

**PERAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM KEGIATAN
EKSPOR IMPOR BARANG
(STUDI KASUS : PT LINI TRANS SEJAHTERA JAKARTA)**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :

AMALIA EVA SAVITRI

2202050

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2025

**PERAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM KEGIATAN
EKSPOR IMPOR BARANG
(STUDI KASUS : PT LINI TRANS SEJAHTERA JAKARTA)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Logistik



DISUSUN OLEH :

AMALIA EVA SAVITRI

2202050

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

PERAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM KEGIATAN EKSPOR IMPOR BARANG (STUDI KASUS : PT LINI TRANS SEJAHTERA JAKARTA)

Disusun Oleh :

AMALIA EVA SAVITRI

2202050

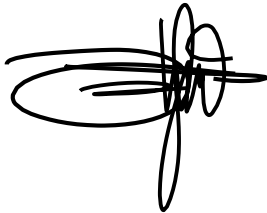
Disetujui untuk diajukan pada

Sidang Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Logistik

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Dynes Rizky Navianti, S.Si., M.Si

NIP. 199007082019022001

Tanggal : 25 Juni 2025

DOSEN PEMBIMBING II



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc

NIP. 19860401 201012 1 004

Tanggal : 25 Juni 2025

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**PERAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM KEGIATAN
EKSPOR IMPOR BARANG
(STUDI KASUS : PT LINI TRANS SEJAHTERA JAKARTA)**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

AMALIA EVA SAVITRI

2202050

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 07 JULI 2025
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji


Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T.
NIP. 197812092009121002


Dynes Rizky Navianti, S.Si., M.Si
NIP. 199007082019022001


Ahmad Soimun, S.T., M.T.
NIP. 19900407 201902 1 001


Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc
NIP. 19860401 201012 1 004

Mengetahui,
**KETUA PROGRAM STUDI
D-III MANAJEMEN LOGISTIK**


Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T.
NIP. 197812092009121002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Amalia Eva Savitri, Notar 2202050, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Peran *Freight Forwarder* dalam Kegiatan Ekspor Impor Barang (Studi Kasus : PT Lini Trans Sejahtera Jakarta)**” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar Pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang diterapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 7 Juli 2025

Penulis,

AMALIA EVA SAVITRI

Notar. 2202050

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Freight Forwarder* dalam Kegiatan Ekspor Impor Barang (Studi Kasus : PT Lini Trans Sejahtera Jakarta)” tepat pada waktunya dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu menjadi rumah dalam segala arti, izinkan saya menyampaikan terima kasih yang tak terhingga. Terima kasih atas doa-doa yang diam-diam mengiringi setiap langkah, atas pelukan yang menjadi tempat paling tenang untuk kembali, dan atas kepercayaan yang tak pernah luntur. Dalam perjalanan panjang penyusunan Tugas Akhir ini, kehadiran kalian adalah alasan saya terus melangkah, menjadi semangat sunyi namun kuat, menjadi cahaya tak pernah padam.
2. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
3. Bapak Iwan Dani Sugiharto selaku Kepala Cabang PT Lini Trans Sejahtera Jakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian. Terima kasih atas kerja sama, bantuan data, serta informasi yang diberikan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Logistik yang telah memberikan arahan, dukungan, serta fasilitas akademik selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas kebijaksanaan, kesabaran, dan perhatian dalam membimbing mahasiswa.
5. Ibu Dynes Rizky Navianti, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir. Bimbingan, waktu, dan perhatian menjadi bagian penting dalam terselesaikannya Tugas Akhir ini.

6. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc selaku dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir. Bimbingan, waktu, dan perhatian menjadi bagian penting dalam terselesaikannya Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Logistik yang telah tulus membagikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa studi. Setiap materi, nasihat, serta bimbingan yang diberikan telah menjadi bekal penting dalam proses akademik maupun pembentukan karakter mahasiswa.
8. Fathurio Susanto terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada seseorang yang selama ini hadir dengan kesabaran, dukungan, dan cinta yang tak pernah setengah. Terima kasih telah menjadi tempat berpulang di tengah lelah, menjadi pengingat saat semangat mulai redup, dan tetap percaya bahkan ketika mulai ragu.
9. Amalia Eva Savitri, diri saya sendiri. Terima kasih telah memilih bertahan meski tak ada yang tahu seberapa berat semuanya. Terima kasih karena sudah bertumbuh walau tak sempurna. Terus hidup, meski pelan. Suatu hari nanti, pasti kamu bisa melihat dirimu dengan penuh bangga.
10. Auladi Alfiansyah Wicaksono, terima kasih saya sampaikan kepada adik saya yang selalu menjadi penyemangat dalam diam. Terima kasih telah tumbuh bersama saya dengan sabar, menjadi pengingat bahwa rumah tak selalu berupa tempat, kadang cukup satu sosok yang hadir dengan ketulusan.
11. Aryasatya Auffar Wicaksono, adik yang pernah saya peluk di bumi, dan kini saya peluk dalam doa. Karya ini, kuisipkan untuknya sebagai tanda bahwa dirinya pernah hadir dan akan selalu hidup di bagian paling sunyi, paling tulus, dari hati.
12. Sadha Nirmala Herning Tyas, teruntuk teman saya. Kita tumbuh dari bangku kecil dan mimpi besar, tertawa karena hal-hal kecil yang kini hanya bisa kita ingat diam-diam. Terima kasih sudah menjadi bagian dari tawa dan tangisku sejak awal, dan tetap terasa dekat, walau kini jarang berjumpa.
13. Evania Putri Setianingsih, teruntuk teman saya yang langkahnya pernah sejajar denganku di koridor sekolah sembari bercerita lucu. Terima kasih telah

membuat dunia remaja terasa tidak sepi. Terima kasih sudah hadir di masa ketika dunia terasa besar, dan kita hanya ingin tertawa tanpa banyak alasan.

14. Rekan Mahasiswa/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
15. Lee Haechan, terima kasih juga saya sampaikan padanya yang mungkin tak mengenal saya, tapi suaranya sering menjadi pelarian tenang saat lelah mengerjakan ini semua. Ia menjadi teman yang tak pernah menuntut apa pun, hanya hadir.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga membutuhkan saran dan masukan, yang diharapkan bagi kesempurnaan penulisan laporan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Logistik Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya.

Tabanan, 7 Juli 2025

Penulis,

AMALIA EVA SAVITRI

Notar. 2202050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Lokasi Penelitian	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	8
3.1 Perdagangan Internasional	8
3.2 Perusahaan Jasa	10
3.3 Ekspor.....	11
3.4 Impor	12
3.5 Freight Forwarder.....	14
3.6 Komponen Utama dalam Sistem Logistik.....	16
3.7 Jenis Layanan Logistik.....	19
3.8 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian	24
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27

4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	27
4.2 Metode Analisis Data	28
4.3 Bagan Alir Penelitian	30
4.4 <i>Timeline</i> Kegiatan.....	31
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
5.1 Hasil Temuan Berdasarkan Analisis Tematik	32
5.2 Implikasi Temuan Terhadap Peran PT Lini Trans Sejahtera Jakarta dalam Logistik.....	39
5.3 Jenis dan Layanan PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.....	45
5.4 Analisis Peran <i>Freight Forwarder</i> dalam Kegiatan Logistik.....	56
5.5 Alur Pengisian Dokumen dan Permasalahan dalam Kegiatan Ekspor.....	59
5.6 Alur Pengisian Dokumen dan Permasalahan dalam Kegiatan Impor	83
BAB VI PENUTUP	99
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Analisis Tematik	23
Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4. 1 Timeline Kegiatan	31
Tabel 5. 1 Pengolahan Data Analisis Tematik	36
Tabel 5. 2 Tabel Implikasi Temuan Penelitian Perusahaan	41
Tabel 5. 3 Tabel Perbandingan Peran Freight Forwarder	44
Tabel 5. 4 Tabel Representasi HAWB dan MAWB	66
Tabel 5. 5 Contoh Barang Pembatasan Ekspor	69
Tabel 5. 6 Tabel Representasi HBL dan MBL	76
Tabel 5. 7 Tabel Perbandingan B/L dan AWB	76
Tabel 5. 8 Tabel Penjelasan Incoterms	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 PT Lini Trans Sejahtera Jakarta	6
Gambar 2 Peta Lokasi PT Lini Trans Sejahtera Jakarta	7
Gambar 3 Gambar Jenis Layanan Logistik	19
Gambar 4 Bagan Alir Penelitian	30
Gambar 5 Pivot Data Internal Pengiriman Domestik Perusahaan	43
Gambar 6 Penerimaan Barang Customer	46
Gambar 7 Resi Perusahaan	46
Gambar 8 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	60
Gambar 9 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	60
Gambar 10 Nomor Induk Berusaha (NIB)	61
Gambar 11 Air Waybill (AWB)	65
Gambar 12 Invoice	67
Gambar 13 Packing List	67
Gambar 14 Surat Kuasa	70
Gambar 15 Nota Pelayanan Ekspor (NPE)	71
Gambar 16 Bill of Lading (B/L)	75
Gambar 17 e-CEIR	80
Gambar 18 Web Terminal Petikemas	81
Gambar 19 Certificate of Origin (COO)	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara Domestik Perusahaan.....	104
Lampiran 2. Wawancara Ekspor Impor Perusahaan	106
Lampiran 3. Observasi	107
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	109
Lampiran 5. Dokumentasi Sistem Domestik dan Ekspor Impor Perusahaan	110
Lampiran 6. Dokumen Asuransi Kargo	111
Lampiran 7. Dokumen Sertifikat Fumigasi.....	112
Lampiran 8. Lembar Manifest BC 1.1	113
Lampiran 9. Nota Pemberitahuan Penolakan.....	114
Lampiran 10. Lembar Penerimaan Dokumen Merah.....	115
Lampiran 11. Lembar Asistensi Bimbingan Tugas Akhir	115



