

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada sub bab ini peneliti menteorisasikan sebagaimana yang ada dalam judul dalam penelitiannya, dengan cara menyandingkan semua sumber yang terkait.

2.1.1 Manajemen Pengangkutan

Menurut Gunawan & Hartati (2022) Manajemen Pengangkutan Barang merupakan bagian dari manajemen logistik yang mengatur perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian proses perpindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik melalui darat, laut, udara, maupun multimoda, dengan tujuan untuk mencapai efisiensi biaya, ketepatan waktu, dan keamanan distribusi. Pengelolaan pengangkutan barang mencakup berbagai aspek penting seperti pemilihan moda transportasi yang sesuai, pengaturan rute yang optimal, penjadwalan pengiriman, pengelolaan armada, hingga pengawasan terhadap proses pengiriman secara keseluruhan. Dalam praktiknya, manajemen pengangkutan juga mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti kondisi infrastruktur, regulasi pemerintah, hingga risiko cuaca dan geopolitik yang dapat mempengaruhi kelancaran distribusi. Selain itu, teknologi informasi berperan penting dalam mendukung sistem pelacakan (*tracking*), transparansi informasi, dan koordinasi antar pihak yang terlibat. Dengan manajemen pengangkutan yang terstruktur dan terintegrasi, perusahaan dapat meningkatkan

efektivitas layanan, menekan biaya operasional, serta membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam jangka panjang.

2.1.2 *Freight Forwarder*

2.1.2.1 Pengertian

Menurut Kalangi dan Wijonarko (2024), *Freight forwarder* adalah penyedia jasa logistik yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan rangkaian kegiatan transportasi multimoda. Perusahaan ini tidak hanya mengatur proses pengangkutan barang dari satu titik ke titik lainnya dengan memanfaatkan berbagai moda transportasi seperti darat, laut, dan udara, tetapi juga bertanggung jawab penuh terhadap setiap tahap distribusi yang dilakukan. *Freight forwarder* berfungsi sebagai pihak yang mengoordinasikan seluruh aktivitas dalam rantai pasok logistik, mulai dari perencanaan rute yang paling efisien, pemilihan moda transportasi yang sesuai, hingga penyelesaian berbagai prosedur administratif yang diperlukan. Hal ini membuat *freight forwarder* menjadi penghubung penting antara produsen, konsumen, dan pihak ketiga dalam kegiatan perdagangan internasional.

Selain itu, *freight forwarder* juga memberikan layanan tambahan yang sangat diperlukan oleh pemilik barang, seperti pengurusan dokumen kepabeanan untuk memastikan barang dapat melewati perbatasan negara tanpa hambatan, penyediaan asuransi kargo untuk melindungi dari risiko kehilangan atau kerusakan barang selama perjalanan, serta fasilitas pergudangan yang memungkinkan penyimpanan sementara

barang sebelum distribusi akhir. Dengan sistem kerja yang komprehensif dan jaringan mitra global yang luas, freight forwarder mampu meminimalkan risiko operasional sekaligus meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi para pengguna jasa. Peran mereka semakin relevan dalam menghadapi kompleksitas logistik modern yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kepatuhan terhadap regulasi yang semakin ketat di setiap negara.

2.1.2.2 Jenis – Jenis Layanan

Freight forwarder menyediakan berbagai jenis layanan logistik terpadu yang dirancang untuk mempermudah dan memperlancar proses pengiriman barang lintas negara. Salah satu layanan utama yang ditawarkan adalah :

A. *Transportation Arrangement* (Pengaturan Transportasi)

Freight forwarder memilih moda transportasi (darat, laut, udara) yang paling efisien dan mengatur jadwal serta rute pengiriman (Febrianto & Anggraini, 2023).

B. *Custom Clearance Service* (Layanan Kepabeanan)

Freight forwarder membantu dalam mengurus semua dokumen bea cukai yang diperlukan saat barang diekspor atau diimpor agar dapat melewati perbatasan negara dengan lancar (Maulana & Pancasakti, 2022).

C. *Consolidation Service* (Konsolidasi Kargo)

Menggabungkan beberapa kargo kecil milik klien yang berbeda ke dalam satu pengiriman besar untuk efisiensi biaya (Shabrina & Syafrianita, 2022).

D. *Tracking and Tracing* (Pelacakan Barang)

Memberikan sistem untuk memantau posisi barang secara *real-time* (Tanaya et al., 2023).

E. *Packing and Labeling* (Pengemasan dan Pelabelan)

Menyediakan layanan pengemasan profesional untuk memastikan barang aman dan memenuhi standar internasional (Wiyasa & Ratnaningrum, 2024).

Keberadaan layanan-layanan ini tidak hanya mendukung efisiensi biaya dan waktu, tetapi juga menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi pelaku usaha, terutama dalam menghadapi tantangan logistik global yang semakin kompleks. Dengan dukungan *freight forwarder* yang andal, eksportir dan importir dapat lebih fokus pada pengembangan bisnis inti mereka, sementara urusan teknis dan administratif logistik diserahkan kepada pihak yang berpengalaman.

2.1.2.3 Peran *Freight Forwarder* Dalam Ekspor Impor

Menurut Chaerudin (2023), *freight forwarder* berperan sebagai perantara antara eksportir, importir, dan penyedia jasa transportasi yang bekerja sama atas permintaan eksportir untuk mengirimkan komoditas kepada importir menggunakan moda transportasi yang sesuai. Layanan *freight forwarder* dibagi menjadi dua kategori, yakni domestik dan internasional. *Freight forwarder* domestik hanya menyediakan layanan pengiriman barang dalam wilayah negara yang sama, sementara internasional *freight forwarder* fokus pada pengiriman barang ke luar negeri.

Freight forwarder memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan ekspor-impor, di mana mereka berfungsi untuk mengelola seluruh rangkaian prosedur dan dokumentasi yang diperlukan. Dokumen-dokumen yang harus disiapkan oleh *freight forwarder* meliputi berbagai surat perjanjian dan sertifikat yang terkait dengan peraturan internasional dan nasional, seperti *House Bill of Lading*, *Delivery Order*, *Bill of Lading*, dan *Letter of Credit*. Dokumen-dokumen ini sangat penting karena berfungsi sebagai bukti kepemilikan dan pemindahan hak atas barang, serta menjamin bahwa pengiriman barang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Chumaida, 2023).

