

HAMBATAN EKSPOR JALUR UDARA: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDING DI TANGERANG

OBSTACLES IN AIR EXPORT: A CASE STUDY ON A FREIGHT FORWARDING COMPANY IN TANGERANG

Cherly Antika¹, Dedi Febrianto²

E-mail: cherlyantika02@gmail.com

Program Studi Perdagangan Internasional Wilayah ASEAN & RTT, Politeknik APP Jakarta

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami prosedur ekspor beserta hambatan penanganan dalam proses pengiriman barang ekspor melalui jalur udara yang dilakukan PT Y di Tangerang. Studi dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi yang dilakukan selama tiga bulan di PT Y yang merupakan perusahaan international freight forwarding di Tangerang. Wawancara juga dilakukan kepada karyawan yang menangani proses ekspor jalur udara di PT Y untuk menginvestigasi lebih jauh terkait kendala dalam penanganan ekspor jalur udara. Hasil studi menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam penanganan ekspor jalur udara di PT Y, yaitu dokumen ekspor yang tidak dikirim dengan lengkap oleh shipper sehingga kargo tertukar, adanya dangerous goods yang tidak diinformasikan, serta kargo yang melebihi batas ukuran maksimal sehingga tidak dapat dimuat ke dalam peti kemas kargo udara. Hambatan-hambatan tersebut telah diatasi dengan cara memperbaiki prosedur kerja dan komunikasi perusahaan dengan pelanggan terkait dokumen ekspor, melakukan konfirmasi ulang kepada shipper mengenai kargo ekspor dan meminta shipper untuk melakukan pengemasan ulang terhadap kargo yang melebihi batas peti kemas kargo udara. Studi ini memberi saran kepada PT Y untuk dapat meminta draft dokumen yang dibutuhkan pada awal pengiriman dokumen oleh shipper, menegur shipper atau mengenakan denda apabila shipper melakukan kelalaian yang dapat merugikan perusahaan, dan memberikan panduan dimensi dari perusahaan supaya kargo tidak melebihi batas.

Kata kunci: ekspor, jalur udara, prosedur, freight forwarding

ABSTRACT

This study aims to know and understand the export procedures and handling obstacles in the process of consignment of export goods carried out by PT Y in Tangerang. The study was conducted with a qualitative descriptive approach. The data collection method used was observation conducted for three months at PT Y which is an international freight forwarding company in Tangerang. Interviews were also conducted with employees who handle the air export process at PT Y to further investigate the obstacles in handling air exports. The results of the study show that there are several obstacles in handling air exports at PT Y, namely export documents that are not sent completely by the shipper so that the cargo is mixed up, dangerous goods that are not informed, and cargo that exceeds the maximum size limit so that it cannot be loaded into air cargo containers. These obstacles have been overcome by improving the company's work procedures and communication with customers regarding export documents, reconfirming with the shipper regarding export cargo and asking the shipper to repackage cargo that exceeds the air cargo container limit. This study provides advice to PT Y to be able to request draft documents needed at the beginning of document delivery by the shipper, reprimand the shipper or impose a fine if the shipper makes negligence that can harm the company, and provide dimensional guidelines from the company so that the cargo does not exceed the limit.

Keywords: export, airway, procedures, freight forwarding

I. PENDAHULUAN

Perdagangan internasional merupakan kegiatan jual beli yang melibatkan beberapa pihak dari dua negara atau lebih dan terikat dalam suatu perjanjian melalui proses negosiasi dan telah disepakati antara pihak yang terlibat sehingga tercipta peraturan yang harus dipatuhi dalam melaksanakannya. Perdagangan internasional juga dikenal dengan kegiatan ekspor impor. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan menjelaskan yang dimaksud ekspor yaitu kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Sementara impor merupakan kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Yusuf dan Ichsan (2019) mengemukakan bahwa kegiatan ekspor adalah sistem perdagangan dengan cara mengeluarkan barang-barang dari dalam negeri keluar negeri dengan memenuhi ketentuan yang berlaku. Ekspor adalah suatu aktivitas menjual barang ke luar negeri. Transaksi Ekspor adalah transaksi dimana barang dijual sesuai dengan peraturan yang berlaku di negara asal (Rosita, 2017 dalam Husaini et al, 2023). Sementara impor merupakan kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan Pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan daerah pabean yaitu wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, laut dan perairan serta ruang udara di atasnya, begitupun tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) dan Landas Kontinen yang didalamnya berlaku Undang-Undang ini.

