

BAGAIMANA PROSES PEMBUATAN *QUOTATION* DALAM TRANSAKSI IMPOR?: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDING* DI JAKARTA

HOW IS A QUOTATION MADE FOR IMPORT TRANSACTION? A CASE STUDY ON A FREIGHT FORWARDING COMPANY IN JAKARTA

Ravenska Ananda Faizal¹, Dedi Febrianto²

E-mail: venskaananda@gmail.com

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi alur proses kerja dalam pembuatan quotation impor. Penelitian dilakukan melalui studi kasus pada PT X yang merupakan perusahaan freight forwarding yang bergerak di bidang layanan logistik di Jakarta. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dalam kurun waktu lima bulan dengan terlibat langsung pada proses pembuatan quotation. Analisis dilakukan dengan membandingkan alur proses kerja pembuatan quotation dengan implementasinya pada saat pembuatan quotation impor berlangsung. Hasil analisis menunjukkan bahwa quotation dibuat berdasarkan dengan rate yang didapat dari overseas agent maupun dari laman shipping line dan kemudian ditawarkan kepada pelanggan. Terdapat beberapa permasalahan dari implementasi alur proses kerja pembuatan quotation yaitu belum adanya format quotation yang seragam, terlewatnya email berupa inquiry dari pelanggan, adanya permintaan revisi quotation, hingga permintaan penurunan rate local cost origin. Penelitian ini mengusulkan beberapa perbaikan untuk PT X yaitu melakukan penyegaran email secara berkala, membuat format keseragaman quotation, serta melakukan negosiasi kepada overseas agent terkait penurunan rate.

Kata kunci: *proses kerja, impor, quotation*

ABSTRACT

This research aims to investigate the work process flow in making import quotations. The research was conducted through a case study at PT X, which is a freight forwarding company engaged in logistics services in Jakarta. The research uses descriptive analysis methods with a qualitative approach. The data collection methods used were observation, interviews and documentation. Observations were carried out over a period of five months by being directly involved in the quotation creation process. The analysis was carried out by comparing the work flow of the quotation creation process with its implementation when the import quotation was made. The analysis results show that quotations are made based on rates obtained from overseas agents or from shipping line pages and then offered to customers. There are several problems with the implementation of the quotation creation work flow, namely the lack of a uniform quotation format, missed emails in the form of inquiries from customers, requests for quotation revisions, and requests for reductions in local cost origin rates. This research proposes several improvements for PT namely refreshing emails regularly, creating a uniform format for quotations, and negotiating with overseas agents regarding rate reductions.

Kata kunci : *work process, import, quotation*

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ekonomi yang pesat seperti sekarang ini, perdagangan internasional memiliki peran penting bagi suatu negara. Menurut Diphayana (2018) Perdagangan Internasional dapat didefinisikan sebagai transaksi bisnis antara pihak-pihak dari lebih daripada suatu negara. Definisi tersebut dapat diartikan kembali bahwa perdagangan internasional memegang peranan yang sangat penting, karena seiring dengan adanya perdagangan bebas dan globalisasi ekonomi, dipahami juga bahwa tidak ada negara di dunia yang dapat memenuhi semua kebutuhannya tanpa adanya kerja sama atau berbisnis dengan negara lain.

Banyak perusahaan di berbagai negara berusaha untuk memperluas dan memasarkan produknya hampir ke seluruh dunia dan bertujuan untuk membuka peluang perusahaan dalam mendapatkan mitra bisnis baru di luar negeri dan menjalin kerjasama ekonomi. Dalam lingkup perdagangan internasional, tentunya kegiatan ekspor dan impor merupakan kegiatan yang memiliki peran besar bagi peningkatan devisa suatu negara serta pemenuhan kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh negara itu sendiri. Berjalannya kegiatan ekspor-impor diawali dengan adanya kegiatan negosiasi mengenai penawaran harga baik barang ataupun jasa yang dilakukan melalui *quotation*.