Selain itu, *freight forwarder* juga bertanggung jawab untuk menyelesaikan semua biaya yang muncul selama proses transportasi dan penanganan barang. Biaya-biaya ini meliputi biaya angkutan, biaya penanganan di pelabuhan, gudang, serta biaya lainnya yang timbul selama proses pengiriman. Oleh karena itu, *freight forwarder* harus memiliki pemahaman yang baik tentang berbagai jenis biaya yang terlibat dalam pengiriman barang internasional dan dapat mengelola biaya tersebut dengan efisien. Mereka juga harus memastikan bahwa biaya yang timbul dapat ditagihkan dengan tepat kepada pelanggan, sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.

Freight forwarder juga memainkan peran yang krusial dalam mengelola logistik, termasuk dalam hal penjadwalan pengiriman, pelacakan barang, serta penyelesaian klaim apabila terjadi masalah atau kerusakan barang. Mereka harus memastikan bahwa barang yang dikirimkan dapat sampai ke tujuan dengan tepat

waktu dan dalam kondisi yang baik. Dalam menjalankan tugas ini, mereka sering berkoordinasi dengan berbagai pihak, seperti perusahaan transportasi, pelabuhan, pihak asuransi, dan instansi pemerintah yang mengatur regulasi perdagangan internasional. Oleh karena itu, keahlian dalam manajemen logistik dan pemahaman tentang prosedur internasional sangat penting bagi *freight forwarder*.

Dengan demikian, keberadaan *freight forwarder* sangat penting dalam memastikan kelancaran proses ekspor-impor, karena mereka bertanggung jawab untuk mengelola berbagai prosedur yang kompleks, serta mematuhi peraturan yang berlaku di setiap negara yang terlibat. Mereka tidak hanya memastikan bahwa barang dapat dikirimkan dengan aman dan tepat waktu, tetapi juga mengelola segala hal yang terkait dengan biaya dan administrasi pengiriman barang. Oleh karena itu, *freight forwarder* memegang peran yang sangat penting dalam mendukung perdagangan internasional dan memastikan bahwa alur logistik dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan yang berarti (Chumaida, 2023).

2.1.2.4 Kendala Yang Sering Terjadi di Lapangan

Meskipun memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan ekspor-impor dan rantai pasok global, *freight forwarder* juga menghadapi sejumlah tantangan signifikan yang dapat mempengaruhi efektivitas operasional mereka.

A. Keterlambatan Proses *Custom Clearance*

Salah satu kendala utama adalah keterlambatan dalam proses kepabeanan (*custom clearance*) akibat dokumen yang tidak lengkap atau perubahan

regulasi pemerintah di negara asal maupun tujuan. Hal ini dapat menyebabkan penumpukan barang di pelabuhan dan biaya tambahan bagi pengirim barang.

(Mawardi, 2022)

B. Keterbatasan Infrastruktur Logistik

Di banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, infrastruktur logistik masih menjadi tantangan besar. Jalan yang rusak, kemacetan menuju pelabuhan, kapasitas pelabuhan yang terbatas, serta minimnya fasilitas gudang modern menjadi penghambat dalam proses distribusi barang. Kondisi ini membuat waktu pengiriman menjadi tidak pasti, meningkatkan risiko keterlambatan, dan berdampak pada biaya operasional yang lebih tinggi. *Freight forwarder* harus mampu menyusun strategi distribusi yang efektif untuk mengatasi kekurangan infrastruktur, misalnya dengan memilih jalur alternatif atau menjalin kerja sama dengan penyedia jasa logistik lokal yang memiliki akses lebih baik (Suryani, 2020).

C. Fluktuasi Biaya Logistik

Freight forwarder juga harus berhadapan dengan fluktuasi biaya logistik yang tidak dapat diprediksi, seperti kenaikan harga bahan bakar minyak, biaya container, tarif bongkar muat di pelabuhan, serta lonjakan harga pengiriman global akibat ketidakseimbangan permintaan dan pasokan (contohnya saat pandemi COVID-19 atau krisis global). Fluktuasi ini mengharuskan *freight forwarder* untuk memiliki sistem manajemen keuangan dan penetapan harga jasa yang adaptif, serta kemampuan negosiasi yang baik dengan mitra

transportasi agar tidak merugikan perusahaan dan pelanggan (Fatmasari & Febrianto, 2022).

D. Dinamika Kebijakan dan Regulasi

Peraturan kepabeanan, standar keamanan, aturan perdagangan internasional, serta kebijakan impor dan ekspor yang terus berubah juga menjadi tantangan tersendiri. Misalnya, beberapa negara mengubah secara berkala tarif bea masuk atau menetapkan peraturan baru tentang keamanan kargo. *Freight forwarder* dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan regulasi terbaru agar dapat memastikan kelancaran dokumen dan pengiriman barang. Kegagalan menyesuaikan diri dengan perubahan ini bisa menyebabkan keterlambatan bahkan pelanggaran hukum internasional yang berisiko tinggi (Wiyasa & Ratnaningrum, 2024).

E. Ketergantungan pada Teknologi dan Rendahnya Tingkat Digitalisasi

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kerja industri logistik, termasuk *freight forwarder*. Namun, tidak semua perusahaan sudah mampu mengadopsi sistem digital secara optimal. Masih banyak *freight forwarder* yang mengandalkan sistem manual atau semi-digital, yang menyebabkan keterbatasan dalam pelacakan pengiriman (*real-time tracking*), pengelolaan dokumen elektronik (*e-document*), serta integrasi sistem dengan mitra transportasi. Hal ini menghambat efisiensi operasional dan mengurangi kepercayaan pelanggan yang kini menuntut transparansi dan kecepatan informasi. Untuk menjawab tantangan ini, *freight forwarder* perlu berinvestasi dalam teknologi seperti Transportation Management System (TMS),

Warehouse Management System (WMS), serta platform digital berbasis *cloud* (Aidina, 2023).