Menurut Jafar (2021) perdagangan internasional sangat penting sehingga pergerakan barang masuk dan keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus diatur dengan tujuan untuk mengambil keuntungan sebesar-besarnya bagi bangsa dan negara. Berdasarkan pernyataan tersebut, selain pengaturan lalu lintas barang yang masuk dan keluar, dunia perdagangan internasional yang semakin berkembang juga membutuhkan peran distributor atau jasa pengiriman serta pihak ketiga yang dapat membantu kelancaran proses ekspor/impor serta dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memahami prosedur dalam perdagangan internasional seperti pihak *freight forwarding*.

Freight Forwarding adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan dalam pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang (Bernanda dan Louisa, 2021). Sementara menurut Sumantri dan 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 (Rustina et al, 2022). *Freight forwarding* harus dapat diandalkan dan telah diakui serta mendapat lisensi yang sah untuk menangani suatu *shipment* baik melalui jalur darat, laut, maupun udara seperti salah satunya yaitu PT Y. Demi menjaga kerahasiaan data dan citra perusahaan, maka dalam penelitian ini hanya disebutkan sebagai PT Y. Perusahaan ini merupakan perusahaan *freight forwarding* yang menyediakan pelayanan *Air Freight Forwarding*, *Ocean Freight Forwarding (Import and Export Full Container Loaded (FCL), Import and Export Less Than Container Load (LCL))*, dan *Contract Logistics*.

Salah satu pelayanan yang disediakan oleh perusahaan *International Freight Forwarding* pada proses penanganan ekspor yaitu ekspor melalui jalur udara. Ekspor melalui jalur udara memiliki perbedaan dan keunggulan dari ekspor jalur darat maupun laut. Perbedaan tersebut diantaranya adalah perbedaan harga, perbedaan pihak dan peraturan yang terkait, perbedaan peti kemas dan ukuran yang digunakan, serta dokumen yang dibutuhkan. Transportasi udara memiliki keunggulan besar dalam hal kecepatan dan keamanan sehingga cocok untuk transportasi jarak menengah hingga jarak jauh namun memiliki biaya tertinggi, oleh karena itu, secara umum lebih disukai untuk pengangkutan barang berharga ringan, P&C, buku, obat-obatan dan barang yang mudah rusak seperti sayuran segar, buah-buahan dan bunga (Hummels dan Schaur, 2013 dalam Türkcan dan Saygılı, 2021).

Ada beberapa faktor yang memungkinkan eksportir menggunakan jalur udara, salah satu diantaranya adalah komoditas yang dibutuhkan dalam waktu mendesak. Beberapa jenis komoditas juga memiliki nilai yang tinggi/sangat berharga, sangat sensitif terhadap suhu tertentu dalam waktu tertentu atau kondisi lainnya yang dapat merubah, mengurangi, atau bahkan merusak kualitas komoditas ekspor. Oleh sebab itu meskipun ekspor melalui jalur udara memakan biaya yang lebih tinggi namun faktor-faktor tersebut yang menyebabkan komoditas ekspor tidak memungkinkan jika dikirim melalui jalur darat atau laut sehingga eksportir lebih memilih ekspor menggunakan jalur udara dengan alasan keefektifan waktu serta menjaga kualitas komoditas ekspor.

Setiap perusahaan memiliki komoditas ekspor yang berbeda sehingga untuk memperlancar proses ekspor terhadap komoditas tersebut diperlukan penanganan yang tepat. Hal yang perlu diperhatikan dalam penanganan komoditas ekspor adalah nama barang, jenis barang, dimensi barang, jumlah barang, negara tujuan dan *incoterm* yang digunakan hingga *HS Code* serta faktor lain seperti komoditas yang termasuk *dangerous goods* yang dapat berpengaruh terhadap kelancaran proses ekspor mulai dari pengangkutan kargo hingga proses *customs clearance*.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini berusaha untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana proses ekspor melalui jalur udara di PT Y di Tangerang?
2. Apa saja hambatan ekspor melalui jalur udara pada PT Y di Tangerang dan bagaimana solusinya?