Quotation sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan *freight forwarding* karena *quotation* merupakan langkah awal suatu kegiatan ekspor ataupun impor dalam berjalannya sebuah perusahaan. *Quotation* merupakan sebuah surat deskripsi penawaran harga yang dimana sebelumnya telah dinegosiasikan dan disepakati oleh kedua belah pihak yaitu perusahaan dan pelanggan yang nantinya akan berpengaruh pada profit yang didapatkan oleh perusahaan yang berisi penawaran harga dari jasa yang diberikan (Ernanda, 2023). *Quotation* memiliki fungsi yang sangat penting bagi perusahaan di antaranya sebagai penentu *closing* dari divisi *Sales*, memudahkan tim *sales* dalam mengkategorikan pelanggan dengan tingkat penjualan tinggi hingga terendah, membantu dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan, memudahkan proses penjualan karena semua terarsip dengan baik, sebagai persetujuan resmi pembelian oleh pelanggan bahwa pelanggan

menyepakati harga dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penjual, mengurangi biaya operasional, dan membantu upaya dalam tercapainya manajemen penjualan yang tertata dan efisien (Kho, 2023).

Persaingan yang terjadi di antara perusahaan *freight forwarding* sangatlah ketat. *Freight forwarding* adalah badan usaha yang melaksanakan kegiatan pengurusan pengiriman, penerimaan, penyimpanan, pengepakan, pengurusan dokumen ekspor atau impor, konsolidasi, perhitungan biaya angkutan, asuransi serta penyelesaian formalitas bea cukai (*customs clearance*) yang tugasnya adalah: (1) menerima barang; (2) menyerahkan barang, (3) menyimpan barang; (4) menyiapkan dokumen pengapalan; (5) menyelesaikan biaya atau tagihan asuransi, biaya angkutan, klaim dan lain-lain yang berkenaan dengan pengiriman barang ekspor atau impor, (6) mengepak barang, (7) mengukur barang; (8) menyelesaikan dokumen-dokumen; dan (9) mengapalkan (Sumantri & Nugrahanto, 2019). Perusahaan *freight forwarding* berlomba memberikan penawaran harga dan juga layanan terbaiknya untuk menarik pelanggan. Semakin baik harga dan layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin banyak pelanggan yang mau menggunakan jasa perusahaan tersebut dalam kepengurusan kegiatan perdagangan baik ekspor maupun impor dan semakin banyak pelanggan yang didapat atau bertahan menggunakan layanan yang diberikan perusahaan dan membuat pendapatan perusahaan meningkat.

PT X merupakan sebuah perusahaan *freight forwarding* atau pihak ketiga penyedia jasa kepengurusan ekspor dan impor dalam hal pengiriman dan penerimaan barang dari dalam ke luar negeri maupun sebaliknya. Demi menjaga kerahasiaan data dan citra perusahaan, diberi inisial PT X pada perusahaan ini untuk kepentingan penelitian.

Dalam menjalankan jasanya tersebut, hal utama yang dilakukan oleh PT X yaitu membuat *quotation* untuk ditawarkan kepada pelanggan sebelum pelanggan menggunakan layanan jasanya. Pembuatan *quotation* tersebut diatur dalam SOP (Standar Operasional Perusahaan). SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau

perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). Dalam memberikan layanan jasa kepengurusan khususnya impor, PT X sudah memperhatikan setiap kemungkinan yang muncul sehingga sebuah aturan konkret dalam pembuatan *quotation* impor yang akan ditawarkan kepada pelanggan diatur dalam SOP pembuatan *quotation* impor. Setiap proses yang diatur dalam SOP perusahaan tentunya memiliki hambatan di tiap pelaksanaannya. Adanya hambatan yang muncul pada proses kerja pembuatan *quotation* impor berpengaruh pada berjalannya kegiatan penerimaan barang.