F. Web Shipping Line Down

Prosedur yang dilakukan *forwarder* saat terjadi *web down* pada *shipping line* merupakan suatu langkah penting untuk memastikan kelancaran operasional dan minimisasi gangguan pada jasa pengiriman. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan :

a) Identifikasi Masalah

Proses pertama adalah mengidentifikasi bahwa sistem *web down* telah terjadi. Hal ini bisa dilakukan melalui monitoring sistem secara *real-time*, menggunakan alat pemantauan yang dapat memberikan notifikasi ketika sistem tidak dapat diakses (Yang, 2016).

b) Komunikasi Internal

Segera setelah masalah diidentifikasi, tim internal harus dihubungi untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai penyebab putusnya layanan dan potensi dampaknya terhadap operasional. Komunikasi yang efektif di antara anggota tim sangat penting untuk memastikan informasi yang akurat dan cepat (Chen, 2018).

c) Alternatif Pengiriman

Forwarder harus mempersiapkan alternatif dalam pengiriman barang. Ini bisa dilakukan dengan mengonfirmasi ketersediaan metode pengiriman lain, baik melalui jalur alternatif atau melalui perusahaan logistik lain (Verschuur et al., 2022).

d) Notifikasi Pelanggan

Pelanggan perlu diberitahu mengenai situasi ini secepat mungkin untuk mengelola ekspektasi mereka. Hal ini mencakup memberikan update tentang waktu pengiriman yang terpengaruh serta informasi tentang alternatif yang tersedia (Hines, 2024)

Keberhasilan *freight forwarder* dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk beradaptasi secara cepat terhadap perubahan pasar dan teknologi, serta kemauan untuk melakukan inovasi dalam model bisnis dan sistem operasional mereka. Dengan mengadopsi pendekatan yang proaktif dan berbasis teknologi, *freight forwarder* dapat meningkatkan daya saingnya dan tetap relevan di tengah persaingan logistik global yang semakin kompleks.

2.1.2.5 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Dalam menangani gangguan sistem booking pada perusahaan *freight forwarder* selama proses kepengurusan dokumen ekspor-impor, terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas respons perusahaan :

1. Sistem Teknologi

Penggunaan sistem informasi dan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi pengolahan data. Terlebih lagi, implementasi sistem pendukung keputusan (SPK) terbukti membantu perusahaan dalam

mengambil keputusan yang tepat dan efisien dalam situasi yang tidak terstruktur, seperti ketika terjadi gangguan sistem (Rozak & Kurnia, 2023).

2. SDM (Sumber Daya Manusia)

Karyawan yang kompeten dan terlatih dalam pengoperasian sistem booking serta pengelolaan dokumen ekspor-impor akan lebih mampu menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat. Pendidikan dan pelatihan yang relevan, terutama yang berkaitan dengan korespondensi bisnis internasional dan peningkatan keterampilan bahasa, sangat mendukung efektivitas kerja di bidang ini. Namun Kurangnya tenaga ahli atau karyawan yang berpengalaman dalam bidang logistik dan kepabeanan dapat menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan dokumen ekspor-impor (Febrianto & Fatmasari, 2022).

3. Komunikasi Internal

Arus informasi yang baik antara tim operasional dan manajemen dapat mempercepat proses pengambilan keputusan. Komunikasi yang terbuka dan jelas membantu dalam mengidentifikasi masalah dengan cepat dan menyusun solusi yang sesuai. Walaupun tidak merujuk pada referensi spesifik, literatur manajemen krisis menekankan bahwa komunikasi yang efektif merupakan komponen penting dalam tim manajemen respons. Namun Ketidaksinergisan antara divisi dokumen, pemasaran, dan logistik dapat menyebabkan gangguan yang berkepanjangan, di mana tidak adanya komunikasi yang baik menciptakan bottleneck dan memperlambat upaya penyelesaian masalah.

Dengan memahami dan mengantisipasi faktor-faktor pendukung serta penghambat tersebut, perusahaan *freight forwarder* dapat merumuskan strategi tanggap yang lebih komprehensif dan adaptif. Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dokumen ekspor-impor, tetapi juga memperkuat ketahanan perusahaan terhadap gangguan sistem yang mungkin terjadi di masa mendatang.

2.1.3 Ekspor

Menurut Nugroho et al. (2022) Ekspor merupakan kegiatan ekonomi penting yang dilakukan oleh suatu negara untuk menjual barang atau jasa ke luar negeri dengan tujuan memperoleh devisa, memperluas pasar, meningkatkan pendapatan nasional, serta memperkuat daya saing produk domestik di pasar global. Bagi negara berkembang seperti Indonesia, ekspor tidak hanya menjadi sarana untuk menyeimbangkan neraca perdagangan, tetapi juga sebagai upaya konkret untuk mendorong industrialisasi, membuka lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melalui ekspor, produk-produk lokal memiliki peluang untuk dikenal secara global, sekaligus mengangkat nama baik Indonesia di kancah internasional. Dalam Indonesia, peran ekspor sangat vital sebagai salah satu penyumbang utama pertumbuhan ekonomi nasional.

Menurut Nugroho et al. (2022), keberhasilan ekspor sangat ditentukan oleh tiga pilar utama: efisiensi logistik, pemahaman karakteristik pasar tujuan, dan pemanfaatan perjanjian perdagangan internasional seperti *ASEAN Free Trade Area*

(AFTA). Efisiensi logistik mencakup proses pengangkutan barang dari produsen ke konsumen luar negeri yang cepat, aman, dan biaya rendah. Hal ini menuntut kesiapan infrastruktur pelabuhan, sistem transportasi darat, serta kecepatan dalam pengurusan dokumen ekspor. Tanpa efisiensi logistik, harga produk ekspor menjadi kurang kompetitif di pasar global.

Selain efisiensi logistik, pemahaman terhadap pasar tujuan menjadi faktor krusial. Setiap negara memiliki regulasi dan preferensi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, eksportir perlu memahami standar teknis, kualitas, serta tren permintaan di negara tujuan ekspor. Misalnya, pasar Eropa dan Amerika seringkali menekankan aspek keberlanjutan, keamanan pangan, dan penggunaan bahan baku ramah lingkungan. Dalam hal ini, eksportir Indonesia harus menyesuaikan diri dengan standar tersebut agar produknya dapat diterima. Strategi ekspor tidak cukup hanya menjual barang, tetapi juga harus mencakup inovasi produk, branding, dan pelayanan pelanggan yang adaptif terhadap pasar global.