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan dua tahapan yaitu dengan melakukan pengumpulan data dan pengolahan data.

A. Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kegiatan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara pengamatan dan peninjauan langsung selama tiga bulan terhadap proses alur ekspor kargo udara dan *jobdesk* pada *customer service sub-section*. Hal ini bertujuan untuk memahami tugas dan tanggung jawab *customer service* serta mengetahui keadaan dan permasalahan terkait ekspor kargo udara.

2. Wawancara

wawancara dilakukan dengan asisten *supervisor* dan karyawan atau *PIC (Person in Charge)* yang menangani setiap ekspor khususnya yang dilakukan PT Y untuk memperoleh data primer yang kuat sehingga dapat menyajikan informasi yang akurat. Wawancara dilakukan untuk dapat mengetahui dengan jelas masalah yang terjadi hingga penyelesaian dan solusi dari permasalahan tersebut.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari dan membaca melalui sumber literasi berupa buku, jurnal dan *website* yang ada di internet yang sesuai dengan topik penelitian ini serta

dokumentasi aktual yang diambil selama observasi. Studi pustaka bertujuan sebagai data pendukung penelitian agar lebih akurat dan dapat dipercaya.

B. Pengolahan Data

Pada pengolahan data dilakukan dengan analisis data secara deskriptif. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode analisis deskriptif dilakukan dengan cara menganalisis dari suatu permasalahan dengan dukungan data yang didapatkan di lapangan lalu dituangkan dalam bentuk deskripsi, penjelasan atau rincian dari permasalahan yang terjadi sehingga menghasilkan informasi yang dapat diterima oleh khalayak.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

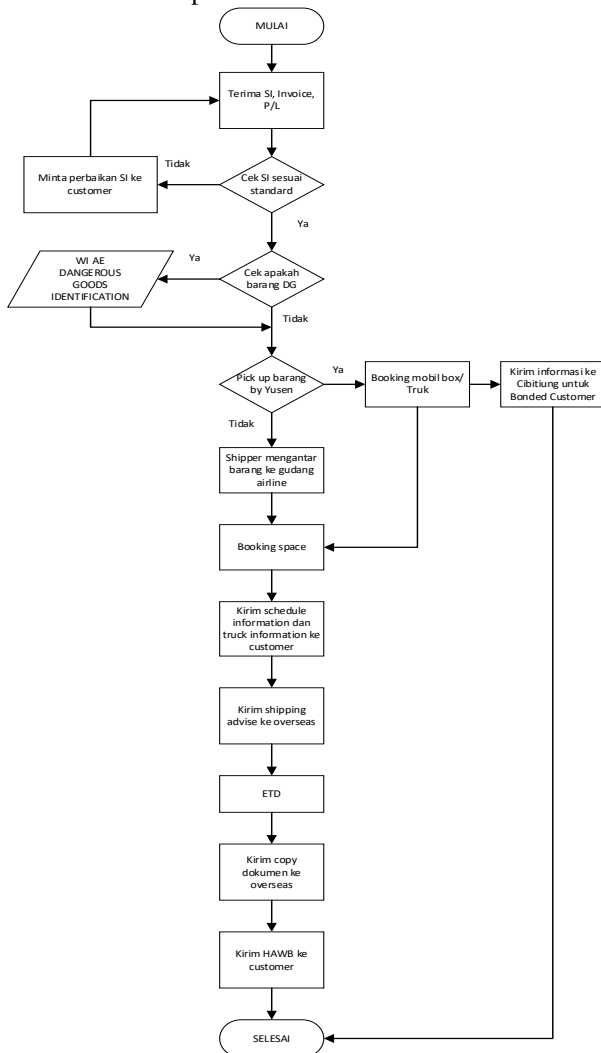
Untuk mengetahui hambatan pada ekspor jalur udara dilakukan penelitian di PT Y yang dilaksanakan selama tiga bulan. Kegiatan observasi di PT Y difokuskan pada divisi *Air Freight Forwarding (AFF)*, *AFF export & pricing section*, pada *customer service sub-section*. Secara umum tugas *customer service* adalah harus memastikan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan *shipment* yang sedang berjalan hingga sukses diselesaikan.

