

LAYANAN JASA UNDERNAME PADA PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDING: STUDI KASUS PADA PT XYZ DI DEPOK

UNDERNAME SERVICES IN FREIGHT FORWARDING COMPANY: A CASE STUDY AT PT XYZ IN DEPOK

Alexandra Novira Anggraini¹, Dedi Febrianto²

E-mail: alexandranovira@gmail.com

^{1,2} Program Studi Perdagangan Internasional Wilayah ASEAN & RRT, Politeknik APP Jakarta

ABSTRAK

Studi ini dilakukan dengan tujuan untuk menginvestigasi proses layanan jasa undername pada perusahaan freight forwarding dengan inisial PT XYZ yang berlokasi di Depok. Adapun fokus studi adalah alur layanan undername, dokumen yang disediakan, hambatan dalam menyediakan layanan, serta solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode kualitatif digunakan dalam studi ini dengan cara melakukan observasi langsung selama tiga bulan di PT XYZ dan melakukan wawancara dengan karyawan yang menangani layanan undername. Analisis dari data yang didapatkan dari observasi dan wawancara menunjukkan bahwa layanan undername pada PT XYZ di Depok merupakan layanan pengiriman barang yang disertai dengan dokumen ekspor pendampingnya. Dalam prosesnya, terdapat beberapa hambatan yaitu adanya permintaan revisi dokumen, adanya pengiriman barang ke gudang perusahaan secara terpisah, hingga minimnya pengelolaan hotline 24 jam. Studi ini menyarankan kepada PT XYZ di Depok untuk membuat kontrak perjanjian dengan pelanggan pada saat mencapai kesepakatan awal sebelum melakukan transaksi, memberi ketentuan bagi pelanggan yang ingin mengirim barang secara terpisah untuk menuliskan label nama yang menyatakan kepemilikan barang, dan membuat disclaimer pada bot Hotline 24 jam yang menyatakan bahwa pesan masuk pada pukul 22.00 - 09.00 hanya akan dibalas oleh bot untuk meminimalisasi keluhan pelanggan.

Kata kunci: freight forwarding, layanan, undername

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of investigating the undername service process at a freight forwarding company named PT XYZ located in Depok. The focus of the study is the flow of undername services, documents provided, obstacles in providing services, and solutions provided to overcome these obstacles. Qualitative methods were used in this study by conducting direct observations for three months at PT XYZ and conducting interviews with employees who handle undername services. Analysis of data obtained from observations and interviews shows that the undername service at PT XYZ in Depok is a goods delivery service accompanied by accompanying export documents. In the process, there were several obstacles, namely requests for document revisions, the delivery of goods to the company's warehouse separately, and the lack of 24-hour hotline management. This study suggests the company states that incoming messages between 22.00 - 09.00 will only be answered by bots to minimize customer complaints.

Keywords: freight forwarding, service, undername

1. PENDAHULUAN

Perdagangan internasional telah menjadi salah satu aspek terpenting dalam perekonomian global. Menurut Sudarmawan (2022) kegiatan ekspor memberi keuntungan bagi negara karena mendatangkan devisa yang memberi dampak untuk pertumbuhan ekonomi. Kegiatan ini juga memberi dampak lain bagi negara dengan meningkatkan kemampuan daya saing (Astuti, 2018). Kegiatan perdagangan internasional tersebut tentunya meliputi

proses pemindahan barang dari negara satu ke negara lainnya yang dipilih sebagai negara tujuan ekspor.

Undang - Undang Kepabeanan No. 17 Tahun 2006 menyatakan definisi ekspor sebagai suatu kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean Indonesia ke dalam daerah pabean negara lain. Kegiatan ini dianggap sudah terjadi saat barang ekspor telah dimuat dalam sarana pengangkut untuk dikeluarkan dari daerah pabean. Surono (2015) menyatakan anggapan terjadinya ekspor adalah saat barang melintasi daerah pabean. Undang - Undang No. 17 Tahun 2006 juga menjelaskan daerah dalam pabean adalah wilayah Indonesia yang meliputi

wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan landas kontinen yang di dalamnya.

