

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

PT Mitra Kargo Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik yang menyediakan berbagai jenis layanan dan pengurusan lengkap untuk mendukung pengiriman, transportasi dan penerimaan barang ekspor dan impor melalui berbagai moda transportasi laut. PT Mitra Kargo Indonesia berdiri sejak 31 Desember 2009 yang berlokasi di pusat Kota Semarang, Jawa Tengah. Sejak tahun 2019, PT Mitra Kargo Indonesia membentuk Mitra Group yang terdiri dari tiga perusahaan yaitu PT Mitra Kargo Indonesia, PT Mitra Persada Logistik dan PT Mitra Transport Indonesia. Semua bisnis Mitra Group dipimpin oleh Bapak Supriyono selaku Direktur Utama dan pusat bisnis Mitra Group terletak pada PT Mitra Kargo Indonesia.

PT Mitra Kargo Indonesia dan PT Mitra Persada Logistik menjalankan pelayanan dalam Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), *freight forwarder* dan Pengusaha Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK), sedangkan PT Mitra Transport Indonesia menjalankan pelayanan dalam *Trucking* dan Manajemen Armada Truk. Sebagai bentuk komitmen terhadap industri logistik nasional, PT Mitra Kargo Indonesia telah bergabung dengan Asosiasi Logistik dan *Forwarder* Indonesia (ALFI). Sejak tahun 2010 menunjukkan dedikasi perusahaan dalam mengikuti standar dan praktik industri logistik Indonesia.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

##### a. Visi

Visi PT Mitra Kargo Indonesia memiliki visi yang menjadi pedoman dan keyakinan dalam menjalankan seluruh proses bisnisnya, sehingga setiap langkah yang dilakukan selaras dengan tujuan perusahaan. Visi PT Mitra Kargo Indonesia adalah :

“Menginspirasi Kemudahan dan Kepercayaan dalam Pengiriman Kargo”

Visi ini menjadi landasan perusahaan untuk menghadirkan kemudahan sekaligus membangun kepercayaan dalam setiap layanan pengiriman kargo.

##### b. Misi

PT Mitra Kargo Indonesia memiliki misi yang menjadi acuan dalam merencanakan dan menjalankan setiap aktivitas operasional, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Misi PT Mitra Kargo Indonesia adalah :

“Memberikan Pelayanan Pengiriman Kargo yang Andal, Tepat, Waktu dan Inovatif”

Misi ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk menyediakan layanan pengiriman kargo yang terpercaya, mengutamakan ketepatan waktu serta terus berinovasi mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan.

### 4.1.3 Bidang Usaha Perusahaan

#### a. Pengelolaan EMKL Ekspor Impor

Perusahaan menyediakan layanan pengurusan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) untuk aktivitas ekspor dan impor yang mencakup penanganan dokumentasi sesuai dengan karakteristik barang pesanan dan destinasi ekspor klien. Sebagai perusahaan *freight forwarder*, PT Mitra Kargo Indonesia menangani seluruh dokumen yang diperlukan untuk kegiatan perdagangan internasional.

#### b. Kargo dan *Trucking*

Layanan perusahaan *trucking* menyediakan jasa transportasi truk kargo untuk mendukung pengiriman barang dengan tingkat presisi tinggi melalui berbagai moda transportasi darat, laut dan udara.

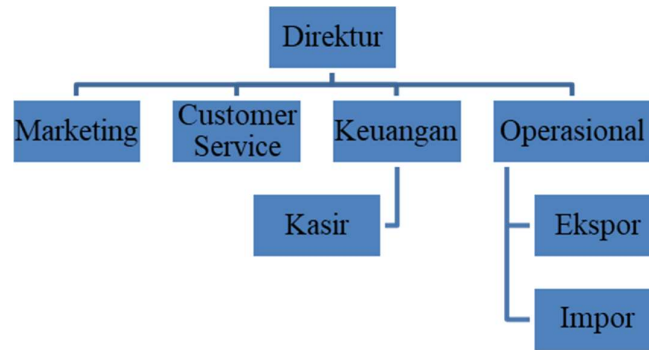
### 4.1.4 Lokasi Perusahaan

PT Mitra Kargo Indonesia berlokasi di Jalan Kepodang Nomor 17 Kawasan Kota Lama Semarang. Lokasi kantor PT Mitra Kargo Indonesia cukup strategis karena berada di Kawasan pusat *industry* dan juga berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

### 4.1.5 Struktur Organisasi

PT Mitra Kargo Indonesia menerapkan struktur organisasi berbentuk *line* atau garis yang dinilai lebih praktis dan sesuai dengan karakteristik perusahaan dibandingkan model struktur organisasi lainnya. Dalam *system* ini, seluruh wewenang dan tanggung jawab terpusat pada direktur sebagai pemegang otoritas tertinggi. Perusahaan mengadopsi pendekatan kekeluargaan dalam menjalankan

seluruh aktivitasnya operasionalnya. Pendekatan ini dipandang efektif untuk mengoptimalkan dan memotivasi kinerja seluruh jenjang karyawan.



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Mitra Kargo Indonesia**

Sumber : Data Perusahaan, 2026

#### 4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi

##### a. Direktur

Direktur memegang peranan sentral dengan bertanggung jawab penuh terhadap kemajuan dan kemunduran perusahaan. Tugas utamanya meliputi penyusunan rencana kerja strategis, pengaturan operasional perusahaan, pengambilan keputusan krusial serta pendistribusian tugas kepada seluruh divisi.

##### b. Marketing (Sales)

Divisi Marketing memiliki peran dalam kesuksesan program perusahaan, karena efektifitas divisi ini menentukan sejauh mana program kerja perusahaan dapat diperkenalkan kepada masyarakat luas. Tanggung jawab utamanya meliputi pemasaran, perencanaan program kerja dan distribusi layanan perusahaan.

c. *Customer Service* (Dokumen)

Tugas *customer service* mengurus mulai dari keperluan dokumen ekspor maupun impor, memberikan *service* yang terbaik kepada customer, menerima kritik dan saran dari kosumen, mengecek dan mngoreksi dokumen ekspor dan impor yang telah dibuat bagian oprasional.

d. Keuangan

Divisi keuangan bertanggung jawab terhadap laporan keuangan perusahaan, melakukan pencatatan pemasukan dan pengeluaran perusahaan mulai dari melakukan transaksi awal sampai akhir.

e. Operasional

Divisi operasional terdiri atas beberapa bagian, yaitu :

1. Kepala Operasional

Bertugas dan bertanggung jawab melakukan pengaturan pembagian jadwal dari orderan yang ada sudah ditentukan oleh *shipper* (eksportir), kepala oprasional juga bertanggung jawab atas pengawasan dilapangan untuk mengecek kesesuaian atas kinerja bagian operasional.

2. Divisi Dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Bertugas untuk membuat dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dari dokumen *invoice* dan *packing list* yang dikirim eksportir dan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) berisikan tentang pajak yang dibebankan kepada eksportir sesuai dengan barang yang diekspor. Selain dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), bertanggung jawab juga atas proses pembuatan dokumen Nota Pemberitahuan Ekspor (NPE).

3. Divisi Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Bertugas dalam pembuatan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) berdasarkan dokumen pelengkap pabean sesuai dengan prinsip *self-assesment*.

4. Divisi Dokumen *Certificate of Origin* (COO)

Bertugas untuk membuat dokumen *Certificate of Origin* (COO) dengan mengisi data-data secara *online* yang disesuaikan dengan format DISPERINDAG.

5. Divisi Dokumen Karantina

Bertugas untuk mengurus dan menyiapkan dokumen karantina ekspor sesuai dengan jenis barang yang akan dikirim, melakukan pengecekan kelengkapan data dokumen, mengajukan permohonan pemeriksaan karantina, serta berkoordinasi dengan pihak karantina agar proses pemeriksaan dan penerbitan dokumen berjalan sesuai prosedur dan jadwal pengiriman.