Selain berkomunikasi dengan *shipper/eksportir* yang akan melakukan ekspor, *customer service* juga harus selalu berkomunikasi dengan pihak internal perusahaan yaitu setiap divisi yang membantu dalam menangani *shipment* yang akan dilakukan seperti divisi *procurement and pricing*, *shipping document*, *customs declaration*, *billing and settled documents*, dan *operational*. *Customer service* harus memastikan setiap divisi melakukan penanganan yang tepat terhadap *shipment* serta menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak yang menangani pengiriman kepada pihak pengirim atau eksportir. *Customer service* juga dapat memberikan saran kepada *shipper/eksportir* apabila mengalami kebingungan atau kesalahan. Telah menjadi tugas *customer service* untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan terkait pelayanan jasa oleh perusahaan. Seorang *customer service* juga harus dapat menjaga sikap kepada pelanggan karena hal tersebut akan menjadi salah

satu indikator penilaian pelanggan kepada perusahaan. Penilaian dari pelanggan dapat berpengaruh terhadap *loyalty* dan keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan kembali.

Sebagai perusahaan *international freight forwarding*, PT Y juga memiliki agen atau perwakilan perusahaan di berbagai negara tujuan ekspor untuk menangani *shipment* yang telah sampai di negara tujuan. Oleh sebab itu, *customer service* juga harus berkomunikasi dengan agen atau perwakilan Y group yang ada di berbagai negara untuk mengetahui dan memastikan proses ekspor berjalan lancar hingga sampai di tangan penerima/*consignee*.

Berikut adalah diagram alur tugas dan tanggung jawab *customer service* pada PT Y:



Gambar. 1 Diagram Alur Kerja *Customer Service*

Berdasarkan gambar. 1 berikut adalah rincian tugas dan tanggung jawab *customer service* pada PT Y:

1. Menerima dokumen ekspor seperti *Shipping Instruction* (SI), *invoice*, dan *packing list* dari *customer/shipper*.
2. Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dokumen *Shipping Instruction* (SI) yang diberikan oleh *customer* sesuai dengan *HS code* barang ekspor, apabila *Shipping Instruction* (SI) tidak sesuai standar maka dikembalikan kepada *customer* dan meminta perbaikan.
3. Memeriksa apakah barang yang akan dikirim merupakan *Dangerous Goods* (DG) atau bukan. Jika barang merupakan *Dangerous Goods* (DG) akan ditangani sesuai prosedur *Dangerous Goods* (DG).
4. Melanjutkan instruksi pengiriman ke sub-divisi *procurement & pricing* untuk *booking space* pesawat dan melakukan *booking truck* (apabila *shipper* meminta jasa *pick up* barang kepada Yusen) ke bagian operasional.
5. Berkomunikasi mengenai informasi penerbangan terkait barang ekspor yang berisi nomor MAWB, HAWB, cara pembayaran (*incoterm*), nomor penerbangan yang lengkap dengan *Estimated Time of Departure* (ETD) – *Estimated Time of Arrival* (ETA) (diambil dari *Online Airline Tracking*) serta dokumen *Airwaybill* kepada Yusen *overseas* (Yusen *group/agen* Yusen yang ada di negara tujuan ekspor).
6. Mengirim informasi penerbangan dan dokumen final kepada *shipper/eksportir*.
7. Berkomunikasi dengan bagian operasional terkait kelengkapan dokumen untuk proses *export customs clearance*.
8. Mengisi *daily check sheet* dan *daily KPI* (*Key Performance Indicator*) sebagai indeks monitor penanganan barang ekspor di setiap hari.
9. Mengisi *high risk daily report* sebagai monitor penanganan *Dangerous Goods* (DG) atau kargo jenis tertentu.
10. Membantu mengatasi permasalahan dalam proses pengiriman serta memberikan solusi dan penyelesaian terbaik kepada *customer*.

Dalam melaksanakan observasi, sebagai *customer service* memiliki tanggung jawab menerima *shipping instruction* (SI), *invoice*, dan *packing list*, memberikan informasi terkait jadwal penerbangan kepada *shipper* dan *overseas*, serta terus berkomunikasi dengan bagian operasional hingga proses *custom clearance* selesai dan *shipment* berjalan lancar. Namun dalam pelaksanaan ekspor yang dilakukan di PT Y ada beberapa faktor yang membuat proses ekspor melalui jalur udara mengalami kendala.