Melihat sulitnya menyediakan pelayanan dan keamanan di sepanjang perbatasan wilayah pabean, maka dari perspektif hukum, penting untuk menetapkan definisi hukum yang jelas terkait dengan pengertian ekspor. Jika mengacu pada ketentuan ini, maka status barang ekspor akan dianggap pada saat barang tersebut telah memenuhi persyaratan pemberitahuan dan pembayaran bea keluar (jika diperlukan) serta telah dimuat ke dalam sarana pengangkut yang akan berangkat ke luar wilayah pabean. Dalam hal ini, sarana pengangkut merujuk pada kendaraan atau alat transportasi yang akan menuju ke luar wilayah pabean.

Pengiriman barang dapat dilakukan melalui beberapa mode, seperti udara, laut, dan darat. Dalam hal ini, *freight forwarding* menjadi bagian penting dalam mengatur dan mengurus pengiriman barang tersebut. *Freight forwarding* merupakan sebuah bisnis jasa yang memungkinkan pengiriman barang dari produsen ke konsumen dengan efisien dan efektif. Wulyo (2017) menjelaskan bentuk kegiatan bisnis *freight forwarder* berupa layanan pengiriman barang dari berbagai macam bentuk seperti *airline*, *shipping line*, serta *trucking company* yang menawarkan pengiriman barang sesuai destinasi keinginan pelanggan dengan harga bervariasi. *Freight forwarding* juga memainkan peran yang sangat penting dalam proses pengiriman barang dari produsen ke konsumen, termasuk proses pengangkutan, pengepakan, penyimpanan, dan pengurusan dokumen.

Perusahaan *freight forwarding* asal Indonesia yang aktif bergerak dalam pengiriman barang ke luar negeri salah satunya adalah PT XYZ. Demi menjaga kerahasiaan data dan citra perusahaan, maka perusahaan ini diberi inisial PT XYZ. Layanan yang disediakan oleh perusahaan ini berupa jasa *undername*, *shipment all in (door to door)*, *ocean freight*, hingga *air freight*. Supardi (2017) menyatakan bahwa transaksi jual beli dalam lingkup ekspor memerlukan dokumen pendukung untuk proses pengiriman dan penerimaan barang. Kesalahan dalam dokumen dapat berakibat fatal yang mengakibatkan barang tidak dapat diambil atau dikembalikan ke negara asal.

Proses ekspor barang menjadi suatu kegiatan yang penting dan harus dijalankan dengan ketat sesuai dengan aturan yang berlaku. Salah satu aspek krusial yang harus diperhatikan dalam proses ekspor tersebut adalah dokumen ekspor. Dokumen tersebut merupakan kumpulan dokumen yang wajib dipenuhi

dalam rangka memulai, melaksanakan, dan menyelesaikan transaksi ekspor. Dokumen ekspor berisikan informasi yang detail tentang barang atau jasa yang akan diekspor, seperti harga, jumlah, kondisi pengiriman, serta dokumen yang memuat informasi tentang kepemilikan seperti faktur dan sertifikat.

Berikut merupakan dokumen - dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan untuk ekspor:

1. *Commercial Invoice*

Eksportir perlu mempersiapkan dokumen *Commercial Invoice* ketika barang sudah siap untuk dikirimkan. Dokumen ini merupakan pernyataan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran. Bahasa yang digunakan umumnya menggunakan Bahasa Inggris. Namun, beberapa negara mengharuskan dokumen ini ditulis dalam bahasa asal eksportir. *Commercial Invoice* berisi data yang mencakup detail eksportir, importir, barang (jumlah, berat, dan harga), tujuan pengiriman, serta incoterms. (Bade, 2015)