6. Divisi Lapangan

Mengelola pemesanan *container* di lapangan, pencatatan nomor *container* yang telah di *booking*, penanganan barang dan *container*, pelaporan hasil kepada kepala operasional, konfirmasi kepada divisi dokumen, koordinasi dengan *driver* untuk pengambilan *container dari* depo, serta pembayaran *container*.

## 7. Divisi *Trucking*

Bertugas menentukan jenis truk yang sesuai dengan spesifikasi *container* dan mengawasi proses *stuffing* barang dari Pelabuhan ke tujuan.

## 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.2.1 Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor PT Mitra Kargo Indonesia

Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, PT Mitra Kargo Indonesia memiliki beberapa tahapan prosedur kepengurusan dokumen. Tahapan ini diperoleh melalui teknik pengumpulan dokumentasi serta observasi secara langsung, tahapan-tahapan kepengurusan dokumen ekspor ialah:


#### 1. *Shipping Instruction* (SI)

*Shipper* (eksportir) menyerahkan dokumen *Shipping Instruction* kepada PT Mitra Kargo Indonesia kepada divisi Marketing dan diteruskan kepada perusahaan pelayaran yang telah dipilih oleh eksportir. Hal ini selaras dengan pernyataan dari informan I-1, berikut pernyataanya :


“CS mengirim *Shipping Instruction* (SI) dan *Delivery Order* (DO) dari pelayaran, kemudian operasional datang ke depo untuk proses pembayaran *lift-on* dan penanganan *container*.” (8 Mei 2026)

Dokumen ini sebagai instruksi mengenai detail barang kesepakatan, pelabuhan muat, Pelabuhan tujuan, hingga jenis *container*. Penyerahan *Shipping Instruction* ini sekaligus menandai kesepakatan kontak kerja sama pengiriman barang ekspor antara eksportir dan PT Mitra Kargo Indonesia. *Shipper* juga harus mengirimkan dokumen pendukung seperti *invoice*,

packing list, dan dokumen khusus sesuai jenis komoditas yang akan diekspor.



**PT JAVA WOOD INDUSTRI**  
 JL.RAYA UTAMA RANDUBOWO BANARAN RT.01 RW.4 BANARAN  
 KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN BATANG JAWA TENGAH, INDONESIA  
 TEL : 08222119979, (0285) 6681165 Email: javawoodindustry@gmail.com



**COMMERCIAL INVOICE**

<b>APPLICANT</b>	: CM BIOMASS PARTNERS A/S SUNDKROGSGADE 11 2.TH 2100 COPENHAGEN, DENMARK	<b>Invoice</b>	: 013/JWI-INV/IV/2026
		<b>Date</b>	: 10 APRIL 2026
<b>NOTIFY PARTY</b>	: CM BIOMASS KOREA LTD #1308, 13F, LEEMA BLDG, 42, JONG-RO 1-GIL, JONGNO-GU, SEOUL, 03152, REPUBLIC OF KOREA	<b>Contract No.</b>	: CNTR_WP_2A_JWI_CMB_268317
		<b>HS CODE</b>	: 4401.31.00
<b>Port of Loading</b>	: TANJUNG EMAS, SEMARANG, INDONESIA		
<b>Port of Discharge</b>	: KWANGYANG-KOREA		
<b>15 x 20 GP</b>	: WOOD PELLET		

NO	DESCRIPTIONS	G. WEIGHT	VOLUME (M3)	N. WEIGHT	UNIT PRICE (USD/MT)	AMOUNT FOB
CNTR_WP_2A_JWI_CMB_268317	WOOD PELLET	287.96	419.1000	287.81	USD 115.000	USD 33,098.15
<b>TOTAL FOB SEMARANG</b>						USD 33,098.15

Note : FOR PAYMENT PLEASE TRANSFER VIA BANK  
 Bank Name **Bank Central Asia, TBK**  
 Branch Name **Weleri Branch, Kendal, Indonesia**  
 SWIFT code **CENAIDJA**  
 USD A/C Name **PT JAVA WOOD INDUSTRI**  
 USD A/C NO **0801551555**



**Gambar 4.2 Invoice**

Sumber : Data Perusahaan, 2026



## PT JAVA WOOD INDUSTRI

JL.RAYA UTAMA RANDUBOWO BANARAN RT.01 RW.4 BANARAN  
KECAMATAN BANYUPUTIH KABUPATEN BATANG, JAWA TENGAH, INDONESIA  
TEL : 08222119979, (0285) 6681165 Email javawoodindustry@gmail.com



PACKING LIST					
<b>APPLICANT</b> : CM BIOMASS PARTNERS A/S SUNDKROGSGADE 11 2.TH 2100 COPENHAGEN, DENMARK		<b>Packing List</b> : 013/JWI-PL/IV/2026 <b>Date</b> : 10 APRIL 2026 <b>Contract No.</b> : CNTR_WP_2k_JWI_CMB_260317 <b>HS CODE</b> : 4401.31.00			
<b>NOTIFY PARTY</b> : CM BIOMASS KOREA LTD #1308, 13F, LEEMA BLDG, 42, JONG-RO 1-GIL, JONGNO-GU, SEOUL, 03152, REPUBLIC OF KOREA					
<b>Port of Loading</b> : TANJUNG EMAS, SEMARANG, INDONESIA <b>Port of Discharge</b> : KWANGYANG - KOREA <b>15 x 20 GP</b> : WOOD PELLET					
NO	DESCRIPTIONS	QUANTITY	VOLUME (M3)	G.WEIGHT	N.WEIGHT
CNTR_WP_2k_JWI_CM B_260317	WOOD PELLET	287.81	419.1000	287.96	287.81
WOOD SPECIES (FALCATA + RUBBERWOOD)					

Note : FOR PAYMENT PLEASE TRANSFER VIA BANK

Bank Name **Bank Central Asia, TBK**  
Branch Name **Weleri Branch, Kendal, Indonesia**  
SWIFT code **CENAIDJA**  
USD A/C Name **PT JAVA WOOD INDUSTRI**  
USD A/C NO **0801551555**

ISSUED BY,  
**PT JAVA WOOD INDUSTRI**



**Gambar 4.3 Packing List**

Sumber : Data Perusahaan, 2026

## 2. Verifikasi *Shipping Instructions*

Bagian *customer service* melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian data dalam *Shipping Instruction* beserta dokumen pendukung lainnya untuk menghindari kesalahan dalam proses ekspor. Setelah dilakukan verifikasi, dokumen diteruskan kepada bagian operasional untuk proses lanjutan. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-1, berikut pernyataanya :

“Proses pengecekan kesesuaian data dilihat dari *packing list* dan *invoice*, memastikan keduanya sama dan tidak ada perbedaan data.”  
(8 Mei 2026)

Pada tahap ini PT Mitra Kargo Indonesia juga melakukan koordinasi dengan perusahaan pelayaran untuk proses *booking space* kapal melalui *website* atau email hingga diperoleh *booking confirmation* atau *delivery order* yang memuat jadwal kapal, ketersediaan *container*, dan lokasi depo pengambilan *container* kosong.

## 3. Penyusunan Dokumen Komersial

PT Mitra Kargo Indonesia melakukan penyusunan dan pengecekan dokumen komersial berupa *invoice* dan *packing list* yang digunakan sebagai dokumen utama dalam kegiatan ekspor. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-1, berikut pernyataanya :

"Bagian yang paling rawan terjadi kesalahan biasanya pada proses input dan pengecekan data, terutama saat mencocokkan informasi antara *invoice*, *packing list*, dan *shipping instruction*. Kesalahan kecil pada data dapat mempengaruhi proses pengiriman dan bea cukai." (8 Mei 2026)

Dokumen tersebut menjadi dasar dalam proses pengurusan kepabeanan, karantina, dan pengiriman barang ekspor. Selain itu, dokumen pendukung

seperti *V-Legal* juga dipersiapkan sesuai dengan jenis komoditas yang diekspor.

