surakarta.
- Susilo, Andi, 2008, *Buku Pintar Ekspor-Impor*, Jakarta Selatan : Trans Media.
- Suyono, Capl. R. P, M.Mar., 2007, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Import Melalui Laut*, Jakarta : Penerbit PPM.
- UNCTAD, 2006, *Trade Facilitation Handbook Part I National Facilitation Bodies : Lessons From Experience*, United Nations, New York and Geneva.
- Wilson John S., C.L. Mann, T. Otsuki, 2003, *Trade Facilitation and Economic Development : Measuring Impact*, Policy Research Working Paper 2988, World Bank.

**Perundang-undangan dan Peraturan**

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 178/PJ/2006 tentang Jenis  
Jasa Lain dan Perkiraan Penghasilan Neto

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 70/PJ/2007 tentang Jenis  
Jasa Lain dan Perkiraan Penghasilan Neto