2. *Packing List*

Packing list digunakan untuk menjelaskan bagaimana produk dikemas untuk pengiriman, seperti jumlah paket dalam kargo, jenis kemasan yang digunakan, berat setiap paket, ukuran setiap paket, dan tanda pada paket. *Packing list* terkadang diperlukan oleh pihak bea cukai di negara lain, tetapi meskipun tidak, dokumen ini berguna untuk mengajukan klaim asuransi jika terjadi kerusakan atau kehilangan pada peti kemas selama transit dan untuk menemukan muatan tertentu jika bea cukai memutuskan untuk memeriksa kargo. (Bade, 2015)

3. *Bill of Lading*

Proses pengiriman barang ke luar negeri dengan jalur laut memerlukan dokumen transportasi yang dikeluarkan oleh pihak *carrier* (pengangkut). *Bill of Lading* dikeluarkan sebanyak 3 salinan original dan beberapa lembar salinan yang menyesuaikan jumlah kebutuhan. Dokumen ini berisi data yang menjelaskan detail mengenai pihak penjual (*shipper*), penerima (*consignee*), pihak penanggung jawab yang berkuasa untuk menerima dan mengurus barang impor (*notify party*), nama sarana pengangkut (*vessel*), pelabuhan muat dan tujuan, jumlah barang atau container, serta berat barang. *Bill of Lading* adalah perjanjian tertulis yang menyatakan telah terjadi penyerahan barang dari pihak *shipper* kepada pihak *carrier* yang akan membawa barang menuju pelabuhan tujuan. *Bill of Lading* dapat dilihat keabsahannya dengan adanya

tanda tangan (*authorized signature*) oleh pihak *carrier*. (Indriyani, 2015)

4. *Airway Bill*

Barang ekspor tidak hanya dikirim melalui jalur laut, melainkan dapat juga menggunakan jalur udara. Dokumen pelengkap untuk pengiriman melalui jalur udara adalah *Airway Bill*. Data yang dimuat dalam *Airway Bill* adalah detail mengenai pihak penjual (*shipper*), penerima (*consignee*), pihak penanggung jawab yang berkuasa untuk menerima dan mengurus barang impor (*notify party*), nama sarana pengangkut (*airplane*), bandar udara muat dan tujuan, jumlah barang, serta berat barang. Prinsip dokumen ini sama dengan *Bill of Lading*. Keabsahan *Airway Bill* ditandai dengan adanya tanda tangan (*authorized signature*) oleh pihak *carrier*. (Indriyani, 2015)

5. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Kementerian Keuangan melalui keputusan tentang Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Ekspor menjelaskan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) sebagai dokumen pabean yang digunakan untuk pemberitahuan pelaksanaan ekspor barang yang dapat berupa tulisan di atas formulir atau media elektronik. PEB diajukan oleh eksportir/pemilik kuasa ke kantor pabean pemuatan paling cepat 7 hari sebelum tanggal perkiraan ekspor. Eksportir/pemilik kuasa bertanggung jawab penuh untuk keabsahan data yang dituangkan di dalam PEB.

6. Nota Pelayanan Ekspor (NPE)

Bea Cukai Indonesia menjelaskan bahwa Nota Pelayanan Ekspor (NPE) adalah nota yang diterbitkan oleh Pejabat Pemeriksa Dokumen, Sistem Komputer Pelayanan, atau Pejabat Pemeriksa barang atas PEB yang disampaikan, untuk melindungi pemasukan barang yang akan diekspor ke Kawasan Pabean dan/atau pemuatannya ke sarana pengangkut.

PT XYZ tidak hanya berperan sebagai *freight forwarder*, namun turut serta memiliki peran sebagai eksportir dengan menyediakan layanan *undername*. Hal tersebut tentunya membantu mereka yang masih awam dalam mekanisme pengiriman barang ke luar negeri. Perusahaan juga terus mempelajari hambatan-hambatan perdagangan internasional untuk mempermudah jalannya pengiriman barang milik pelanggan mereka. Dalam menjalankan perannya, PT XYZ membentuk beberapa divisi yang bertugas untuk melayani pengiriman barang ke luar negeri, di

antaranya adalah divisi dokumen, divisi *sales* atau *closer*, serta divisi *handling* yang dinaungi dalam satu divisi dengan nama divisi *forwarding*.