#### 4. Penyusunan dan Pengajuan PEB

Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia menyusun dan mengajukan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) berdasarkan dokumen *invoice, packing list, shipping instruction*, dan *V-Legal*. Bersamaan dengan proses tersebut, dilakukan pengambilan *container* kosong di depo *shipping line* dengan menggunakan *delivery order*, pembayaran biaya *lift on*, penerbitan *Equipment Interchange Receipt* (EIR), serta proses *stuffing* barang di gudang eksportir. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-4, berikut pernyataannya :

"Setelah dapat *container*, dibuat PIB berdasarkan dokumen. Operasional membuat *barcode* untuk pembongkaran. Jika terjadi gangguan sistem pihak ketiga seperti CEISA, penanganan teknis lebih diketahui oleh bagian dokumen yang biasa berkomunikasi langsung dengan CEISA." (8 Mei 2026)

Pada tahap *stuffing*, pihak Bea Cukai melakukan pemeriksaan barang dan menerbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) apabila barang dinyatakan sesuai. Setelah *stuffing* selesai, dilakukan *fumigasi* untuk mencegah adanya hama dan jamur pada barang ekspor. Selanjutnya *container* dibawa menuju Pelabuhan Tanjung Emas Semarang untuk proses *gate in*, pemeriksaan nomor *container* dan *seal*, hingga *container* ditempatkan di *Container Yard* sebagai persiapan pemuatan ke kapal.

## 5. Penerbitan *Bill of Lading*

Dokumen *Bill of Lading* merupakan dokumen yang diterbitkan setelah proses pemuatan barang selesai dilakukan serta seluruh kewajiban PT Mitra Kargo Indonesia kepada pihak pelabuhan telah diselesaikan. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-1, berikut pernyataanya :

"Dokumen ekspor yang paling sering ditangani adalah *Shipping Instruction*, *Invoice Packing List*, dan *Bill of Lading*." (8 Mei 2026)

Kewajiban tersebut meliputi pembayaran berbagai jasa kepelabuhanan yang berkaitan dengan kegiatan pengiriman barang, seperti *Lift On Full* yaitu proses pengangkatan peti kemas ke atas kapal, *Lift Off Full* yaitu proses pemindahan peti kemas ke alat angkut, biaya penyewaan peti kemas, biaya penggunaan dermaga, serta biaya *haulage* atau pengangkutan. Selain itu, *Bill of Lading* juga memiliki fungsi penting sebagai bukti bahwa barang yang tercantum dalam dokumen telah dimuat ke atas kapal dan telah meninggalkan pelabuhan asal. Dokumen ini sekaligus berperan sebagai tanda terima atas barang atau muatan yang dikirim serta menjadi dokumen kepemilikan barang dalam kegiatan pengangkutan internasional.



## 6. Pengurusan Dokumen Lain

Selain dokumen utama ekspor, PT Mitra Kargo Indonesia juga mengurus berbagai dokumen pendukung lainnya seperti *Certificate of Origin (COO)*, *phytosanitary certificate*, *ISPM certificate*, dan *fumigation certificate*. Pengajuan COO dilakukan kepada DISPERINDAG dengan melampirkan dokumen *invoice*, *packing list*, PEB, NPE, dan *Bill of Lading*. Sementara itu, *phytosanitary certificate* diterbitkan oleh pihak karantina setelah proses pemeriksaan komoditas selesai dilakukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan I-1, berikut pernyataannya :

"Setelah *invoice*, *packing list*, dan PEB dari CS sudah lengkap dan diserahkan ke operasional, kemudian dibuatkan dokumen COO-nya dan mengajukannya ke DISPERINDAG." (8 Mei 2026)

5. Item number		6. Marks and numbers on packages		7. Number and type of packages, description of goods (including quantity where appropriate and HS number of the importing country)		8. Origin criterion (see Notes Overleaf)		9. Gross weight or other quantity and value (FCB only when RVC criterion is used)		10. Number and date of invoices	
1				15 BULK OF WOOD PELLETS 15K20/DC, 15 CONTAINERS  REMARK: INVOICE NO.: 013/JW-INV/2026 INVOICE DATE: APRIL 10, 2026 HS: 4401.31.00  TO: CM BIOMASS PARTNERS AS SUNDRHOGSGADE 112, DK-2100 COPENHAGEN DENMARK		WO		GW: 287,360.000 KGM NW: 287,810.000 KGM		013/JW-INV/2026 APRIL 10, 2026	
11 Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statement are correct, that all the goods were produced in  INDONESIA (Country)  and that they comply with the origin requirements specified for these goods in the ASEAN-KOREA Free Trade Area Preferential Tariff for the goods exported to  REPUBLIC OF KOREA (Importing Country)  BATANG, MAY 05, 2026 Place and date, signature of authorized signatory						12 Certification It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct.  ISSUED RETROACTIVELY  <b>ISSUING OFFICE IN PROVINSI JAWA TENGAH</b>      WENIMAGIAH NURUL HIKMAH SEMARANG, MAY 05, 2026 Place and date, signature and stamp of certifying authority					
13 <input checked="" type="checkbox"/> Third Country Invoicing <input type="checkbox"/> Exhibition <input type="checkbox"/> Back-to-Back CO											

Gambar 4.5 Certificate of Origin

Sumber : Data Perusahaan, 2026

## 7. Penyerahan Dokumen Ekspor

Setelah seluruh dokumen ekspor selesai diterbitkan dan dikumpulkan, *customer service* PT Mitra Kargo Indonesia bertanggung jawab untuk mengirimkan keseluruhan dokumen ekspor kepada *consignee* atau penerima barang di negara tujuan. Dokumen-dokumen yang dikirimkan meliputi *invoice*, *packing list*, *phytosanitary certificate*, *ISPM certificate*, *fumigation certificate*, *Certificate of Origin (COO)*, dan *Bill of Lading (B/L)*. Pengiriman dokumen tersebut dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu secara fisik menggunakan layanan pengiriman atau secara elektronik melalui email apabila dokumen dalam bentuk digital dapat diterima oleh pihak *consignee*. Hal ini sesuai dengan pernyataan nforman I-1, berikut pernyataanya :

"Setelah semua dokumen lengkap, kemudian dikumpulkan ke CS dan dikirimkan ke *consignee*."(8 Mei 2026)

Selain itu, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga menyimpulkan mekanisme pengelolaan dokumen ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia sebagai berikut :

1. *Shipper* mengirimkan dokumen *Shipping Instruction (SI)* kepada divisi marketing atau *customer service* PT Mitra Kargo Indonesia melalui email sebagai bentuk kontrak pengiriman barang ekspor yang dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti *invoice*, *packing list*, dan dokumen khusus sesuai jenis komoditas ekspor, misalnya V-Legal untuk komoditas kayu.
2. PT Mitra Kargo Indonesia sebagai *freight forwarder* meneruskan dokumen SI kepada perusahaan pelayaran untuk melakukan proses *booking space*

kapal melalui *website* atau email guna memperoleh ruang *container* dan jadwal kapal sesuai tujuan pengiriman.

3. Perusahaan pelayaran menerbitkan *booking confirmation* atau *delivery order* yang berisi informasi mengenai ketersediaan *container*, ruang kapal, serta lokasi depo pengambilan peti kemas kosong.
4. Bagian *customer service* meneruskan dokumen *invoice*, *packing list*, V-Legal, *delivery order*, dan salinan *shipping instruction* kepada bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia untuk proses pembuatan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan dokumen *phytosanitary*.
5. Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia menuju depo *container* yang ditunjuk oleh pihak *shipping line* untuk melakukan pembayaran biaya *lift on* dan biaya penggunaan *container* kosong dengan menunjukkan *delivery order* dan salinan *shipping instruction*, kemudian memperoleh *seal container*.
6. Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia menghubungi perusahaan *trucking* untuk mengambil *container* kosong di depo dengan menyerahkan salinan *shipping instruction*, *seal container* kepada pengemudi truk untuk memperoleh *Equipment Interchange Receipt* (EIR).
7. Pengemudi truk menuju gudang eksportir untuk melakukan proses *stuffing* sambil menyerahkan EIR sebagai surat keluar depo dan sebagai dokumen pencatatan nomor *container* serta nomor *seal*.
8. Selama perjalanan menuju gudang eksportir, bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia mengajukan PEB kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) serta mengajukan permohonan

pemeriksaan karantina kepada Badan Karantina berdasarkan dokumen *invoice, packing list, shipping instruction*, dan V-Legal.