Dukungan pemerintah Indonesia juga menjadi penentu keberhasilan ekspor. Pemerintah melalui Kementerian Perdagangan dan Peraturan Menteri Perdagangan RI telah memberikan berbagai insentif dan fasilitas seperti pembebasan tarif, pembiayaan ekspor, bimbingan teknis, promosi dagang di luar negeri, dan penguatan diplomasi ekonomi. Selain itu, pemerintah mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan standardisasi dan sertifikasi produk, agar sesuai dengan permintaan pasar internasional. Hal ini juga melibatkan lembaga sertifikasi nasional dan

internasional, serta dukungan dari Badan Standardisasi Nasional (BSN) dan lembaga penjamin mutu lainnya.

Indonesia sendiri memiliki komoditas ekspor unggulan yang beragam dan tersebar di berbagai sektor. Dari sektor pertanian, produk seperti kelapa sawit, kopi, teh, dan karet menjadi penyumbang devisa yang besar. Di sektor pertambangan, batu bara, nikel, dan tembaga adalah komoditas yang sangat diminati oleh negara-negara industri. Di sisi lain, sektor perikanan menyumbang produk ekspor seperti udang, tuna, dan rumput laut yang memiliki daya saing tinggi. Produk manufaktur seperti tekstil, pakaian jadi, elektronik, dan alas kaki juga terus berkembang pesat dalam pasar global. Diversifikasi komoditas ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki potensi ekspor yang luas, asalkan dikelola secara profesional dan terintegrasi.

Menurut Nugroho et al. (2022), kunci sukses pengembangan ekspor Indonesia ke depan terletak pada integrasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan sektor logistik. Dengan menciptakan sinergi antar pihak, serta memperkuat ekosistem perdagangan internasional, Indonesia berpotensi untuk menjadi negara eksportir utama di Asia Tenggara dan bahkan dunia. Oleh karena itu, penting untuk terus memperkuat peran lembaga pendukung ekspor, seperti *freight forwarder*, yang memfasilitasi kelancaran pengiriman barang dan pengelolaan dokumen, serta memastikan ekspor berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

2.1.4 Impor

Impor merupakan salah satu aktivitas ekonomi penting dalam perdagangan internasional yang dilakukan oleh suatu negara untuk memenuhi kebutuhan barang atau jasa yang tidak tersedia atau tidak dapat diproduksi secara efisien di dalam negeri. Menurut Tampi (2017), kegiatan impor mencakup berbagai prosedur administratif, teknis, dan finansial yang kompleks, sehingga memerlukan dukungan dari berbagai pihak termasuk perusahaan *freight forwarder* untuk menjamin kelancaran distribusi barang dari negara asal ke negara tujuan. Keterlibatan *freight forwarder* dalam proses impor sangat membantu dalam menyelesaikan masalah logistik yang sering terjadi akibat perbedaan regulasi antarnegara.

Freight forwarder berperan sebagai perantara yang mengatur seluruh aspek teknis pengiriman barang, mulai dari pemilihan moda transportasi, konsolidasi kargo, hingga pengurusan dokumen kepabeanan. Mandasari dan Juliani (2021) menyebutkan bahwa *freight forwarder* memiliki tanggung jawab untuk memastikan barang impor tiba tepat waktu dengan biaya yang efisien, sehingga importir dapat meminimalkan risiko keterlambatan distribusi. Selain itu, *freight forwarder* juga menyediakan layanan tambahan seperti asuransi kargo dan pelacakan barang secara *real-time* untuk memberikan rasa aman kepada pemilik barang.

Di Indonesia, keterbatasan infrastruktur pelabuhan dan panjangnya birokrasi kepabeanan seringkali menjadi kendala utama dalam proses impor. Suryani (2020) menjelaskan bahwa *freight forwarder* memiliki peran strategis dalam mengatasi masalah ini dengan memanfaatkan jaringan mitra internasional dan kemampuan

teknis untuk mempercepat proses *clearance* di pelabuhan. Keahlian *freight forwarder* dalam menangani dokumen yang sesuai dengan standar internasional juga menjadi faktor penting dalam memperlancar arus masuk barang ke dalam negeri.

Selain peran teknis, *freight forwarder* juga memiliki peran strategis dalam mendukung kebijakan perdagangan pemerintah. Dirhamsyah dan Pohan (2024) menekankan bahwa dengan meningkatnya arus perdagangan global, *freight forwarder* diharapkan dapat beradaptasi dengan teknologi logistik terkini untuk mempermudah pengelolaan rantai pasok. Integrasi sistem informasi logistik yang baik memungkinkan koordinasi yang lebih efektif antara eksportir, importir, dan pihak terkait lainnya. Hal ini menjadikan *freight forwarder* sebagai pilar utama dalam ekosistem perdagangan internasional yang modern.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

1) Penelitian Diva Permata Tri Putri, Faris Nofandi, Dan Novrico Susanto (2024)

Judul : ANALISIS PERANAN “FREIGHT FORWARDER” DALAM PROSES PENGIRIMAN BARANG EKSPOR MELALUI TRANSPORTASI LAUT DI PT. MOL LOGISTICS INDONESIA

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui alur proses pengiriman barang ekspor melalui jalur laut oleh *freight forwarder*, Mengidentifikasi permasalahan yang sering timbul dalam pengiriman ekspor, dan Mengkaji upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses pengiriman, khususnya oleh

PT. MOL Logistics Indonesia. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa Kuesioner yang disebarakan kepada staf operasional dan administrasi ekspor, Observasi langsung terhadap proses pengiriman ekspor di perusahaan, dan Analisis data dilakukan dengan melihat pola permasalahan dan langkah-langkah penyelesaiannya. Penelitian menemukan beberapa temuan penting 1) Proses pengiriman melibatkan banyak tahap mulai dari pemesanan kontainer, stuffing, hingga pengurusan dokumen ekspor. 2) Permasalahan yang paling sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman akibat kelalaian administrasi dan verifikasi dokumen. 3) Salah satu solusi utama yang diidentifikasi adalah perlunya validasi dokumen ekspor secara menyeluruh dan penerapan double-checking (pemeriksaan ganda) pada setiap tahapan proses ekspor untuk menghindari kesalahan dan keterlambatan.