Divisi *forwarding* berhubungan langsung dengan pelanggan yang akan mengirimkan barang mereka ke luar negeri. Dalam proses negosiasi harga yang dilakukan, pada umumnya pelanggan belum mengetahui persyaratan dan informasi dasar terkait ekspor barang mereka ke negara tujuan. Pelanggan juga belum memahami hambatan serta persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi agar barang miliknya dapat dikirimkan ke luar negeri secara legal. Hal ini berkaitan pula dengan pembagian tugas dan tanggung jawab seperti apa jika pelanggan menggunakan jasa *undername* untuk mengirimkan barangnya. PT XYZ hadir sebagai *freight forwarder* yang membantu mereka untuk mengenal persyaratan tersebut dan mengirimkan barang sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang tersebut tulisan ini bertujuan untuk membahas bagaimana mekanisme ekspor dengan layanan jasa *undername* yang dimiliki oleh PT XYZ.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan secara langsung pada PT XYZ di bulan Februari 2023 sampai dengan Mei 2023. Metode penelitian yang digunakan selama melakukan penelitian adalah metode penelitian kualitatif. Anggito (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan di dalam lingkungan alamiah dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Kegiatan penelitian dengan metode kualitatif menghasilkan data yang diperoleh dengan teknik pengamatan langsung, wawancara mendalam, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Teknik observasi merupakan metode penelitian dengan mengamati secara langsung aktivitas kerja yang terjadi di PT XYZ. Selama kegiatan penelitian berlangsung, observasi dilakukan dengan mengamati jalannya proses kerja layanan *undername* pada PT XYZ. Penelitian dilakukan juga dengan mengambil data secara langsung dengan melakukan wawancara terkait layanan *undername* melalui karyawan PT XYZ.

Studi literatur merupakan kegiatan menggunakan bahan kajian yang berkaitan dengan objek dan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian. Proses pengolahan data yang diambil pada PT XYZ menggunakan metode studi literatur untuk mengkaji berbagai teori yang relevan dengan objek pengamatan.

Data yang dikumpulkan terbagi ke dalam dua bentuk, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan kegiatan ekspor sesuai SOP

yang diterapkan PT XYZ, pembuatan dokumen ekspor PT XYZ, serta wawancara mengenai ketentuan ekspor dengan layanan *undername* pada PT XYZ. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui mempelajari dokumentasi perusahaan dan membandingkan dengan studi kepustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