9. Pada saat proses *stuffing* berlangsung, KPPBC melakukan pemeriksaan komoditas berdasarkan dokumen PEB dan menerbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) apabila disetujui, sedangkan Badan Karantina menerbitkan *Phytosanitary Certificate* setelah pemeriksaan karantina selesai dilakukan.
10. Setelah proses *stuffing* selesai, dilakukan *fumigasi* menggunakan zat kimia tertentu untuk menghilangkan hama, bakteri, dan jamur di dalam *container* yang berpotensi merusak barang ekspor.
11. Pengemudi truk menuju Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan membawa *barcode* TPKS atau *Job Order* yang dibuat oleh bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia untuk proses *gate in* dan pemeriksaan ulang nomor *container* serta nomor seal.
12. Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia melakukan pengesahan dokumen dengan meminta tanda tangan dan cap petugas KPPBC di gate pelabuhan, kemudian menyerahkan dokumen kepada pihak KPPBC untuk proses administrasi ekspor.
13. Setelah pemeriksaan dokumen NPE dan *Job Order* selesai dilakukan di gate TPKS, *container* diangkut menuju *Container Yard* sebagai persiapan pemuatan ke atas kapal.
14. *Container* kemudian dimuat ke atas kapal dan diberangkatkan dari *port of loading* menuju *port of discharge* sesuai dengan tujuan pengiriman barang ekspor.

15. Setelah kapal berangkat dari *port of loading*, perusahaan pelayaran menerbitkan dokumen *Bill of Lading* (B/L) sebagai bukti resmi pengiriman barang melalui jalur laut.
16. Bagian *customer service* PT Mitra Kargo Indonesia melakukan pengiriman final *shipping instruction* kepada perusahaan pelayaran untuk proses penerbitan dokumen *Bill of Lading* resmi.
17. Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia mengajukan permohonan *Certificate of Origin* (COO) kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) dengan melampirkan dokumen *invoice*, *packing list*, PEB, NPE, dan *Bill of Lading*.
18. Setelah dokumen COO diterbitkan oleh DISPERINDAG, bagian operasional menyerahkan dokumen tersebut kepada bagian *customer service* untuk proses selanjutnya.
19. Bagian *customer service* mengirimkan seluruh dokumen ekspor seperti *invoice*, *packing list*, *phytosanitary certificate*, *ISPM certificate*, *fumigation certificate*, COO, dan *Bill of Lading* kepada pihak *consignee* melalui layanan pengiriman dokumen atau email.
20. *Consignee* menerima seluruh dokumen ekspor dan menggunakan dokumen tersebut untuk proses pengambilan *container* atau barang di *port of discharge* negara tujuan.

## 4.2.2 Peran *Freight Forwarder* PT Mitra Kargo Indonesia

### 4.2.2.1 Peran *Freight Forwarder* PT Mitra Kargo Indonesia dalam Kepengurusan Dokumen Ekspor

PT. Mitra Kargo Indonesia merupakan perusahaan *freight forwarding* yang menyediakan pelayanan dan pengurusan seluruh kegiatan yang dibutuhkan dalam proses pengiriman, pengangkutan, serta penerimaan barang melalui jalur laut. Sebagai perusahaan *freight forwarding*, PT. Mitra Kargo Indonesia berperan sebagai pemberi jasa antara *shipper* (eksportir atau pengirim) dan *consignee* (importir atau penerima). Jasa yang ditawarkan oleh PT. Mitra Kargo Indonesia meliputi pengurusan dokumen ekspor, koordinasi pengiriman barang, *custom clearance*, hingga pemastian barang sampai ke negara tujuan dengan aman dan tepat waktu.

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-5 yang menyatakan bahwa:

"*Freight forwarder* memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan ekspor di perusahaan ini. *Freight forwarder* membantu mengoordinasikan proses pengiriman barang mulai dari pengurusan dokumen ekspor, pemesanan kapal, proses *custom clearance*, hingga memastikan barang sampai ke negara tujuan dengan aman dan tepat waktu. Selain itu, *freight forwarder* juga membantu perusahaan dalam memberikan informasi terkait jadwal pengiriman, biaya logistik, serta regulasi ekspor yang berlaku sehingga proses ekspor dapat berjalan lebih efektif dan efisien." (8 Mei 2026)

PT. Mitra Kargo Indonesia dalam menjalankan perannya sebagai penghubung antara pihak eksportir atau *customer* dengan berbagai pihak lainnya membagi kepengurusan dokumen ekspor menjadi dua bagian, yaitu bagian yang berkaitan dengan dokumen dan bagian yang berkaitan dengan operasional. Bagian dokumen berkerja sama dengan instansi seperti Bea dan Cukai (melalui sistem

CEISA), sementara bagian operasional berkoordinasi dengan perusahaan pelayaran, depo *container*, dan pihak pelabuhan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. Mitra Kargo Indonesia dalam melakukan perannya telah sesuai dengan alur dan tahapan yang berlaku, serta telah bekerja sama dengan berbagai instansi yang terlibat dalam kegiatan ekspor.

#### **4.2.2.2 Kesesuaian Peran PT Mitra Kargo Indonesia dengan Teori Peran *Freight Forwarding* Menurut Royzaldi et al., (2024)**

Royzaldi et al., (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Peranan *Freight Forwarding* dalam Pengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Samudera Lautan Luas Medan yang diterbitkan dalam Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi (JUMAKET) Vol. 1 No. 4 Tahun 2024, mengemukakan tujuh peran utama *freight forwarding* dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor. Ketujuh peran tersebut peneliti jadikan kerangka untuk menganalisis kesesuaian peran yang dijalankan oleh PT Mitra Kargo Indonesia dalam kepengurusan dokumen ekspor.

##### **1. *Freight Forwarder* Berperan dalam Penyiapan *Profoma Shipping Instruction***

Berdasarkan hasil wawancara, PT Mitra Kargo Indonesia menjalankan peran ini melalui proses penerimaan *Shipping Instruction* (SI) dari eksportir sebagai dasar perencanaan pengiriman. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-5 yang menyatakan bahwa:

“CS mengirim *Shipping Instruction* (SI) dan *Delivery Order* (DO) dari pelayaran.” (8 Mei 2026)

yang menjadi titik koordinasi awal antara PT Mitra Kargo Indonesia dengan pihak *shipper* dan pelayaran sebelum proses ekspor dimulai.

## 2. *Freight Forwarder* Berperan dalam Pemeriksaan *Packing List*

Royzaldi et al., (2024) menegaskan bahwa *freight forwarder* membantu memeriksa kelengkapan *packing list* yang memuat rincian terperinci mengenai barang yang akan diekspor, meliputi identitas eksportir, deskripsi barang, kuantitas, berat kotor dan bersih, serta dimensi volume barang. PT Mitra Kargo Indonesia telah menjalankan peran ini sebagaimana diungkapkan. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-1 dan I-5 yang menyatakan bahwa:

“Proses pengecekan kesesuaian data dilihat dari *packing list* dan *invoice* apakah sudah sama.” (8 Mei 2026)

“Proses pengecekan dilakukan dengan mencocokkan data pada *invoice*, *packing list*, dan *shipping instruction*, seperti nama barang, jumlah, berat, ukuran, nama *consignee*, serta detail pengiriman.” (8 Mei 2026)

Dengan demikian, pemeriksaan *packing list* telah dilaksanakan secara konsisten sebagai bagian dari verifikasi dokumen ekspor.