Kendala dan permasalahan yang dialami terjadi karena faktor internal maupun eksternal.

Berikut ini permasalahan dan kendala yang terjadi pada pelaksanaan penanganan ekspor di PT Y:

1. Dokumen Ekspor Tidak Lengkap

Standar informasi yang harus tercantum di dalam *shipping instruction* yang diterima oleh PT Y salah satunya adalah nomor *invoice*. Namun terkadang terdapat faktor yang menyebabkan *shipper*/eksportir tidak dapat mencantumkan data atau dokumen dengan lengkap di dalam *shipping instruction*. Salah satu contohnya yaitu sistem perusahaan *shipper* yang tidak dapat membuat *final invoice* dan tidak dapat mengirimnya sejak awal sebelum menerima jadwal penerbangan sehingga pihak *customer service* PT Y tidak menerima dokumen dengan lengkap sejak awal. Seperti yang terjadi pada ekspor dua kargo berbeda yang tertukar dilakukan oleh PT D.

Dalam kasus ini tanggung jawab PT Y yaitu melakukan *pick up* barang, melakukan *booking space* pesawat dan melakukan proses *custom clearance*, sedangkan proses *packing* barang, penyiapan label barang, mencocokkan HAWB dengan *invoice & packing list* serta pembuatan PEB menjadi tanggung jawab *shipper* yaitu PT D.

Selanjutnya, *invoice* yang dibuat oleh *shipper* seharusnya disesuaikan dengan nomor HAWB yang telah diberikan oleh *customer service* pada saat memberikan informasi terkait jadwal penerbangan, namun ternyata *invoice* yang dibuat oleh *shipper* tidak sesuai atau tertukar. Meskipun demikian, seluruh *custom clearance* yang dilakukan di bandara internasional Soekarno-Hatta dan proses ekspor berjalan lancar ke negara tujuan hingga pada akhirnya sampai di D Corp. Jepang baru diketahui bahwa ternyata label dengan isi kargo tidak sesuai dan tertukar.

Penyebab kargo tertukar dan tidak terdeteksi sejak awal dikarenakan beberapa hal:

1. *Shipper* tidak mencantumkan *invoice* sejak awal sehingga PT Y tidak mendapat referensi dokumen yang lengkap terhadap kargo ekspor untuk membuat dokumen lain pendukung ekspor.
2. Kargo memiliki berat dan dimensi yang hampir sama dan jenis *packing* yang digunakan juga sama sehingga perbedaannya tidak dapat terlihat kasat mata.
3. Pihak yang mencocokkan HAWB dengan *invoice* adalah *shipper*.
4. Pihak operasional PT Y tidak mengetahui apa saja isi yang ada di dalam kargo karena pihak yang

menyiapkan label hingga *packing* kargo merupakan tanggung jawab *shipper*.

5. *Shipper* yang bertanggung jawab membuat PEB ternyata tidak mencantumkan nomor HAWB di dalamnya.
6. Pihak operasional PT Y melakukan *custom clearance* dan mencocokkan label kargo hanya berdasar pada *Shipping Instruction* (SI) dari *shipper* tanpa *invoice*.

Solusi dan tindakan yang dilakukan oleh PT Y terhadap PT D untuk menghindari kasus yang sama ditujukan untuk beberapa pihak yaitu:

1. Pihak *Customer Service* PT Y

Pada penanganan *shipment* selanjutnya *customer service* akan mencantumkan deskripsi komoditas ke dalam informasi jadwal penerbangan sesuai dengan nomor HAWB yang telah dibuat oleh divisi *shipping document*, lalu pihak *shipper* yang akan menambahkan nomor *invoice* berdasarkan informasi detail komoditas sesuai HAWB yang dicantumkan oleh *customer service*.

2. Pihak PT D

PT Y meminta agar PT D menambahkan nomor HAWB yang telah dibuat ke dalam PEB sesuai dengan PMK nomor 155 tahun 2022 tentang Ketentuan Kepabeanan Dibidang Ekspor. Hal tersebut dilakukan agar dokumen PEB dapat menjadi dokumen pendukung untuk membantu pihak operasional dalam mencocokkan kargo dengan label saat proses *custom clearance*.