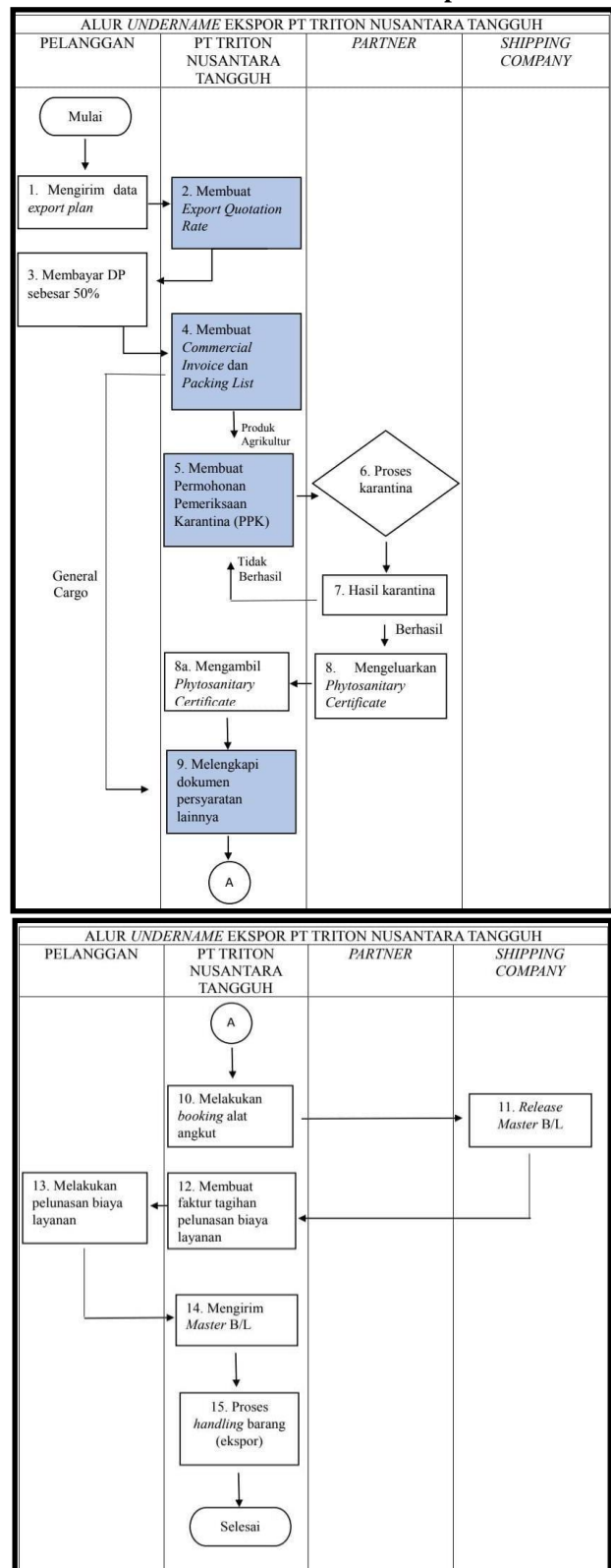
PT XYZ sebagai perusahaan *freight forwarding* yang menyediakan jasa pengiriman barang ekspor tidak hanya berperan sebagai pengirim barang saja. PT XYZ juga memiliki layanan *undername* berupa jasa untuk menyediakan dokumen kelengkapan ekspor beserta dengan pengirimannya. Demi menjaga kualitas layanan yang diberikan untuk pelanggan, PT XYZ menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk menjalankan layanan *undername* ekspor.

3.1 Prosedur Ekspor dengan Layanan *Undername* PT XYZ

PT XYZ membentuk divisi *forwarding* untuk menjalankan kegiatan ekspor yang mencakup seluruh proses, mulai dari penerimaan *inquiry* hingga *handling* barang sampai diterima oleh pelanggan. SOP untuk menjalankan *undername* ekspor.

Layanan *undername* merupakan jenis jasa yang umum ditawarkan oleh beberapa *freight forwarding* di Indonesia. PT XYZ, melalui *website*, menjelaskan layanan *undername* merupakan fasilitas bagi pengguna jasa yang belum memiliki lisensi untuk tetap dapat melakukan ekspor barang ke luar negeri. Umumnya bentuk jasa *undername* yang ditawarkan oleh perusahaan *freight forwarding* berupa pembuatan dokumen ekspor. Selain pembuatan dokumen ekspor, terdapat juga perusahaan yang menawarkan jenis jasa *undername* rekening untuk membantu pelanggan dalam bertransaksi dengan buyer dari luar negeri.

Tabel 1.1 Alur Alur *Undername* Ekspor PT XYZ



Alur pelaksanaan prosedur ekspor dengan layanan *undername* diuraikan sebagai berikut:

1. Perusahaan menerima *inquiry* dari pelanggan berupa *export plan* melalui *Sales Export*.
2. *Sales Export* yang menerima *inquiry* melakukan *checking rate* dan membuat *Export Quotation Rate* untuk dikirimkan kepada pelanggan.
3. Pelanggan yang sudah melakukan kesepakatan dengan perusahaan melakukan pembayaran sebesar 50% untuk *down payment* layanan yang dipilih.
4. *Document Staff* membuat dokumen *Commercial Invoice* dan *Packing List* berdasarkan data yang sudah diberikan.
5. Jika barang yang ingin diekspor merupakan produk agrikultur, *Document Staff* membuat dokumen Permohonan Pemeriksaan Karantina (PPK) untuk diproses *Handling Staff* ke pihak Balai Karantina setempat.
6. *Handling Staff* melakukan pendaftaran karantina ke Balai Karantina untuk dilakukan proses pemeriksaan terhadap produk agrikultur yang ingin diekspor. Dalam proses ini, *Handling Staff* membawa dokumen *Commercial Invoice*, *Packing List*, dan Form Permohonan Pemeriksaan Karantina (PPK). Produk akan diperiksa oleh Balai Karantina untuk dilihat kondisinya dari gangguan hama.
7. Jika produk bebas dari gangguan maka Balai Karantina akan menerbitkan *Phytosanitary Certificate*. Apabila produk ditemukan mengandung hama, Balai Karantina akan mengembalikan produk untuk kemudian diproses fumigasi. Perusahaan harus mengulang proses permohonan karantina dari awal dimulai pada langkah 5 (lima).
8. Balai Karantina mengeluarkan *Phytosanitary Certificate*.
- 8.a *Handling Staff* memeriksa kesesuaian *draft Phytosanitary Certificate* yang akan diterbitkan. Jika data sudah sesuai maka Balai Karantina akan mencetak dokumen original *Phytosanitary Certificate*.
9. Proses selanjutnya adalah melengkapi dokumen persyaratan ekspor yang dilakukan oleh *Document Staff*. Dokumen yang disiapkan dalam proses ini adalah Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan *Certificate of Origin (COO)*.
10. *Sales Export* akan melanjutkan tugasnya dengan melakukan *booking* alat angkut.
11. Perusahaan *carrier* atau alat angkut dalam proses ini akan mengeluarkan dokumen *Bill of Lading* atau *Airway Bill*.
12. Perusahaan mengirim faktur tagihan pelunasan kepada pelanggan.
13. Pelanggan melakukan pelunasan biaya layanan untuk melanjutkan proses pengiriman barang.

14. Perusahaan melakukan *release Master Bill of Lading* atau *Airway Bill* kepada pelanggan karena sudah melakukan pelunasan. Dokumen ini diperlukan untuk proses *clearance* di negara tujuan.
15. Langkah berikutnya adalah *stuffing* barang dari gudang ke alat angkut ekspor.
16. Proses ekspor berjalan.

Kegiatan kerja dilakukan oleh PT XYZ sesuai dengan standar operasi yang berlaku untuk setiap langkah - langkah dalam memberi layanan *undername*. PT XYZ mempersiapkan pengiriman barang mulai dari dokumen kelengkapan ekspor hingga perizinan tambahan seperti karantina barang. Pelanggan yang menggunakan jasa ini tidak perlu mempersiapkan hal selain dari barang yang akan dikirim. PT XYZ juga dapat membantu proses pengemasan ulang barang agar sesuai standar kebutuhan pengiriman yang sesuai.

3.2 Hambatan Pelaksanaan Layanan *Undername* PT XYZ

Berdasarkan metode pengumpulan data secara kualitatif, ditemukan beberapa hambatan dalam menyediakan layanan *undername* bagi pelanggan PT XYZ. Berikut beberapa hambatan yang ditemui saat melakukan penelitian:

1. Permintaan Revisi Dokumen

PT XYZ melalui layanan *undername* menyediakan jasa pembuatan dokumen bagi mereka yang belum memiliki lisensi ekspor. Alur pembuatan dokumen dimulai dengan membuat *draft* yang kemudian akan diperiksa oleh pelanggan untuk dilihat kesesuaiannya dengan kebutuhan pengiriman. Beberapa pelanggan ditemukan sering mengajukan revisi dokumen secara berulang kali yang disertai dengan tuntutan dokumen tersebut harus selesai dalam waktu singkat.

Permintaan revisi ini muncul akibat pelanggan ingin menambahkan data baru yang belum diinformasikan sebelumnya. Perlu diperhatikan bahwa pembuatan dokumen membutuhkan waktu karena harus dipastikan tidak ada kesalahan dan sesuai dengan ketentuan pengisian. Pola seperti ini dapat menghambat proses kerja tim dokumen dalam menyelesaikan pengerjaan sesuai tenggat waktu yang sudah disepakati.