Selama melakukan penelitian, hambatan yang ditemukan seperti terlewatnya email berupa *inquiry* dari pelanggan, belum adanya format *quotation* yang seragam, hingga permintaan penurunan *rate local cost origin*. Proses pembuatan *quotation* pada transaksi impor yang dilakukan oleh PT X saya jadikan subjek analisis karena kegiatan pembuatan *quotation* sangat berpengaruh dalam pendapatan profit perusahaan dan loyalitas ataupun kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor dilihat perlu untuk dianalisis lebih lanjut agar mendapatkan solusi untuk menanggulangi masalah-masalah yang muncul.

2. METODE

Penelitian dilakukan pada bulan November 2022 hingga April 2023 di PT X Jakarta.

Siyoto & Sodik (2015) mengemukakan bahwa data merupakan sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian, ataupun suatu konsep. Dalam melakukan analisis, dapat menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Selain itu, metode pengumpulan data yang dilakukan dalam melakukan analisis ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Metode observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara mengamati kejadian dan tingkah laku yang terjadi dengan cara menatap kejadian, gerak ataupun proses (Siyoto & Sodik, 2015). Metode observasi ini dilakukan dengan

cara meneliti secara langsung pada divisi *Marketing* di PT X guna melihat proses kerja secara langsung tentang proses pembuatan *quotation* untuk transaksi impor.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data dalam mencari informasi dan dilakukan dengan bentuk dialog berisikan serentetan pertanyaan dan jawaban antara peneliti dan narasumber (Siyoto & Sodik, 2015). Metode wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan sejumlah data ataupun informasi yang digunakan untuk keperluan penyusunan analisis ini.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu kegiatan mengumpulkan data yang mengacu pada pencarian data melalui catatan, buku, dan sebagainya yang berbentuk sebuah tulisan (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data ini bertujuan untuk mendukung setiap data yang telah didapat dengan menggunakan instrument studi kepustakaan yang diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan website resmi.

Metode analisis yang diterapkan pada analisis ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Siyoto & Sodik (2015) metode deskriptif berkaitan dengan pengkajian kejadian secara rinci dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata ataupun tulisan. Dalam hal ini untuk mengumpulkan, mendapatkan, mengolah dan meninjau data, dilakukan secara langsung dengan cara terjun pada kegiatan penelitian dan menganalisa SOP (Standar Operasional Prosedur) yang terpadat pada PT X yang merupakan salah satu perusahaan *freight forwarding* di Jakarta hingga menghasilkan sebuah hasil dan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh proses kerja yang dilakukan pada PT X telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimiliki oleh perusahaan. SOP tersebut tentunya harus diterapkan dengan baik agar seluruh pelaksanaan proses kerja di dalam perusahaan dapat berjalan dengan lancar guna tercapainya tujuan perusahaan.

Selama melakukan penelitian pada PT X di Jakarta, proses pembuatan *quotation* untuk melakukan transaksi impor telah disusun ke

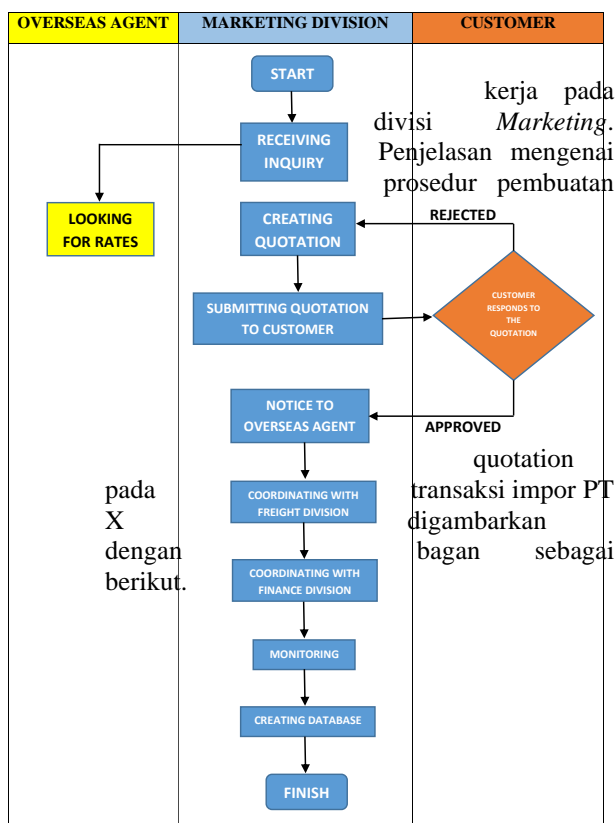
dalam SOP. Penjelasan lebih lengkap mengenai uraian dan analisis prosedur pembuatan *quotation* untuk transaksi impor pada PT X sebagai berikut.