## 3. *Freight Forwarder* Berperan dalam Pengelolaan *Invoice*

PT Mitra Kargo Indonesia menjalankan pengelolaan *invoice* sebagai bagian dari proses verifikasi dokumen ekspor. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-1 yang menyatakan bahwa:

“Pengecekan kesesuaian data dilakukan terhadap *invoice* yang diterima dari *shipper* sebelum diproses lebih lanjut.” (8 Mei 2026)

*Invoice* tersebut menjadi referensi dalam memastikan kesesuaian nilai dan rincian pengiriman antara PT Mitra Kargo Indonesia, eksportir, dan perusahaan pelayaran.

4. *Freight Forwarder* Berperan dalam Koordinasi *Delivery Order* dan VGM

Royzaldi et al., (2024) menjelaskan bahwa *freight forwarder* berkoordinasi dengan perusahaan pelayaran dalam penerbitan *Delivery Order* (D/O) sebagai bukti kepemilikan *container* kosong di depo, sekaligus menyusun dokumen *Verified Gross Mass* (VGM) untuk memverifikasi berat *container* sebelum pemuatan kapal. PT Mitra Kargo Indonesia menjalankan peran koordinasi ini. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-4 yang menyatakan bahwa:

“Operasional datang ke depo untuk proses pembayaran *lift-on* atau pembayaran *container*. *Container* dinaikkan dan ditangani oleh tim *tracking* Mitra Kargo.” (8 Mei 2026)

5. *Freight Forwarder* Berperan dalam Instruksi Pengapalan

Royzaldi et al., (2024) menyatakan bahwa *freight forwarder* menyiapkan instruksi pengapalan yang berisi detail komprehensif pengiriman barang, mencakup informasi lengkap pengirim dan penerima, nama kapal, deskripsi barang, metode pembayaran, serta pelabuhan muat dan tujuan. Dokumen SI ini menjadi dasar pembuatan draft *Bill of Lading*. PT Mitra Kargo Indonesia menjalankan peran ini melalui pengelolaan SI yang diterima dari *shipper*. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-3 yang menyatakan bahwa:

“Setelah dapat *container*, dibuat PIB berdasarkan dokumen Operasional membuat barcode untuk pembongkaran.” (8 Mei 2026)

Proses ini menunjukkan bahwa SI berfungsi sebagai acuan utama dalam penyusunan dokumen lanjutan, termasuk koordinasi penerbitan *Bill of Lading* bersama pihak pelayaran.

#### 6. *Freight Forwarder* Berperan dalam Pelaporan

Royzaldi et al., (2024) mengemukakan bahwa *freight forwarder* berkoordinasi dengan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang ditunjuk eksportir dalam proses pelaporan kepabeanan, dan dalam praktiknya *freight forwarder* membutuhkan nomor pendaftaran PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang). PT Mitra Kargo Indonesia telah menjalankan peran ini melalui pengurusan PEB menggunakan sistem CEISA Bea Cukai. Hambatan yang kerap ditemui berupa gangguan system. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-1 yang menyatakan bahwa:

“jika sistem error hanya bisa menunggu.” (8 Mei 2026)

yang menunjukkan ketergantungan tinggi terhadap ketersediaan infrastruktur digital pihak ketiga dalam proses pelaporan kepabeanan.

#### 7. *Freight Forwarder* Berperan dalam Koordinasi Penerbitan Dokumen Pendukung Ekspor

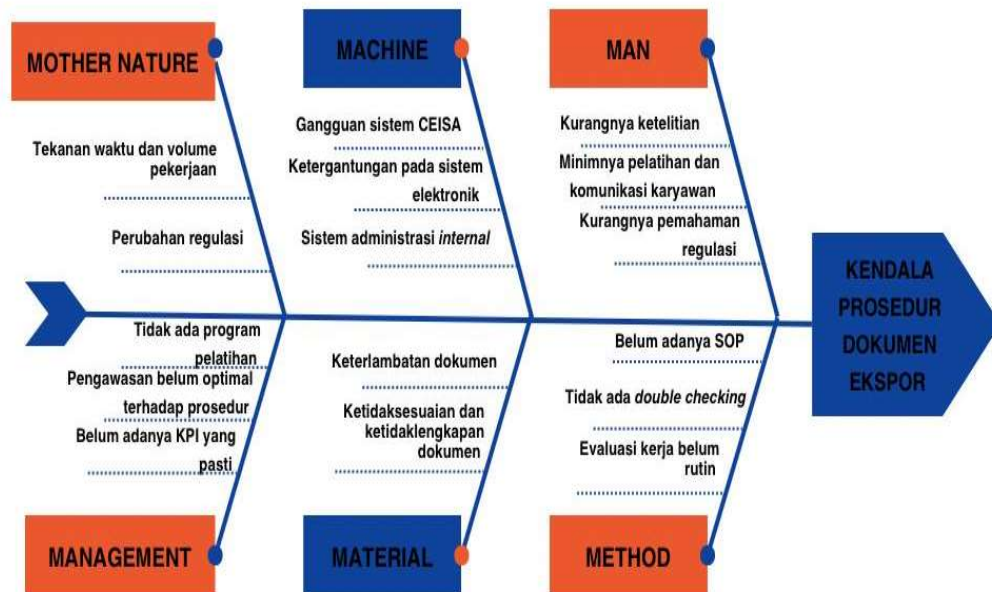
Royzaldi et al., (2024) menyatakan bahwa *freight forwarder* mengkoordinasikan penerbitan berbagai dokumen pendukung seperti *Letter of Credit (L/C)*, *Certificate of Origin (COO)*, *Certificate of Fumigation*, dan *Bill of Lading*. PT Mitra Kargo Indonesia menjalankan peran ini terutama pada pengurusan dokumen COO ke Disperindag dan dokumen karantina.

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-1 yang menyatakan bahwa:

“Jika terjadi revisi, dokumen COO yang sudah jadi dan yang lama dibatalkan dulu di Disperindag, kalau belum *submit* langsung revisi.” (8 Mei 2026)

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, PT Mitra Kargo Indonesia telah menjalankan peran *freight forwarding* dalam pengurusan dokumen ekspor sebagaimana dikemukakan Royzaldi et al., (2024). Dengan demikian, peran yang dijalankan oleh PT Mitra Kargo Indonesia dalam prosedur kepengurusan dokumen ekspor telah sesuai dengan konsep peran *freight forwarding* dalam teori yang dikemukakan.

#### 4.2.3 Analisis *Fishbone* Diagram untuk Mengidentifikasi Penyebab Kendala dalam Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor PT Mitra Kargo Indonesia



**Gambar 4.6** *Fishbone* Diagram

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2026

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan (I-1 hingga I-5), serta dokumentasi yang telah dilakukan, ditemukan berbagai kendala dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia. Kendala-kendala tersebut dianalisis menggunakan *Fishbone* Diagram dengan kerangka 6M, yaitu *Man* (Manusia), *Method* (Metode), *Machine* (Mesin atau Teknologi), *Material* (Dokumen), *Mother Nature* (Lingkungan), dan *Management* (Manajemen), guna mengidentifikasi akar penyebab secara sistematis dan terstruktur.

Masalah utama yang ditempatkan pada kepala ikan (*effect*) dalam analisis ini adalah Kendala dalam Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia, yang meliputi kesalahan pengisian data dokumen, ketidaksesuaian data antar dokumen, keterlambatan dokumen, kurangnya koordinasi antar divisi, dan faktor *human error*.

#### 1. Faktor *Man* (Manusia)

Faktor manusia merupakan salah satu penyebab utama kendala dalam penyusunan dokumen ekspor di PT Mitra Kargo Indonesia. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-5 dan I-1 yang menyatakan bahwa:

“Faktor ketelitian SDM masih menjadi penyebab kesalahan dokumen.” (8 Mei 2026)

“Tidak ada pelatihan.” (8 Mei 2026)

Akar penyebab pada faktor manusia meliputi:

- a. Kurangnya ketelitian dalam pengisian data dokumen. Kesalahan berupa typo atau salah input data sering terjadi, khususnya pada dokumen

*Certificate of Origin* (COO) dengan tingkat revisi rata-rata 3-5% per bulan dari sekitar 160 dokumen yang diproses.