PT XYZ melakukan upaya untuk tetap mengerjakan dokumen sesuai urutan prioritas. Apabila kebutuhan revisi memang diperlukan bagi dokumen yang akan digunakan dalam waktu dekat, maka dokumen tersebut akan direvisi secepatnya. Namun jika permintaan muncul saat sedang mengerjakan

dokumen pengiriman lain yang lebih prioritas, maka revisi akan ditunda sampai dokumen tersebut selesai dikerjakan.

2. Pelanggan Mengirim Barang Secara Terpisah

Barang yang ingin diekspor oleh pelanggan dapat dikirim langsung ke gudang yang ada di pelabuhan maupun gudang milik perusahaan. Beberapa pelanggan memilih untuk mengirim barang ke gudang milik perusahaan karena lebih dekat dari lokasi asal barang. Persoalan yang dihadapi adalah pengiriman barang dalam jumlah banyak dilakukan secara terpisah karena lokasi supplier pelanggan dari daerah yang berbeda.

Pengiriman barang secara terpisah menimbulkan resiko barang hilang. Perusahaan mengatasi masalah ini dengan melakukan pendataan ketika barang sampai di gudang. Barang akan diperiksa dan disortir agar tidak tercampur dengan milik pelanggan lain.

3. Kurangnya Pengelolaan *Hotline* 24 Jam

PT XYZ memiliki *hotline* yang diaktifkan secara 24 jam. *Hotline* ini dibuat karena tingginya *inquiry* yang masuk pada malam hari. Hal ini diakibatkan sebagian besar pelanggan merupakan karyawan yang menjadikan ekspor sebagai bisnis di luar pekerjaan utama mereka. Waktu setelah jam kerja selesai digunakan oleh pelanggan untuk mengurus keperluan ekspornya. Perusahaan berusaha untuk melayani keinginan pelanggan sepenuhnya dengan melalui *hotline* 24 jam ini.

Persoalan muncul pada *hotline* 24 jam ketika banyaknya pesan masuk dan beberapa tidak terbalas oleh *Sales Export*, terutama yang masuk pada tengah malam menjelang pagi. Pesan yang tidak terbalas ini akibat tertimbun oleh pesan lain yang masuk pada pagi hari esoknya. Keterlambatan dalam membalas pesan memberi dampak hilangnya minat pelanggan dalam melanjutkan *checking rate* untuk menggunakan jasa perusahaan. Hal yang diupayakan untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan melakukan *follow up* kepada pelanggan dengan tujuan untuk kembali menarik minat mereka. Cara ini dianggap membantu untuk mengelola *hotline* agar lebih optimal.

3.3 Solusi bagi Hambatan Pelaksanaan Layanan *Undersname PT XYZ*

Permasalahan yang timbul pada saat observasi tentu berkaitan dengan solusi yang ditemukan untuk mengatasinya. Hasil pencarian solusi terkait permasalahan pada bagian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Membatasi revisi dokumen sebanyak tiga kali dalam satu hari

Bagi pelanggan yang ingin mengajukan revisi terkait dokumen, sebaiknya diberi batasan pengajuan sebanyak tiga kali dalam satu hari. Ketentuan ini berlaku untuk pengajuan revisi menambahkan data baru atau mengganti data tersebut. Pelanggan yang ingin mengajukan revisi di luar dari ketentuan harus membayar biaya tambahan untuk proses tersebut. Jika terdapat kesalahan dari pihak PT XYZ maka pembatasan pengajuan revisi tidak berlaku.

Adanya ketentuan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa data yang diserahkan kepada pihak PT XYZ sudah benar - benar sesuai dengan kebutuhan pengiriman ekspor. Pelanggan sebaiknya bekerja sama dengan perusahaan untuk kelancaran pengiriman barang ekspor. Permintaan revisi secara berulang kali tentu akan menghambat proses pengiriman barang.