Uraian Proedur Pembuatan Quotation pada Transaksi Impor

Salah satu kegiatan utama yang dijalankan pada PT X adalah impor. Menurut Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (2018) Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Impor bisa diartikan sebagai kegiatan memasukkan barang dari suatu negara (luar negeri) ke dalam wilayah pabean negara lain. Pengertian ini memiliki arti bahwa kegiatan impor berarti melibatkan dua negara. Dalam hal ini bisa diwakili oleh kepentingan dua perusahaan antar dua negara tersebut, yang berbeda dan pastinya juga peraturan serta bertindak sebagai *supplier* dan satunya bertindak sebagai negara penerima. PT X melakukan kegiatan impornya yaitu diawali dengan menawarkan harga kepada pelanggan untuk menggunakan jasa layanan yang dimiliki oleh perusahaan. Panduan proses kerja kegiatan menawarkan harga kepada pelanggan tersebut telah disusun secara sistematis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor. SOP tersebut dilaksanakan oleh seluruh tenaga

Gambar 1. Alur Proses Pembuatan Quotation Dalam Transaksi Impor

- 1) *Receiving Inquiry*
Inquiry adalah sebuah data rencana pengiriman yang dilakukan oleh pelanggan kepada divisi *Marketing* yang berisikan data lengkap untuk sebuah *shipment* yang akan dijalankan oleh pelanggan baik untuk *shipment* ekspor maupun impor. Dalam analisis ini, *shipment* yang akan dianalisis merupakan *shipment* impor. *Inquiry* yang dikirimkan oleh pelanggan kepada divisi *Marketing* harus mencakup data seperti : *Port of Loading* (POL), *Port of Discharge* (POD), alamat pengambilan barang, alamat pengiriman barang, jenis komoditi, *incoterms* yang digunakan, dan detail kargo yang digunakan.
- 2) *Asking for Rates*
Setelah mendapatkan *inquiry* dari pelanggan, divisi *Marketing* akan meminta *rate* kepada *overseas agent* yang bertujuan untuk mengetahui biaya *local cost handling* di negara asal barang akan dimuat. Untuk kepengurusan *local handling* di domestik, divisi *Marketing* akan menanyakan harga kepada vendor lokal. Vendor lokal yang dimaksud dapat berupa jasa EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) yang telah bekerja sama dengan PT X. Apabila *agent* telah mengirimkan *rate* yang dimilikinya, selanjutnya *rate* tersebut akan diproses ke dalam *quotation* menggunakan perhitungan yang dimiliki oleh divisi *Marketing*.
- 3) *Creating Quotation*
Divisi *Marketing* membuat *quotation* menggunakan format yang dimiliki oleh PT X Jakarta. *Rate* yang tertera di dalam *quotation* merupakan nilai *fixed rate* setelah di *mark up* menggunakan penghitungan khusus yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada pembuatan *quotation* untuk transaksi impor, *quotation* yang digunakan merupakan jenis *Quotation All In* yang berisikan *rate* meliputi *freight charge* (laut/udara/darat), *local handling charge* di negara asal barang, dan *destination handling charge* di negara tujuan (Indonesia). Dalam *quotation all in* ini, layanan yang diberikan sesuai dengan terms yang digunakan oleh pelanggan.
- 4) *Submitting Quotation to Customer*
Quotation yang telah dibuat akan dikirimkan kepada pelanggan melalui email dengan menyertakan (*carbon copy*) *overseas agent*, direktur, manajer, divisi *Freight*, divisi *Clearance*, dan divisi *Finance* agar manajemen perusahaan dapat mengetahui harga jual yang diberikan oleh divisi *Marketing* di dalam *quotation* tersebut.