<https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/3143/3028>

2) Penelitian Evada Rustina, Sumarwanto , Amanda Eka , dan Sri Sayekti Lestari (2022).

Judul: Peranan *Freight Forwarder* Dalam Jasa Pengiriman Barang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *Forwarding* PT. Dunia Trans Persada dalam proses ekspor glassfibre reinforced cement, untuk mengetahui proses penanganan ekspor komoditas glassfibre reinforced cement menggunakan, dan untuk mengetahui cara mengatasi hambatan yang di alami selama Proses Penanganan Ekspor Komoditas glassfibre reinforced cement. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif

kualitatif. Teknik pengumpulan data terbagi menjadi 3 metode yaitu metode observasi, metode dokumentasi dan metode interview. Hasil penelitian diperoleh bahwa PT. Dunia Trans Persada sebagai *Freight forwarding* yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang sekaligus sebagai agen penanggung jawab atas semua kegiatan pengangkutan dari awal hingga tempat tujuan barang, dari dalam negeri ke luar negeri, negara tempat tujuan eksportir. PT. Dunia Trans Persada membantu eksportir dalam penyediaan dan pengurusan pengangkutan maupun dokumen-dokumen pelaksanaan ekspor, menyiapkan dan melaksanakan segala pelayanan yang diminta oleh eksportir untuk melakukan pengiriman barang ekspor, memilih rute perjalanan, pengambilan barang dari tempat eksportir, pengepakan, pemesanan ruang kapal, dan kemudahan urusan kepabean. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. Dunia Trans Persada adalah jadwal kapal yang padat dan masih kurangnya ketelitian kerja karyawan.

<https://jurnal.akmicirebon.ac.id/index.php/akmi/article/view/56>

3) Penelitian Suryanih Bintari Devi Komala Sari, Suwarso, Yosi Mulyana Pratiwi, dan Arman Hari Prasetyo (2024)

Judul : Peranan *Freight Forwarding* dalam Penanganan Barang Ekspor Kondisi Full Container Load Melalui Transportasi Laut pada PT. Kemasindo Cepat Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *freight forwarding* dalam menangani pengiriman barang ekspor dengan kondisi Full Container Load (FCL) melalui jalur laut di PT. Kemasindo Cepat Medan. Fokus utamanya adalah

memahami kontribusi perusahaan *freight forwarder* dalam memperlancar proses ekspor barang dalam volume besar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti menggali data melalui wawancara dengan pihak internal perusahaan, observasi langsung terhadap kegiatan operasional, serta kajian dokumentasi terkait ekspor FCL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Freight forwarder* memainkan peran strategis dalam mengatur pengiriman barang ekspor dalam jumlah besar (FCL) secara efisien dan terstruktur. PT. Kemasindo Cepat Medan sangat bergantung pada jasa *freight forwarding* untuk mengelola pengemasan, penjadwalan, pengiriman, dan kelengkapan dokumen ekspor. Peran *freight forwarder* terbukti meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi proses pengiriman barang ekspor, serta meminimalkan hambatan yang mungkin muncul dalam rantai logistik internasional.

<http://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery/article/view/168/99>

4) Penelitian Suryanih Bintari Devi Komala Sari, Suwarso, Yosi Mulyana Pratiwi, Arman Hari Prasetyo (2024).

Judul : PERANAN FREIGHT FORWARDINGDALAM PENANGANAN BARANG EKSPOR KONDISI FULL CONTAINER LOADMELALUI TRANSPORTASI LAUT PADA PT. TIRTA INDORAYA LOGISTICS CABANG SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana peranan serta tanggung jawab freight forwarding dalam penanganan ekspor bawang merah dengan

kondisi full container load melalui transportasi laut dan menjelaskan prosedur pengiriman barang ekspor sesuai dengan keadaan di lapangan dalam rangka mengurangi kegagalan serta keterlambatan kegiatan ekspor ke negara tujuan oleh PT. Tirta Indoraya Logistics Cabang Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data. Data utama diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data tambahan berasal dari dokumen yang diperoleh dari berbagai pihak terkait. Uji keabsahan data dengan menggunakan bahan referensi digunakan untuk melaksanakan pengujian kredibilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa peranan PT. Tirta Indoraya Logistics sangat penting dengan mendukung eksportir dalam menjalankan proses ekspornya, sebagai perwakilan dari pihak pengirim dan menjadi penghubung antara pengirim dan penerima barang. Prosedur dan penanganan dalam melakukan ekspor bawang merah mulai awal kegiatan pihak sales dan costumer membentuk suatu perjanjian, sampai barang diterima oleh consignee sesuai dengan prosedur yang ditetapkan mulai dari pengurusan dokumen dan perizinan ekspor. Ditemukan Kendala padasaat penanganan ekspor bawang merah, keterlambatan waktu penyediaan bawang merah guna mencukupi kegiatan FCL yang menyebabkan penentuan waktu stuffing terlambat, dan ketersediaan stock container 20 reefer.

<http://ejournal1.akaba-bwi.ac.id/ojs/index.php/discovery/article/view/168/99>

5) Penelitian K. Mawardi (2022)

Judul : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan *Freight Forwarding* dalam Menunjang Kegiatan Ekspor

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan *freight forwarding* dalam mendukung kegiatan ekspor. Penelitian ini berfokus pada bagaimana aspek-aspek tertentu dalam logistik dan manajemen operasional memengaruhi efektivitas kinerja perusahaan pengangkutan barang (*freight forwarder*) dalam rantai pasok ekspor. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi, didukung oleh wawancara sebagai pelengkap untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam dari pelaku *freight forwarding*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah perusahaan *freight forwarding* dan wawancara langsung dengan pihak manajemen. Penelitian menemukan bahwa terdapat tiga faktor utama yang secara signifikan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan *freight forwarding*, yaitu Efisiensi Transportasi Meliputi kecepatan pengiriman, minimnya keterlambatan, dan penggunaan moda transportasi yang tepat. Pemilihan Rute Pengiriman, Pengambilan keputusan strategis dalam memilih rute yang paling efisien dan ekonomis sangat memengaruhi biaya dan waktu pengiriman. Pengelolaan Dokumen Ekspor, Manajemen yang baik terhadap dokumen ekspor seperti Bill of Lading, Invoice, dan dokumen kepabeanan menjadi faktor krusial dalam menghindari hambatan administratif.