- b. Minimnya pelatihan karyawan. Tidak adanya program pelatihan yang terstruktur menyebabkan karyawan, terutama yang baru bergabung, belum sepenuhnya memahami prosedur penyusunan dokumen ekspor secara menyeluruh.
- c. Miskomunikasi antar staf. Koordinasi antar staf belum berjalan secara optimal. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-1 yang menyatakan bahwa:

“Revisi pada dokumen COO sering terjadi karena *typo*, miss komunikasi.” (8 Mei 2026)

yang mengindikasikan bahwa koordinasi komunikasi antar staf belum berjalan secara optimal.

- d. Kurangnya pemahaman terhadap regulasi ekspor yang berlaku. Perubahan regulasi kepabeanan yang tidak segera disosialisasikan kepada seluruh staf operasional berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyusunan dokumen.

## 2. Faktor *Method* (Metode)

Faktor metode berkaitan dengan prosedur dan tata cara kerja yang diterapkan dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa PT Mitra Kargo Indonesia belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terstandarisasi secara menyeluruh untuk setiap tahapan penyusunan dokumen ekspor.

Akar penyebab pada faktor metode meliputi:

- a. Belum adanya SOP yang baku dan terdokumentasi secara menyeluruh.

Prosedur kerja yang berjalan saat ini masih bersifat informal dan belum sepenuhnya terstandarisasi, sehingga masing-masing staf dapat menerapkan cara yang berbeda dalam menangani dokumen yang sama.

- b. Tidak adanya mekanisme *double checking* yang terstruktur. Proses verifikasi dokumen belum dilakukan secara sistematis sebelum dokumen diajukan ke instansi terkait, sehingga kesalahan baru terdeteksi setelah dokumen telah diproses.

- c. Koordinasi antar divisi yang belum optimal. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-5 yang menyatakan bahwa:

“Koordinasi antar divisi dilakukan melalui komunikasi langsung, email, by WA saja.” (8 Mei 2026)

yang menunjukkan belum adanya jalur koordinasi formal yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

- d. Evaluasi kinerja yang belum rutin dan menyeluruh. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh informan I-3 yang menyatakan bahwa:

“Evaluasi internal hanya dilaksanakan sekitar setiap 2 bulan dan hanya untuk pihak tertentu.” (8 Mei 2026)

sehingga permasalahan operasional tidak selalu teridentifikasi dan tertangani secara tepat waktu.

### 3. Faktor *Machine* (Teknologi)

Faktor mesin berkaitan dengan penggunaan sistem teknologi informasi dalam prosedur penyusunan dan pengajuan dokumen ekspor, khususnya sistem CEISA milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta sistem administrasi *internal* perusahaan.

Akar penyebab pada faktor *machine* meliputi:

- a. Gangguan sistem CEISA merupakan faktor *eksternal* yang tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan namun berdampak langsung pada keterlambatan pengajuan PEB. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-1 yang menyatakan :

"Jika sistem *error* hanya bisa menunggu," (8 Mei 2026)

- b. Ketergantungan tinggi pada sistem elektronik tanpa prosedur cadangan. Belum adanya prosedur alternatif (*contingency plan*) ketika sistem mengalami gangguan menyebabkan seluruh proses pengajuan dokumen terhenti dan menunggu hingga sistem kembali normal.
- c. Sistem administrasi *internal* yang belum sepenuhnya terintegrasi. Data antar divisi masih sering disampaikan melalui email atau aplikasi pesan singkat (*WhatsApp*), sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data apabila terdapat pembaruan informasi yang tidak disampaikan ke seluruh pihak terkait secara bersamaan.

#### 4. Faktor *Material* (Dokumen)

Faktor *material* dalam konteks penelitian ini berkaitan dengan kualitas dan kelengkapan dokumen sumber yang diterima dari pihak *shipper* maupun yang dihasilkan secara *internal* oleh PT Mitra Kargo Indonesia.

Akar penyebab pada faktor *material* meliputi:

- a. Keterlambatan penerimaan dokumen dari *shipper*. Berdasarkan data identifikasi masalah dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor, keterlambatan dokumen mencapai 7,8% dengan gap 4,8% dari target KPI 3%, menjadikannya sebagai persentase tertinggi di antara seluruh identifikasi permasalahan. Keterlambatan *shipper* dalam mengirimkan *Shipping Instruction*, *Invoice*, dan *Packing List* secara langsung menghambat seluruh tahapan penyusunan dokumen selanjutnya.
- b. Ketidaksesuaian data antar dokumen. Ketidaksesuaian ini umumnya terjadi antara data pada COO dan PEB, terutama pada aspek nama barang, jumlah, berat, dan data *consignee*. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-1 yang menyatakan :

“Biasanya revisi sering terjadi pada dokumen PEB dan *Certificate of Origin*” (8 Mei 2026)
- c. Ketidaklengkapan dokumen pendukung. Dokumen pendukung seperti *V-Legal*, *Certificate of Fumigation*, dan sertifikat karantina yang terlambat diterima dari pihak terkait turut berkontribusi pada keterlambatan penyelesaian keseluruhan paket dokumen ekspor.

## 5. Faktor *Mother Nature* (Lingkungan)

Faktor lingkungan berkaitan dengan kondisi *eksternal* maupun *internal* yang memengaruhi prosedur penyusunan dokumen ekspor dan berada di luar kendali langsung perusahaan.

Akar penyebab pada faktor lingkungan meliputi:

- a. Tekanan waktu pengiriman barang (*cut-off time*). Tenggat waktu pengiriman dokumen kepada perusahaan pelayaran yang ketat mendorong staf untuk bekerja dalam kondisi waktu yang sangat terbatas, sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan administrasi. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-2 yang menyatakan :

"Dalam sehari harus memeriksa sampai selesai, tidak boleh ditunda karena akan memengaruhi jadwal keberangkatan kapal." (8 Mei 2026)
- b. Perubahan regulasi ekspor dan kepabeanan. Perubahan ketentuan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maupun instansi terkait lainnya memerlukan penyesuaian prosedur yang cepat dari seluruh staf operasional, namun mekanisme diseminasi informasi regulasi baru belum tersedia secara formal di perusahaan.
- c. Tingginya volume pekerjaan. Berdasarkan data pada Tabel 1.1, volume ekspor PT Mitra Kargo Indonesia pada periode Januari hingga Maret 2026 mencapai 1.532 kegiatan ekspor, yang menunjukkan beban kerja yang sangat tinggi bagi staf operasional dan berpotensi meningkatkan risiko kesalahan dokumen.

## 6. Faktor *Management* (Manajemen)

Faktor manajemen berkaitan dengan kebijakan, pengawasan, dan sistem pengelolaan operasional perusahaan dalam mendukung kelancaran prosedur penyusunan dokumen ekspor.

Akar penyebab pada faktor manajemen meliputi:

- a. Belum tersedianya SOP tertulis yang komprehensif. Tidak adanya pedoman kerja yang terdokumentasi dan disahkan secara resmi menyebabkan pelaksanaan pekerjaan sangat bergantung pada pengetahuan personal masing-masing staf, sehingga kualitas dan konsistensi hasil kerja sulit dikendalikan secara sistematis.
- b. Tidak adanya program pelatihan yang terstruktur. Tidak adanya program pelatihan yang terencana menyebabkan peningkatan kompetensi staf berjalan lambat dan tidak merata di seluruh divisi.
- c. Pengawasan terhadap prosedur penyusunan dokumen yang belum optimal. Mekanisme pengawasan yang ada saat ini belum mampu mendeteksi potensi kesalahan sejak awal proses, sehingga permasalahan baru diketahui setelah dokumen selesai disusun atau bahkan setelah diajukan ke instansi terkait.
- d. Belum adanya indikator kinerja (KPI) yang dimonitor secara konsisten. Meskipun perusahaan memiliki target KPI untuk setiap jenis permasalahan dokumen, belum terdapat sistem monitoring yang berjalan secara berkala untuk memastikan

target tersebut tercapai. Hal ini selaras dengan pernyataan informan I-1 yang menyatakan bahwa :

“Perusahaan tidak ada KPI, hanya berdasarkan pribadi masing- masing.” (8 Mei 2026)

#### **4.2.3.1 Rekomendasi Kendala dalam Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor PT Mitra Kargo Indonesia**

Berdasarkan hasil analisis *fishbone* diagram yang telah dilakukan terhadap kendala dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia, berikut rekomendasi untuk masing-masing faktor penyebab :

##### 1. Faktor *Man* (Manusia)

###### a. Program Pelatihan Terstruktur dan Berkelanjutan

Perusahaan hendaknya melakukan pelatihan khusus untuk staf operasional dokumen ekspor mencakup tata cara pengisian dokumen *Certificate of Origin*, *PEB*, *Invoice* dan *Packing List* secara benar dan sesuai regulasi kepabeanan yang berlaku. Pelatihan dilaksanakan secara rutin minimal setiap 3 bulan sekali atau setiap kali terdapat perubahan regulasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sehingga seluruh staf selalu mendapatkan pembaruan pengetahuan secara tepat waktu.