- 5) *Customer Responds to the Quotation*
Setelah *quotation* dikirimkan kepada pelanggan, pelanggan akan memberikan respon kepada divisi *Marketing* melalui email. Respon yang diberikan dapat berupa “*confirmed*” atau “*requote*” yang dikirimkan melalui email. Maksud dari “*confirmed*” yaitu pelanggan menyetujui *quotation* yang ditawarkan oleh divisi *Marketing* tanpa ada revisi. Sedangkan jika mendapat respon “*requote*” maka divisi *Marketing* harus melakukan revisi kepada *rate* yang ditawarkan.
- 6) *Notice to Overseas Agent*
Apabila menerima respon “*confirmed*” dari pelanggan, divisi *Marketing* memberitahukan *agent* bahwa *quotation* yang dibuat telah disetujui oleh pelanggan. Tujuan melakukan tahap ini adalah untuk menginformasikan *agent* terkait detail *penjual* yang diberikan oleh pelanggan dan untuk memudahkan *agent* dalam melakukan komunikasi kepada *penjual*. Komunikasi yang akan dilakukan oleh *agent* dan *penjual* yaitu terkait kesiapan barang yang akan dikirimkan, jadwal ETD/ETA kapal atau pesawat, detail *vessel*, dan kepengurusan *local handling* di negara asal barang.
- 7) *Coordinating With Freight Division*
Divisi *Marketing* akan melakukan koordinasi kepada divisi *Freight* dengan cara melakukan *reminder* untuk menandakan bahwa akan ada *shipment* baru yang masuk ke dalam PT X dan meminta divisi *Freight* untuk membantu menangani kepengurusan *shipment* dan dokumen barang serta berkomunikasi dengan *agent* serta pelanggan.
Divisi *Freight* bertugas untuk berkomunikasi kepada *agent* untuk meminta informasi dari *penjual* terkait kesiapan barang, ETD/ETA kapal atau pesawat, dan detail *vessel*. Setelah itu, informasi yang didapat dari *agent* akan diinfokan oleh divisi *Freight* kepada pelanggan. Selain melakukan komunikasi dengan *agent*, divisi *Freight* juga memiliki tanggung jawab dalam kepengurusan dokumen Manifest, HBL dan MBL, *Commercial Invoice* dan *Packing List*. Apabila dokumen telah siap, divisi *Freight* akan melakukan koordinasi dengan divisi *Clearance* untuk mengurus pembuatan PIB, SK dan operasional lapangan.
- 8) *Coordinating With Finance Division*
Divisi *Marketing* akan melakukan koordinasi kepada divisi *Finance* untuk pembuatan *invoice* yang ditujukan kepada pelanggan dan *agent*.
- 9) *Monitoring*

Jika divisi *Marketing* telah selesai melakukan koordinasi kepada *agent*, divisi *Freight*, divisi *Finance* dan *shipment* telah berjalan, maka divisi *Marketing* akan melakukan *monitoring* dan melakukan komunikasi kepada pelanggan terkait *update* barang.