<https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/EBISMEN/article/view/17/18>

6) Penelitian Greve, M. & Hansen, M.W. (2024)

Judul : *The role of shipping and logistics MNCs in economic development: a case study of how Maersk contributed to Vietnam's ascendance to an export oriented economy*

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi perusahaan multinasional logistik (MNCs), khususnya Maersk, terhadap pertumbuhan ekonomi ekspor Vietnam. Penelitian ini menyoroti bagaimana peran penyedia jasa logistik global mampu meningkatkan daya saing ekspor nasional, serta mengidentifikasi mekanisme yang menghubungkan kualitas logistik dengan performa ekspor suatu negara berkembang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan manajemen Maersk serta analisis makro ekonomi dari sektor ekspor Vietnam. Data dikombinasikan antara sumber primer (wawancara dengan praktisi industri logistik) dan data sekunder (statistik ekspor nasional, laporan perusahaan, dan studi kebijakan). Temuan utama menunjukkan bahwa Kualitas layanan logistik yang disediakan oleh MNC seperti Maersk sangat berpengaruh terhadap kinerja ekspor Vietnam. MNC logistik membawa standar operasional internasional, efisiensi sistem rantai pasok, dan infrastruktur digital yang lebih canggih dibandingkan penyedia lokal. Peran MNC tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga strategis dalam mentransformasi ekosistem logistik nasional, termasuk dalam pelatihan SDM, integrasi teknologi, dan advokasi kebijakan logistik modern.

<https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s41072-023-00161-w.pdf>

7) Penelitian Amin El Yaagoubi dkk. (2022)

Judul : *A logistic Model For a French Intermodal Rail/Road Freight Transportation System*

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki masalah yang terkait dengan pengembangan terminal multimoda kecil yang biasanya digunakan untuk memastikan transportasi barang yang lebih ramah lingkungan dan melayani wilayah metropolitan dengan angkutan kereta api harian yang tiba dari pelabuhan. Ukuran terminal yang kecil dan keterbatasan area penyimpanan, serta kendala layanan dan biaya, mengharuskan penggunaan sumber daya yang optimal, operasi penanganan untuk jadwal angkutan kereta api malam hari tepat waktu, dan pengiriman truk akhir dioptimalkan. Selain merancang layanan lengkap, pendekatan simulasi-optimalisasi diusulkan untuk transportasi kontainer, operasi penanganan, dan penumpukan kontainer di terminal kereta api/jalan raya kecil, serta untuk pengiriman akhir, untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan waktu. Dalam perspektif multidisiplin asli, kasus angkutan antarmoda Le Havre-Paris disajikan menggunakan data nyata. Hasil optimalisasi/simulasi dimasukkan ke dalam model ekonomi untuk memastikan efisiensi biaya dan kondisi untuk efisiensi, profitabilitas bagi investor, dan juga untuk mengukur dampak lingkungan. Hasil eksperimen kami menunjukkan efisiensi pendekatan simulasi-optimalisasi kami, dan metodologi yang digunakan memberikan pedoman lengkap untuk implementasi terminal serupa. Beberapa arah penelitian penting akhirnya ditunjukkan.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S136655452200206X>

8) Penelitian Sumona Akter (2020)

Judul : *Freight forwarding- connecting the dots of international trade: a case study on EXPO Freight Limited*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bisnis *freight forwarder* secara luas serta menghasilkan analisis mengenai bagaimana sebuah Perusahaan *freight forwarder* berperan untuk saling menghubungkan pat dari sebuah perdagangan internasional. Studi ini menggunakan metode observasi secara langsung terhadap karyawan perusahaan, serta menggunakan studi literatur dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa temuan mengenai bagaimana sebuah perusahaan *freight forwarder* mampu untuk menghubungkan berbagai part dari bisnis internasional, serta ditemukannya beberapa temuan lain yaitu perusahaan *forwarding* mempunyai dampak besar dalam sebuah bisnis ekspor-impor, mampu mengurangi waktu serta menghemat biaya, memudahkan dalam distribusi dari produsen, serta ditemukannya fakta bahwa hubungan pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan volume penjualan dan juga menghasilkan pendapatan.

<https://dspace.bracu.ac.bd/xmlui/handle/10361/15634>

9) Penelitian Zhang, Y. & Huang, H. (2025)

Judul : *Unraveling how poor logistics service quality of cross-border E-commerce influences customer complaints based on text mining and association analysis* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak negatif dari kualitas

layanan logistik (Logistics Service Quality/LSQ) yang buruk terhadap tingkat keluhan pelanggan dan kehilangan pelanggan (customer churn). Fokus utama adalah pada sektor *freight forwarding* dan bagaimana kegagalan layanan dapat menggerus loyalitas pelanggan. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui Survei terhadap pelanggan layanan logistik, Analisis regresi untuk melihat hubungan antara dimensi LSQ dan tingkat keluhan dan Wawancara tambahan dengan manajer logistik untuk validasi temuan. Penelitian menemukan bahwa kualitas layanan logistik yang buruk terutama keterlambatan pengiriman dan miskomunikasi berdampak langsung pada meningkatnya keluhan pelanggan dan risiko kehilangan klien. Beberapa temuan kunci 1) Keterlambatan pengiriman adalah penyebab utama keluhan pelanggan. 2) Kurangnya komunikasi proaktif dari pihak penyedia jasa memperburuk persepsi pelanggan. 3) Pelanggan yang mengalami layanan buruk berpeluang tinggi untuk berpindah ke penyedia jasa lain, sehingga meningkatkan angka churn.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698925000165>

10) Penelitian Egbedoyin Olufikayo Afolabi, Aguda Stephen Akinola, Salami Ayokunle (2023)

Judul : *Analysis of the Effect of Freight Forwarding Practices on the Efficiency of Cargo Handling Operations*