###### b. Penerapan Budaya *Double Check* dan Ketelitian

Diberlakukan prosedur wajib *double check* setiap dokumen yang akan dikirimkan, sehingga potensi kesalahan dapat dideteksi lebih awal. Disediakan *checklist* standar pengisian dokumen yang

memuat seluruh kolom data wajib, sehingga staf memiliki panduan konkret dalam proses verifikasi mandiri sebelum dokumen diajukan.

c. Peningkatan Komunikasi Antar Staf

Diadakan *briefing* harian singkat di awal hari kerja untuk menelaraskan informasi terbaru terkait status dokumen, jadwal kapal dan perubahan instruksi dari *shipper*.

2. Faktor *Method* (Metode)

a. Penyusunan dan Pengesahan SOP Tertulis

Perusahaan segera menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis yang mencakup seluruh tahapan prosedur penyusunan dokumen ekspor, mulai dari penerimaan *Shipping Instruction* dari *shipper* hingga pengajuan dokumen ke instansi terkait dan SOP ditinjau serta diperbarui setiap 6 bulan sekali atau setiap terjadi perubahan regulasi maupun proses bisnis.

b. Evaluasi Kinerja

Frekuensi evaluasi *internal* ditingkatkan dari setiap 2 bulan sekali menjadi minimal setiap bulan dengan melibatkan seluruh staf yang terlibat dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor dan hasil evaluasi didokumentasikan serta ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan yang konkret dan terukur, serta dipantau progresnya pada evaluasi berikutnya.

### 3. Faktor *Machine* (Teknologi)

#### a. Penyusunan Plan Darurat untuk Gangguan Sistem

Perusahaan menyusun prosedur alternatif (*contingency plan*) yang telah dipersiapkan untuk kondisi ketika sistem CEISA mengalami gangguan, termasuk mekanisme pengajuan manual.

#### b. Pengembangan Sistem Administrasi *Internal*

Penggunaan *WhatsApp* sebagai media utama pertukaran informasi secara bertahap digantikan oleh sistem digital yang lebih terstruktur, misalnya *platform* dokumen berbasis *cloud* yang dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis dan riwayat perubahan data.

### 4. Faktor *Mateial* (Dokumen)

#### a. Penetapan Standar Waktu Pengiriman Dokumen

Perusahaan menetapkan dan mengkomunikasikan kepada seluruh *shipper* mengenai batas waktu (*deadline*) penerimaan *Shipping Instruction*, *Invoice* dan *Packing List*, misalnya minimal H-2 sebelum tanggal *cut off* kapal. Ketentuan ini dimasukkan ke dalam perjanjian kerja sama dan dikirimkan pengingat (*reminder*) otomatis kepada *shipper* sebelum batas waktu pengiriman dokumen.

#### b. Penyediaan *Template* dan Standarisasi Data

Menyediakan *template* untuk seluruh jenis dokumen yang dikelola perusahaan, yang memuat seluruh kolom data wajib sehingga meminimalkan variasi pengisian yang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dan *template* dikirimkan kepada

*shipper* sebagai panduan pengisian, sehingga data yang diterima perusahaan sudah dalam format yang konsisten dan mudah diverifikasi.

c. Penerapan *Checklist* Kelengkapan dan Kesesuaian Dokumen

Setiap kali dokumen diterima dari *shipper*, staf wajib melakukan pemeriksaan menggunakan *checklist* kelengkapan dokumen sebelum penyusunan dimulai, sehingga kekurangan atau ketidaksesuaian dapat segera dikomunikasikan kembali kepada *shipper*.

5. Faktor *Mother Nature* (Lingkungan)


Disusun jadwal kerja harian yang mempertimbangkan *cut off* seluruh pelayaran aktif, sehingga staf dapat memprioritaskan pengerjaan dokumen yang memiliki batas waktu paling mendesak terdahulu dan menerapkan system dokumen berdasarkan urgensi, di mana dokumen yang mendekati *cut off* mendapatkan prioritas penanganan lebih awal untuk mengurangi penumpukan pekerjaan pada hari *cut off*.

6. Faktor *Management* (Manajemen)

Menyusun SOP tertulis yang mencakup seluruh aspek prosedur penyusunan dokumen ekspor serta menjadikan SOP sebagai salah satu kriteria penilaian kinerja karyawan. Disusun rencana pelatihan tahunan dan mengembangkan sistem KPI.

### 4.3 Output Penelitian

Pada penelitian dengan judul “Analisis Peran *Freight Forwarder* dalam Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor Pada PT Mitra Kargo Indonesia” ini menghasilkan output berupa Standard Operasional Prosedur untuk penyusunan dokumen ekspor dengan rincian sebagai berikut:

 <p><b>Mitra Kargo Indonesia</b></p>	<p align="center"><b><u>STANDART OPERASIONAL PROSEDUR</u></b></p>
<p align="center"><b><u>PROSEDUR PENYUSUNAN DOKUMEN EKSPOR</u></b></p>	
<p><b>1.0 TUJUAN</b></p> <p>Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman bagi PT Mitra Kargo Indonesia dalam prosedur penyusunan, pengelolaan, dan pengurusan dokumen ekspor dari pihak eksportir hingga diteruskan ke perusahaan pelayaran, serta memastikan seluruh dokumen ekspor terselesaikan secara akurat, tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>	
<p><b>2.0 RUANG LINGKUP</b></p> <p>Prosedur ini berlaku untuk seluruh kegiatan penyusunan dan pengelolaan dokumen ekspor di PT Mitra Kargo Indonesia, mencakup semua tahapan mulai dari penerimaan pesanan eksportir, pembuatan dokumen, pengurusan kepabeanan hingga pengiriman barang ke negara tujuan.</p>	
<p><b>3.0 DEFINISI</b></p> <p>Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor adalah Langkah- Langkah sistematis yang harus dilaksanakan oleh pihak eksportir dan PT Mitra Kargo Indonesia selaku perusahaan <i>freight forwarder</i> dalam rangka</p>	

menyelesaikan seluruh persyaratan dokumen yang diperlukan untuk kegiatan ekspor barang.

#### 4.0 RINCIAN LANGKAH

4.1 Eksportir melakukan pemesanan jasa kepengurusan dokumen ekspor ke PT Mitra Kargo Indonesia.

4.2 Pemesanan eksportir diterima oleh pihak *customer service* melalui email.

4.3 Eksportir mengirimkan dokumen *Shipping Instruction* (SI), *Invoice*, *Packing List* dan dokumen khusus sesuai jenis komoditas ekspor ke PT Mitra Kargo Indonesia melalui email.

4.4 PT Mitra Kargo Indonesia meneruskan dokumen *Shipping Instruction* (SI) kepada perusahaan pelayaran untuk melakukan proses *booking space* kapal.