10) *Creating Database*

Apabila barang telah tiba di POD (*Port of Discharge*) dan *shipment* telah selesai, maka setelah itu divisi *Marketing* harus memasukkan data *shipment* tersebut ke dalam *database* perusahaan agar perusahaan memiliki arsip terhadap *shipment* tersebut. Data yang dimasukkan ke dalam *database* meliputi detail penjual, detail pelanggan, *selling rate* pada pelanggan, nama PIC pelanggan, detail *overseas agent*, dan lain-lain sesuai dengan yang dibutuhkan agar tidak hilang dan perusahaan memiliki arsip nya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, pengimplementasian SOP proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor pada PT X telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa masalah yang menghambat jalannya proses pembuatan *quotation*. Hambatan-hambatan tersebut terjadi pada beberapa alur proses kerja yang tertera di dalam SOP yakni belum adanya format *quotation* yang seragam, terlewatnya email berupa *inquiry* dari pelanggan, adanya permintaan revisi *quotation*, hingga permintaan penurunan *rate local cost origin*.

Hambatan dalam Implementasi Prosedur Pembuatan Quotation pada Transaksi Impor

Hambatan-hambatan yang ditemukan pada pelaksanaan proses kerja pembuatan *quotation* pada transaksi impor selama pelaksanaan penelitian di PT X dijelaskan dalam tabel pelaksanaan analisis sebagai berikut.

NO	PROSEDUR	PELAKSANAAN	KETERANGAN
1	<i>Receiving Inquiry</i>	✓*	Pada tahap <i>receiving inquiry</i> , hambatan yang ditemukan berupa terlewatnya email berupa <i>inquiry</i> dari pelanggan yang disebabkan oleh banyaknya email yang masuk ke dalam email perusahaan yang kemudian membuat <i>inquiry</i> menjadi terlewat atau terabaikan.
2	<i>Asking for Rates</i>	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.

3	Creating Quotation	✓*	Belum adanya format pembuatan quotation yang seragam oleh perusahaan untuk membuat quotation sehingga mengakibatkan divisi Marketing memiliki format pembuatan quotation yang berbeda di setiap staff dan membuat quotation terlihat tidak rapi dan tidak terstruktur serta kerap mengakibatkan adanya kesalahan dalam penulisan (<i>typo</i>).
4	Submitting Quotation to Customer	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.
5	Customer Responds to the Quotation	✓*	Pelanggan meminta <i>rate local cost</i> diturunkan karena menurutnya <i>rate</i> yang ditawarkan terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan <i>budget</i> yang <i>customer</i> persiapkan untuk kepengurusan <i>local handling origin</i> di negara asal barang akan dimuat. Hal tersebut membuat <i>customer</i> seringkali memberikan respon " <i>requote</i> ".
6	Notice to Overseas Agent	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.
7	Coordinating With Freight Division	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.
8	Coordinating With Finance Division	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.
9	Monitoring	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.
10	Creating database	✓✓	Tidak ada hambatan dan kegiatan berjalan sesuai dengan SOP.

Tabel 1. Analisis Pelaksanaan Proses Pembuatan Quotation Dalam Transaksi Impor

Keterangan :

- ✓✓ : kegiatan berjalan sesuai dengan SOP
- ✓* : kegiatan berjalan sesuai dengan SOP dan terdapat hambatan
- ** : kegiatan tidak berjalan sesuai dengan SOP

Berdasarkan tabel analisis yang tertera di atas, penerapan proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor yang dilakukan oleh divisi *Marketing* di PT X telah berjalan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan, tetapi terdapat adanya beberapa hambatan yang muncul pada proses tersebut. Hambatan yang muncul terdapat pada tabel di atas yang mana ditandai dengan simbol "✓* ". Hambatan yang muncul tersebut di antaranya : pada poin 1 yaitu terlewatnya email berupa *inquiry* dari pelanggan, poin 3 yaitu belum adanya format pembuatan *quotation* yang seragam dan pada poin 5 yaitu pelanggan meminta penurunan harga jual *local cost origin*. Hambatan yang muncul