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas praktik *freight forwarding* dalam mendukung kelancaran operasi kargo, khususnya di sektor pelabuhan dan pengiriman internasional. Penelitian ini ingin mengidentifikasi

praktik *forwarding* yang menjadi kendala dan solusinya agar dapat meningkatkan efisiensi logistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pekerja di sektor logistik dan pelabuhan, termasuk pihak *freight forwarder*, operator pelabuhan, serta pengguna jasa. Data dianalisis untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan *forwarding* dengan dampaknya terhadap performa logistik. Penelitian mengungkap beberapa temuan penting 1) Praktik *freight forwarding* yang tidak efisien (seperti kurangnya komunikasi, kesalahan dokumen, dan koordinasi lemah) berdampak langsung pada keterlambatan pengiriman. 2) Ketidaktepatan jadwal dan pelayanan yang buruk menyebabkan hilangnya kepercayaan pelanggan, yang berdampak pada penurunan loyalitas dan kehilangan pelanggan (churn). 3) Perusahaan yang memiliki sistem koordinasi, pelacakan, dan pengelolaan dokumen yang baik menunjukkan kinerja pengiriman yang lebih tepat waktu dan mendapatkan kepuasan pelanggan lebih tinggi.

<https://www.multiresearchjournal.com/admin/uploads/archives/archive-1734666142.pdf>

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Judul : <i>Unraveling how poor logistics service quality of cross-border E-commerce influences customer complaints based on text mining and association analysis</i> Peneliti : Zhang, Y. & Huang, H. Tahun : 2025	Menelaah bagaimana LSQ buruk mendorong keluhan pelanggan	Kuantitatif	1)Keterlambatan pengiriman adalah penyebab utama keluhan pelanggan. 2)Kurangnya komunikasi dari pihak penyedia jasa. 3)Pelanggan yang mengalami layanan buruk berpeluang tinggi untuk berpindah ke penyedia jasa lain.	a) Membahas kualitas layanan logistik	a) Metode penelitian b) Berfokus pada peran <i>freight forwarding</i> dalam menangani gangguan sistem booking.
2	Judul : <i>A logistic Model For a French Intermodal Rail/Road Freight Transportation System</i> Peneliti : Amin El Yaagoubi dkk. Tahun : 2022	Mendeskripsikan pengembangan dan optimalisasi terminal multimoda yang digunakan untuk kota besa	Kualitatif	Dengan menggunakan sistem ini transportasi lebih efisien dan optimal.	Melakukan optiimalisasi dalam proses logistik.	Membahas moda transportasi laut.

No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3	Judul : <i>The role of shipping and logistics MNCs in economic development: a case study of how Maersk contributed to Vietnam's ascendance to an export oriented economy</i> Peneliti : Greve, M. & Hansen, M.W. Tahun : 2024	Mengkaji peran MNC logistik (Maersk) terhadap pertumbuhan ekspor	Kualitatif	Kualitas layanan logistik yang disediakan oleh MNC seperti Maersk sangat berpengaruh terhadap kinerja ekspor Vietnam.	Metode	Menganalisis Peran dalam penanganan gangguan sistem booking kapal.
4	Judul : Peranan <i>Freight Forwarding</i> dalam Penanganan Barang Ekspor Kondisi Full Container Load Melalui Transportasi Laut pada PT. Kemasindo Cepat Medan. Peneliti : Suryanih Bintari Devi Komala Sari, Suwarso, Yosi Mulyana Pratiwi, dan Arman Hari Prasetyo Tahun : 2024	Menganalisis peran <i>freight forwarding</i> dalam pengelolaan barang ekspor dalam kondisi FCL.	Kualitatif dengan studi kasus.	<i>Freight forwarding</i> membantu efisiensi pengelolaan pengiriman barang dalam jumlah besar.	a) Metode b) Menganalisis Peran <i>Freight Forwarding</i>	Fokus terhadap penanganan gangguan sistem booking kapal.
5	Judul : Analisis Peranan <i>Freight Forwarder</i> dalam	Menemukan alur, permasalahan, dan	Kuantitatif Deskriptif	Diperlukan validasi dokumen dan double-checking untuk mengatasi	Menganalisis peran <i>freight</i>	a) Membahas proses