3. Pihak Operasional PT Y

Custom clearance yang dilakukan pihak operasional PT Y kedepannya tidak hanya berdasar pada dokumen *Shipping Instruction* (SI) namun akan menggunakan dokumen *Shipping Instruction* (SI), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), *invoice* dan *packing list* agar informasi yang digunakan lebih lengkap dan akurat untuk menghindari ketidakcocokan antara kargo dengan label sehingga kejadian serupa tidak terulang kembali.

2. Ditemukan *Dangerous Goods* Saat Proses *Custom Clearance*

Salah satu jenis baterai pada peraturan IATA yaitu baterai *lithium* dengan beberapa spesifikasinya dikategorikan sebagai *dangerous goods* karena baterai jenis ini memiliki resiko sangat mudah terbakar dan

penanganannya seperti yang dijelaskan pada *Lithium Battery Shipping Regulations* (LSBR), *IATA Lithium Battery Guidance Document* (2023) dan *IATA Passenger Travelling with Lithium Batteries* (2019). Selain itu, penanganan baterai *lithium* mengenai penyimpanan pada bagasi atau kabin sebagai *dangerous goods* terdapat dalam *IATA Guidance on Smart Baggage with integrated lithium batteries and electronics* (2017) yang menyatakan semua baterai *lithium* yang dibawa oleh penumpang atau awak tunduk pada ketentuan Bagian 8, Bab 1 dari Petunjuk Teknis ICAO. Ketentuan Petunjuk Teknis ICAO terkandung dalam Subbagian 2.3 *IATA Dangerous Goods Regulations* (DGR).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan asisten *supervisor* yang merupakan salah satu ahli *dangerous goods* di PT Y, mengatakan bahwa pada kasus ini baterai yang terdapat dalam kargo spektrofotometer adalah baterai *Alkaline* yang dikategorikan sebagai *dangerous goods*. Meskipun termasuk ke dalam kategori *dangerous goods*, material baterai *Alkaline* masih dapat diterima oleh beberapa maskapai penerbangan dan bisa dimuat menggunakan *passenger aircraft* namun dengan beberapa syarat diantaranya *shipper* harus melampirkan dokumen MSDS (*Material Safety Data Sheet*), *letter of declaration*, dan di dalam AWB harus dicantumkan keterangan tambahan yang menyatakan barang aman dan bukan bahan kimia yang dibatasi dengan berdasar pada peraturan IATA DGR. Pihak yang berhak membuat dokumen MSDS yaitu perusahaan *manufacturing* yang membuat baterai tersebut. Dokumen MSDS yang dilampirkan juga harus menggunakan format dokumen terbaru yang masih berlaku pada tahun bersangkutan. MSDS berisi pernyataan keamanan barang dari perusahaan manufaktur yang membuat baterai tersebut dengan menerangkan komposisi bahan kimia yang terdapat dalam baterai bukan dikategorikan sebagai *dangerous goods* oleh IATA DGR. Sedangkan *Letter of Declaration* merupakan format dokumen dari pihak *Airline* yang wajib diisi oleh *shipper* sebagai pernyataan dari *shipper* bahwa kargonya bukan merupakan *dangerous goods*, format dari *Letter of Declaration* akan berbeda-beda tergantung dari masing-masing *Airline*.

Solusi yang dilakukan oleh PT Y yaitu divisi operasional segera memberi informasi kepada *customer service* agar melakukan konfirmasi kepada *shipper* tentang indikasi *dangerous goods* yang ada di dalam kargo spektrofotometer dan menyampaikan kendala *custom clearance* yang terjadi akibat indikasi *dangerous goods* tersebut. Kemudian, *shipper* dapat segera melengkapi dokumen yang dibutuhkan seperti MSDS. Dokumen MSDS yang digunakan oleh *shipper* merujuk pada *IATA Dangerous Goods Regulations 62nd Edition* yang menyatakan bahwa baterai *alkaline* bukan termasuk *dangerous goods* dengan AWB ditambahkan kalimat berupa “*Not restricted, as per Special Provision A123*” pada bagian deskripsi barang. Selain MSDS, *shipper* juga diminta membuat *Letter of Declaration* sesuai dengan format dari maskapai penerbangan yang digunakan sebagai pengangkut kargo ekspor tersebut. Setelah dokumen persyaratan barang tersebut terpenuhi lalu kargo ditangani sesuai prosedur *dangerous goods* yang berlaku.