berdasarkan tabel analisis di atas dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Terlewatnya Email Berupa *Inquiry* dari Pelanggan
Terlewatnya email berupa *inquiry* dari pelanggan seringkali disebabkan oleh satu email perusahaan yang berperan untuk memberikan informasi ke seluruh divisi di setiap komunikasinya dan email tersebut harus selalu disertakan di setiap pengiriman email kepada siapapun. Terlewatnya email juga dapat disebabkan oleh adanya email yang masuk di luar jam kerja yang mengakibatkan email akan menumpuk atau tidak terbaca.
- 2) Belum Adanya Format Pembuatan *Quotation* yang Seragam
Pada saat membuat *quotation*, divisi *Marketing* harus mengerjakannya secara teliti karena di dalam *quotation* tersebut mencakup *rate* atau harga yang akan diberikan kepada pelanggan. Kerapian dan ketepatan dalam struktur penyusunan maupun penghitungan merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan. Belum adanya format penyusunan yang ditetapkan oleh perusahaan pada pembuatan *quotation* ini membuat divisi *Marketing* memiliki format pembuatan *quotation* yang berbeda di setiap *staff*. Masing-masing *staff* dalam divisi *Marketing* menggunakan format yang mereka buat sendiri melalui Microsoft Word maupun Microsoft Excel dan memiliki bentuk *quotation* yang berbeda, sehingga mengakibatkan *quotation* yang dibuat terlihat tidak rapi dan tidak terstruktur serta kerap menimbulkan adanya kesalahan dalam penyusunan (*typo*). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan para staf di perusahaan terkait surat-menyurat khususnya gaya penulisan masih sangat minim (Febrianto & Fatmasari, 2022).
- 3) Permintaan Penurunan *Rate Local Cost Origin*
Sebelum memberikan dan membuat *quotation*, divisi *Marketing* telah menganalisis *agent* mana yang memberikan *rate* terbaik untuk kepengurusan *local cost origin* di negara asal barang. Divisi *Marketing* pastinya akan memilih *agent* yang memberikan *rate* dan layanan yang berkualitas untuk pelanggan. Pada saat memberikan *quotation* kepada pelanggan, *rate* yang tertera sudah merupakan bentuk *fixed rate* setelah dilakukan penghitungan oleh divisi *Marketing*. Namun pada penggunaan terms EXW seringkali pelanggan meminta penurunan *rate local cost origin*. Pelanggan meminta *rate local cost origin* diturunkan karena apabila menggunakan terms EXW seluruh tanggung jawab biaya dan risiko merupakan tanggung jawab pelanggan

dan menurutnya *biaya local cost origin* yang diberikan oleh divisi *Marketing* terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan *budget local cost origin* yang dimiliki. Sehingga apabila *rate* tidak diturunkan pelanggan bisa saja hanya mau membayar sesuai dengan *budget* yang dimiliki atau bahkan tidak jadi menggunakan jasa PT X. Hal lain yang juga dapat membuat pelanggan meminta *rate* diturunkan karena pada saat pelanggan melakukan *shipment* sebelumnya dan pelanggan menggunakan *freight forwarding* lain, *rate* yang diberikan berada di bawah *rate* PT X.

Solusi Terhadap Hambatan pada Prosedur Pembuatan Quotation dalam Transaksi Impor pada PT X Jakarta

Dalam meminimalisir hambatan yang muncul pada proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor pada PT X solusi yang ditemukan sebagai berikut.