4.5 Perusahaan pelayaran menerbitkan *booking confirmation* atau *delivery order*.

4.6 Bagian *customer service* meneruskan dokumen *Invoice*, *Packing List*, *Delivery Order* (DO), salinan *Shipping Instruction* (SI) dan dokumen pendukung kepada bagian operasional.

4.7 Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia menuju depo *container* yang ditunjuk oleh pihak *shipping line* untuk melakukan pembayaran biaya *lift on* dan biaya penggunaan *container* kosong dengan menunjukkan *Delivery Order* dan salinan *Shipping Instruction*, kemudian memperoleh *seal container* Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia

menghubungi perusahaan *trucking* untuk mengambil *container* kosong di depo dengan menyerahkan salinan *shipping instruction* dan *seal container*, kepada pengemudi truk untuk memperoleh *Equipment Interchange Receipt (EIR)*.

4.8 Pengemudi truk menuju gudang eksportir untuk melakukan proses *stuffing* sambil menyerahkan EIR sebagai surat keluar depo dan sebagai dokumen pencatatan nomor *container* serta nomor *seal*.

4.9 Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia mengajukan PEB kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) serta mengajukan permohonan pemeriksaan karantina kepada Badan Karantina berdasarkan dokumen *Invoice, Packing List, Shipping Instruction*, dan dokumen pendukung.

4.10 Pada saat proses *stuffing* berlangsung, KPPBC melakukan pemeriksaan komoditas berdasarkan dokumen PEB dan menerbitkan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) apabila disetujui, sedangkan Badan Karantina menerbitkan *Phytosanitary Certificate* setelah pemeriksaan karantina selesai dilakukan.

4.11 Setelah proses *stuffing* selesai dilakukan *fumigasi*.

4.12 Pengemudi truk menuju Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan membawa *barcode* TPKS atau *Job Order* yang dibuat oleh bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia untuk proses *gate in* dan pemeriksaan ulang nomor *container* serta nomor *seal*.

4.13 Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia melakukan pengesahan dokumen dengan meminta tanda tangan dan cap petugas KPPBC di gate pelabuhan, kemudian menyerahkan dokumen kepada pihak KPPBC untuk proses administrasi ekspor.

4.14 Setelah pemeriksaan dokumen NPE dan *Job Order* selesai dilakukan di gate TPKS, *container* diangkut menuju *Container Yard* sebagai persiapan pemuatan ke atas kapal.

4.15 *Container* kemudian dimuat ke atas kapal dan diberangkatkan dari *port of loading* menuju *port of discharge* sesuai dengan tujuan pengiriman barang ekspor.

4.16 Setelah kapal berangkat dari *port of loading*, perusahaan pelayaran menerbitkan dokumen *Bill of Lading* (B/L) sebagai bukti resmi pengiriman barang melalui jalur laut.

4.17 Bagian *customer service* PT Mitra Kargo Indonesia melakukan pengiriman *final shipping instruction* kepada perusahaan pelayaran untuk proses penerbitan dokumen *Bill of Lading* resmi.

4.18 Bagian operasional PT Mitra Kargo Indonesia mengajukan permohonan *Certificate of Origin* (COO) kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) dengan melampirkan dokumen *Invoice*, *Packing List*, PEB, NPE, dan *Bill of Lading*.

**4.19** Setelah dokumen COO diterbitkan oleh DISPERINDAG, bagian operasional menyerahkan dokumen tersebut kepada bagian *customer service* untuk proses selanjutnya.

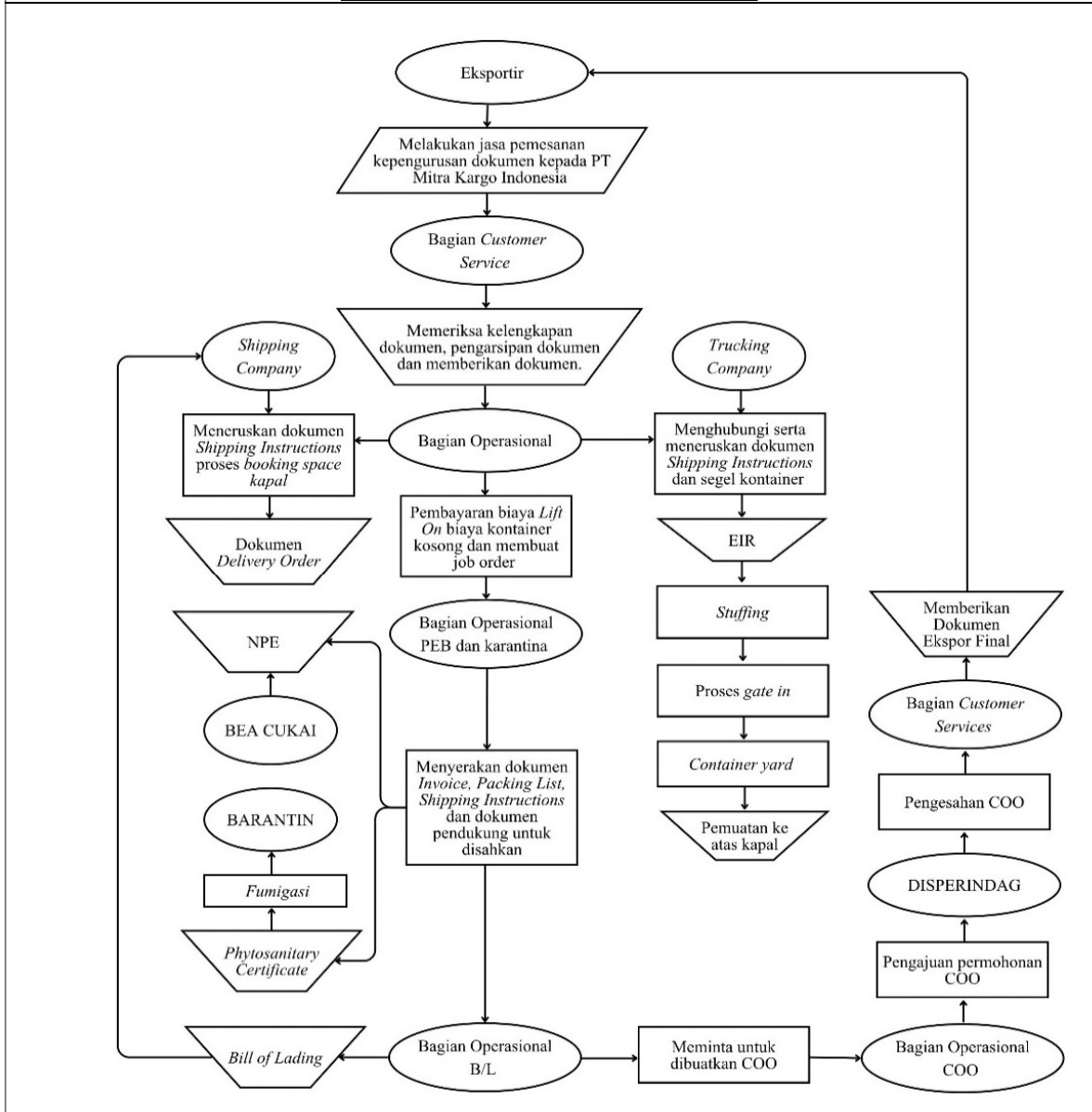
**4.20** Bagian *customer service* mengirimkan seluruh dokumen ekspor seperti *Invoice, Packing List, Phytosanitary Certificate, Fumigation Certificate, COO, dan Bill of Lading* kepada pihak *consignee* melalui layanan pengiriman dokumen atau email.

**4.21** *Consignee* menerima seluruh dokumen ekspor dan menggunakan dokumen tersebut untuk proses pengambilan *container* atau barang di *port of discharge* negara tujuan.

Flowchart Document

**PROSEDUR PENYUSUNAN DOKUMEN EKSPOR**

**PT MITRA KARGO INDONESIA**



**Gambar 4.7 Flowchart Dokumen Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor**

Disiapkan :

Disetujui:

Afina Arna Kurniasari

PT Mitra Kargo Indonesia