3. Dimensi Kargo Melebihi Batas Ukuran Maksimal

Melakukan ekspor melalui jalur udara memang sedikit lebih rumit dan ketat dibandingkan dengan jalur lain, salah satu diantaranya adalah peraturan tentang dimensi kargo. Dalam hal ini dimensi kargo erat kaitannya dengan penggunaan *Unit Load Device* (ULD). Seperti yang sudah tertera pada bab 2 tentang jenis-jenis peti kemas kargo udara, *Unit Load Device* (ULD) memiliki ukuran yang lebih kecil dibandingkan peti kemas untuk kapal laut sehingga batas dimensi kargo yang akan diekspor melalui jalur udara relatif lebih kecil dibandingkan kargo ekspor jalur laut. Dimensi kargo yang melebihi batas ukuran maksimal seringkali menjadi hambatan ketika akan melakukan ekspor. Hal tersebut karena kargo dengan dimensi yang terlalu tinggi dan besar tidak bisa dimuat ke dalam *Unit Load Device* (ULD). Oleh sebab itu, dimensi kargo menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan jika melakukan ekspor melalui jalur udara.

Meskipun sudah berulang kali melakukan ekspor jalur udara, tidak menutup kemungkinan bahwa *shipper* masih saja melakukan kesalahan yaitu membuat *packaging* kargo yang terlalu tinggi sehingga melebihi batas

maksimal dimensi. Hal tersebut dapat terjadi karena masih kurangnya pemahaman atau kurangnya pengalaman dari *shipper*. Kendala seperti itu dapat menjadi perhatian bagi *customer service* saat menerima dokumen dan detail kargo supaya lebih teliti dalam melihat dimensi kargo yang akan diekspor.