2. *Plotting Area* Gudang Berdasarkan Kepemilikan Barang

Barang yang diterima di gudang perusahaan sebaiknya disimpan dan ditata berdasarkan kepemilikannya. Saat ini barang yang masuk disimpan dengan aturan urutan waktu penerimaan. Barang yang tiba lebih dulu akan disimpan di bagian terdalam gudang dan terus diisi memenuhi seluruh area gudang berdasarkan waktu penerimaannya. Jika terjadi pengiriman barang secara terpisah dari satu pemilik yang sama, proses pendataan akan lebih mudah. *Sales Export* harus memastikan kepada pelanggan yang ingin mengirim barang untuk menginformasikan resi agar dapat berkoordinasi dengan tim gudang untuk penerimaan barang.

3. Meningkatkan kualitas Bot Pada *Hotline*

Hotline perusahaan dapat dilengkapi dengan bot pesan yang membantu *Sales Export* membalas pesan lebih cepat. Pelanggan menghubungi perusahaan melalui *hotline* untuk memperoleh informasi terkait jenis layanan maupun biaya. Bot yang terpasang pada *hotline* perusahaan saat ini hanya untuk memberi sapaan pada pelanggan. Perusahaan membutuhkan data berupa HS Code produk,

kuantitas, pelabuhan/bandara tujuan, dan lokasi asal barang untuk melakukan *checking rate*.

Bot baru dapat diatur untuk membantu membalas pesan dengan mengirimkan formulir export plan sehingga *Sales Export* hanya bertugas untuk melakukan *checking rate*. Hal ini dinilai akan membantu pekerjaan menjadi lebih efisien secara waktu. Sebab informasi yang dibutuhkan untuk *checking rate* sudah diinfokan oleh pelanggan tanpa harus menunggu ditanyakan secara manual oleh *Sales Export*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT XYZ maka kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu.

1. Layanan *undername* PT XYZ menyediakan pengiriman barang yang disertai dengan dokumen ekspor pendampingnya. Proses pengiriman barang diawali dengan persiapan dokumen kebutuhan ekspor yang kemudian dilanjutkan dengan pemesanan alat angkut. Pelanggan hanya perlu membayar biaya layanan tanpa harus melakukan persiapan lain terkait pengiriman barang.
2. Kegiatan yang dilakukan selama melakukan penelitian adalah mempersiapkan dokumen kebutuhan ekspor dimulai dari *Commercial Invoice*, *Packing List*, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Nota Pelayanan Ekspor (NPE), *Certificate of Origin* (COO), *International Coffee Organization* (ICO), serta *Phytosanitary Certificate*.
3. Hambatan yang ditemukan yaitu berupa adanya permintaan revisi dokumen, pengiriman barang ke gudang perusahaan secara terpisah, hingga minimnya pengelolaan *hotline* 24 jam. Upaya untuk menangani hambatan tersebut adalah membatasi revisi dokumen dalam satu hari sebanyak tiga kali, *plotting area* gudang berdasarkan kepemilikan barang, dan melakukan *upgrade* bot pada *hotline* untuk efisiensi waktu.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Astuti, I. P., & Ayuningtyas, F. J. (2018). Pengaruh Ekspor dan Impor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 1-10.

Bade, D. L. (2015). *Export Import Procedures and Documentation*. New York: American Management Association.

Pemerintah Indonesia. 2006. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan. *Lembaran RI Tahun 2006 No. 17*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Purwito, A., & Indriyani. (2015). *Ekspor, Impor, Sistem Harmonisasi, Nilai Pabean dan Pajak Dalam Kepabeanan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sudarmawan, B. N. (2022). The correlation of international trade and growth in Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 31-46.

Supardi, E. (2017). *Ekspor Impor*. Yogyakarta: Deepublish.

Surono. (2020). *Kepabeanan dan Cukai*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Wulyo. (2017). Product, Price, Distribution and Promotion as Determinants of Freight Forwarder Choice. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 5-10.