- 1) Melakukan Penyegaran Email dan Membuka Email Secara Berkala
Untuk mengatasi permasalahan terkait adanya email yang terlewat, solusi untuk menangani permasalahan ini adalah melakukan penyegaran email secara berkala dan membuka satu persatu email yang masuk agar email tidak menumpuk. Selain itu apabila ada email yang terlewat maka dianjurkan kepada para divisi ataupun para *staff* agar meningkatkan kepekaan untuk saling mengingatkan.
- 2) Membuat sistem Untuk Keseragaman Format *Quotation*
PT X harus membuat sebuah sistem atau modul untuk divisi *Marketing* khusus untuk pembuatan *quotation*. Perlu dibuatnya sebuah sistem atau modul untuk pembuatan *quotation* ini bertujuan agar format yang diberikan dapat seragam dan untuk meminimalisir kesalahan penyusunan. Selain itu dibuatkannya modul ataupun sistem ini juga dapat meningkatkan keefisienan dan keefektifitasan divisi *Marketing* dalam membuat *quotation*.
- 3) Melakukan Negosiasi Kepada *Overseas Agent*
Solusi yang dilakukan saat pelanggan meminta menurunkan *rate local cost origin* adalah melakukan negosiasi kepada *agent overseas* agar *agent* mau menurunkan *rate* dan divisi *Marketing* tidak kehilangan pelanggan. Negosiasi ini biasanya berlangsung selama satu hari karena *agent* harus mempertimbangkan kembali apakah *rate* yang nantinya akan diberikan kepada

divisi *Marketing* dapat mengurangi profit yang didapat oleh agent atau tidak.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya terkait proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Alur proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor adalah *receiving inquiry, looking for rates, creating quotation, submitting quotation to customer, customer responds to the quotations, notice to agent, coordinating with freight division, coordinating with finance division, monitoring, dan create database*.
- 2) Dalam pelaksanaan pembuatan *quotation* dalam transaksi impor, alur proses kerja telah dijalankan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan oleh perusahaan. Namun masih terdapat hambatan yang terjadi di dalam beberapa SOP tersebut. Permasalahan yang muncul yaitu terlewatnya email berupa *inquiry* dari pelanggan, belum adanya format *quotation* yang seragam, terlewatnya email berupa *inquiry* dari pelanggan dan permintaan penurunan *rate local cost origin*.
- 3) Solusi untuk menangani adanya hambatan yang terjadi di dalam proses pembuatan *quotation* dalam transaksi impor ini adalah melakukan penyegaran email dan membuka email secara berkala membuat sistem untuk keseragaman format *quotation* dan melakukan negosiasi kepada *overseas agent*.

DAFTAR PUSTAKA

- Diphayana, W. (2018). *Perdagangan Internasional* (1st ed.). Yogyakarta : Deepublish, 2018.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, K. K. (2018). *Informasi Impor*. Direktorat Jenderal Bea Cukai. beacukai.go.id/informasi-impor. Diakses 14 November 2023
- Ernanda, D. (2023). *3 Examples of Sales Quote*. Majoo. <https://majoo.id/solusi/detail/contoh-penawaran-harga#:~:text=Sesuai dengan namanya%2C surat penawaran,syarat dan ketentuan yang berlaku>. Diakses 14 November 2023
- Febrianto, D., & Fatmasari, F. (2022). Korespondensi Bisnis dalam Perdagangan Internasional: Bagaimana Perannya terhadap Kinerja Freight Forwarder?. *Jurnal Sosial Humaniora*, 13(2), 113–127. <https://doi.org/10.30997/jsh.v13i2.6457>
- Kho, J. (2023). *Sales Order : Pengertian, Manfaat, dan*

Rekomendasi Aplikasi Terbaiknya. Simplidots.
<https://www.simplidots.com/sales-order-pengertian-dan-rekomendasi-app-nya/amp/>.
Diakses 14 November 2023

Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP (standard operating procedures)* (E. Swaesti (ed.); 1st ed.). Yogyakarta : Idea Publishing.

Siyoto, S., & Ali Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi*

Penelitian (Ayup (ed.); 1st ed.). Yogyakarta : Literasi Media Publishing

Sumantri, A. S. & Nugrahanto, R. (2018). *Pengaruh Jasa Pelayanan Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim*, 18(1), 51-64.