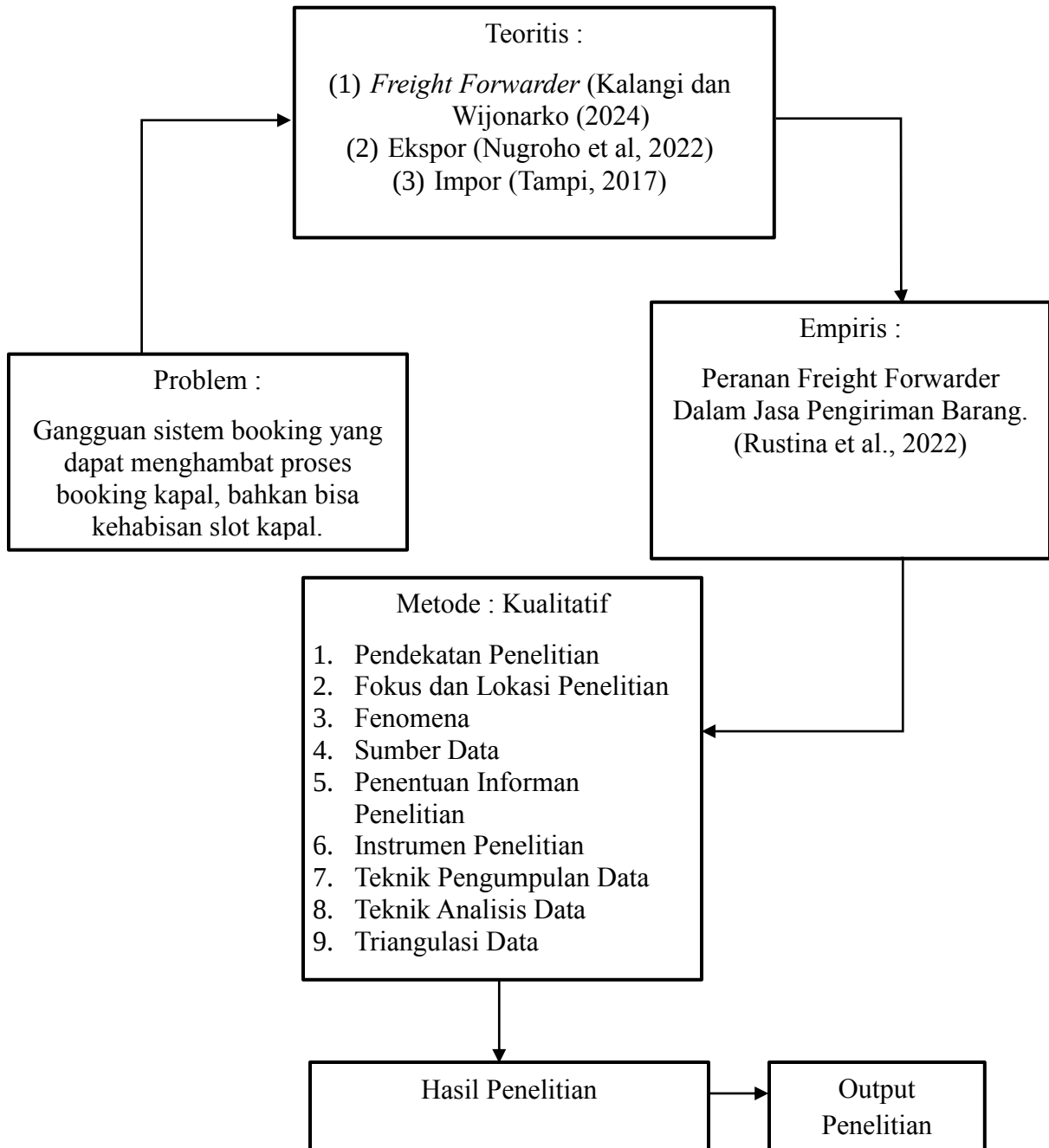
No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	Proses Pengiriman Barang Ekspor melalui Transportasi Laut di PT. MOL Logistics Indonesia Peneliti : Diva Permata Tri Putri, Faris Nofandi dan Novrico Susanto Tahun : 2024	upaya dalam pengiriman ekspor.		keterlambatan.	<i>forwarder</i>	ekspor impor b) Metode
6	Judul : PERANAN FREIGHT FORWARDING DALAM PENANGANAN BARANG EKSPOR KONDISI FULL CONTAINER LOADMELALUI TRANSPORTASI LAUT PADA PT. TIRTA INDORAYA LOGISTICS CABANG SURABAYA Peneliti : Suryanih Bintari Devi Komala Sari, Suwarso, Yosi Mulyana Pratiwi, Arman Hari Prasetyo Tahun : 2024	Menganalisa peran dan tanggung jawab <i>freight forwarding</i> dalam menangani ekspor bawang merah dengan kondisi Full Container Load (FCL) melalui transportasi laut oleh PT. Tirta Indoraya Logistics Cabang Surabaya.	Kualitatif	PT. Tirta Indoraya Logistics berperan penting dalam ekspor bawang merah, mulai dari perjanjian hingga pengelolaan dokumen. Kendala utama adalah keterlambatan penyediaan barang dan terbatasnya stok kontainer reefer 20 kaki.	a) Metode b) Membahas peran <i>freight forwarding</i>	Fokus terhadap penanganan gangguan sistem booking
7	Judul : <i>Analysis of the Effect of Freight Forwarding</i>	Studi efektivitas <i>forwarding</i> terhadap	kuantitatif	Praktik <i>freight forwarding</i> yang tidak efisien (seperti kurangnya komunikasi,	Objek Penelitian	a) Metode b) Membahas

No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	<i>Practices on the Efficiency of Cargo Handling Operations</i> Peneliti : Egbedoyin Olufikayo Afolabi, Aguda Stephen Akinola, Salami Ayokunle Tahun : 2023	operasi kargo		kesalahan dokumen, dan koordinasi lemah) berdampak langsung pada keterlambatan pengiriman		peranan <i>freight forwarder</i>
8	Judul : Peranan <i>Freight Forwarder</i> Dalam Jasa Pengiriman Barang. Peneliti : Evada Rustina, Sumarwanto , Amanda Eka , dan Sri Sayekti Lestari Tahun : 2022	Mengetahui peran PT. Dunia Trans Persada sebagai <i>freight forwarder</i> dalam proses ekspor komoditas Glassfibre Reinforced Cement (GRC).	Kualitatif deskriptif	Mengatasi kendala seperti keterlambatan pengiriman dan kesalahan dokumentasi dengan melakukan koordinasi yang efektif antara pihak-pihak terkait dan memastikan kelengkapan serta keakuratan dokumen sebelum pengiriman.	Peranan <i>freight forwarder</i>	Berfokus pada peran perusahaan dalam menangani gangguan sistem booking.
9	Judul : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi	Kuantitatif	1) Efisiensi transportasi, rute, dan dokumen sangat memengaruhi kinerja <i>freight</i>	Objek penelitian	a) Metode b) Membahas peran

No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	<i>Freight Forwarding</i> dalam Menunjang Kegiatan Ekspor Peneliti : K. Mawardi Tahun : 2022	kinerja operasional perusahaan <i>freight forwarding</i> dalam mendukung kegiatan ekspor.		<i>forwarding</i> . 2) Jadwal yang tidak tepat dan pelayanan buruk menurunkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.		<i>Freight forwarder</i>
10	Judul : <i>Freight forwarding-connecting the dots of international trade: a case study on EXPO Freight Limited</i> Peneliti : Sumona Akter Tahun : 2020	Untuk memahami bisnis <i>freight forwarder</i> secara menyeluruh dan menganalisis perannya dalam menghubungkan berbagai aspek perdagangan internasional.	Kualitatif	Ditemukan bahwa perusahaan <i>freight forwarder</i> berperan penting dalam menghubungkan bisnis internasional, mempercepat proses, menghemat biaya, memudahkan distribusi, serta menunjukkan bahwa hubungan pelanggan menjadi kunci peningkatan penjualan dan pendapatan.	a) Metode b) Bertujuan mengoptimasi proses logistik	a) Metode b) Membahas peran <i>Freight forwarder</i>

Sumber : Hasil Data Diolah, 2025

2.3 Alur Kerangka Penelitian



Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian

Sumber : Penulis, 2025