Solusi atau tindakan yang dilakukan PT Y dalam menangani masalah kargo yang melebihi batas maksimal dimensi yaitu menghubungi kembali *shipper* yang bersangkutan. *Customer service* memberitahu batas maksimal dimensi kargo yang dapat diterima oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan dan meminta *shipper* untuk melakukan *packing* ulang atau menawarkan jasa PT Y untuk melakukan *packing* ulang atas kargo tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses ekspor melalui jalur udara yang dilakukan PT Y bekerjasama dengan pihak maskapai penerbangan internasional. Ketika mendapatkan permintaan pengiriman barang ekspor, kemudian perusahaan melakukan *booking space* pesawat kepada maskapai penerbangan sesuai permintaan *shipper* atau menyesuaikan dengan *space* pesawat dari maskapai penerbangan lain yang tersedia untuk ekspor yang telah dijadwalkan. Seluruh dokumen pendukung ekspor diurus oleh masing-masing subdivisi di perusahaan sesuai bidangnya. Salah satu hal yang selalu diperhatikan dalam pengiriman ekspor jalur udara adalah dimensi kargo. Peti kemas pada pengiriman jalur udara disebut *Unit Load Device* (ULD), memiliki ukuran lebih kecil dan lebih pendek daripada peti kemas yang digunakan pada pengiriman jalur darat maupun laut. Oleh karena hal tersebut, *Unit Load Device* (ULD) tidak dapat mengangkut barang dengan ukuran yang terlalu tinggi. Selain dimensi kargo, dalam melakukan ekspor umumnya harus memperhatikan jenis barang yang akan diekspor terutama apabila terdapat *dangerous goods* karena prosedurnya akan berbeda dan membutuhkan dokumen-dokumen tambahan.
2. Hambatan proses ekspor melalui jalur udara yang dihadapi oleh PT Y diantaranya adalah *shipper* mengirim dokumen yang tidak lengkap sejak awal sehingga menyebabkan kargo tertukar. Selain itu, terdapat *shipper* yang tidak memberikan informasi yang sebenarnya tentang kargo yang akan diekspor yaitu terdapat indikasi *dangerous goods* di dalamnya sehingga proses *custom clearance* terhambat karena membutuhkan dokumen tambahan sebagai persyaratan ekspor. Kendala lainnya pada ekspor jalur udara yaitu kargo ekspor yang melebihi batas dimensi. Kargo tidak dapat dimuat ke dalam *Unit Load Device* (ULD) sehingga harus dilakukan *packing* ulang.
3. Dalam mengatasi hambatan yang terjadi, PT Y khususnya subdivisi *air export customer service* telah melakukan beberapa tindakan sebagai solusi. Solusi untuk masalah kargo tertukar yaitu *customer service* akan menuliskan detail barang dalam jadwal penerbangan sesuai HAWB yang telah dibuat sehingga dapat dijadikan dasar oleh *shipper* untuk membuat *final invoice*. Perusahaan meminta pihak *shipper* agar melengkapi informasi yang ada di dalam PEB sesuai PMK yang terbaru tentang ekspor serta melakukan evaluasi pihak operasional yang menangani *custom clearance* agar menggunakan dokumen *Shipping Instruction* (SI), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), *invoice* dan *packing list* sebagai dasar mencocokkan kargo dengan label. Untuk kendala *shipper* yang tidak menginformasikan adanya indikasi *dangerous goods* di dalam kargo, tindakan yang dilakukan adalah *customer service* adalah meminta dokumen persyaratan yang kurang kepada *shipper* sesuai dengan jenis barang yang menjadi indikasi *dangerous goods*. Selanjutnya, solusi untuk kendala kargo ekspor yang terlalu tinggi dan besar yaitu meminta *shipper* untuk melakukan *packing* ulang terhadap kargo sesuai dengan peraturan dimensi sehingga dapat dimuat ke dalam *Unit Load Device* (ULD) dan diterima oleh maskapai penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, X., Bromuri, S., & Eekelen, V. M. (2021, April 23-25). Neural Machine Translation for Harmonized System Codes prediction. *International Conference on Machine Learning Technologies 2021*, 158-163.
- Diphayana, W. (2018). *Perdagangan Internasional* (1 ed., Vol. Cetakan 1). Sleman, Yogyakarta, Indonesia: Deepublish.
- Husaini, A., Fahrezi, D. D., Arbavella, A. M., & Sadewa, P. N. (2023, Februari). Analisis Ekspor Komoditi Karet di Indonesia Terhadap Perdagangan Internasional 2016-2020. *Jurnal Economia*, 2(No.2), 439-445.
- IATA. (2017, Mei 1). *IATA Guidance on Smart Baggage with integrated lithium batteries and electronics*. Retrieved Agustus 4, 2023, from IATA: <https://www.iata.org/contentassets/05e6d8742b0047259bf3a700bc9d42b9/iata-guidance-on-smart-baggage-with-integrated-lithium-batteries-and-electronics.pdf>.
- IATA. (2019, Februari 1). *Passengers Travelling With Lithium Batteries*. Retrieved Agustus 4, 2023, from IATA: <https://www.iata.org/contentassets/6fea26dd84d24b26a7a1fd5788561d6e/passenger-lithium-battery.pdf>.
- IATA. (2023, Januari 9). *2023 Lithium Battery Guidance Document*. Retrieved Agustus 4, 2023, from IATA: <https://www.iata.org/contentassets/05e6d8742b0047259bf3a700bc9d42b9/lithium-battery-guidance-document.pdf>.
- Jafar, M. (2021). *Kepabeanaan Ekspor Impor* (Seri 1, Edisi Revisi 2021 ed.). Jakarta, Indonesia: PT. Pro Insani Cendikia.
- Rustina, E., Sumarwanto, Eka, A., & Lestari, S. S. (2022, November). Peranan Freight Forwarder Dalam Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(No. 2), 28-35.
- Türkcan, K., & Saygılı, H. (2021). Transportation Mode Choice and International Fragmentation of Production: Evidence from a Developing Country. *International Economic Journal*, XXXV(No.1), 46-72.
- Yusuf, M., & Ichsan, N. R. (2019, November). Analisis Efektifitas Penggunaan Cadangan Devisa, Utang Luar Negeri dan Ekspor Terhadap Stabilitas Nilai Tukar. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 4(No.2), 554-561.