INTISARI

Peran *Freight Forwarder* dalam Kegiatan Ekspor Impor Barang (Studi Kasus : PT Lini Trans Sejahtera Jakarta)

Oleh

AMALIA EVA SAVITRI

2202050

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persoalan dalam alur pengisian dokumen ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta yang belum sepenuhnya berjalan secara efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alur pengisian dokumen serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses tersebut, serta menganalisis peran PT Lini Trans Sejahtera Jakarta sebagai perusahaan *freight forwarder* dalam mendukung kegiatan logistik domestik dan ekspor impor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan dua narasumber, yaitu staf operasional domestik dan ekspor impor, serta observasi langsung terhadap kegiatan operasional perusahaan. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik model Braun & Clarke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran PT Lini Trans Sejahtera Jakarta sebagai *freight forwarder* lebih menonjol dalam kegiatan logistik domestik dibandingkan kegiatan ekspor impor masih bersifat insidental. Berdasarkan aktivitasnya yang dijalankan, perusahaan berperan sebagai penyedia layanan logistik pihak ketiga (*Third Party Logistics/3PL*)

Kata kunci : *Freight forwarder*, logistik domestik, ekspor impor, alur dokumen

ABSTRACT

The Role of Freight Forwarders in Export and Import Activities (Case Study : PT Lini Trans Sejahtera Jakarta)

By

AMALIA EVA SAVITRI

2202050

This research is motivated by issues in the document processing flow of export and import activities at PT Lini Trans Sejahtera Jakarta, which has not yet run efficiently. The purpose of this study is to examine the document processing flow and identify the problems that occur within it, as well as to analyze the role of PT Lini Trans Sejahtera Jakarta as a freight forwarder in supporting domestic and international logistics activities. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with two informants—staff from domestic operations and export-import units—as well as direct observation of the company’s logistics activities. Data were analyzed using thematic analysis based on the Braun & Clarke model. The results show that the role of PT Lini Trans Sejahtera Jakarta as a freight forwarder is more prominent in domestic logistics activities, while export-import activities remain incidental. Based on the activities carried out, the company plays a role as a Third Party Logistics (3PL) service provider.

Keywords : Freight forwarder, domestic logistics, export-import, document processing

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama yang mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara adalah perdagangan internasional. Aktivitas perdagangan internasional sebagai respon terhadap keterbatasan suatu negara dalam memenuhi kebutuhan dalam negeri. Hal ini dikarenakan setiap negara memiliki perbedaan karakteristik seperti Sumber Daya Alam (SDA), iklim, geografi, demografis, perekonomian, dan sosial. Oleh karena itu adanya kerjasama antar negara yang berguna untuk memenuhi kebutuhan barang atau jasa yang tidak dapat diproduksi dengan berbagai faktor seperti SDA terbatas, teknologi kurang canggih, kondisi geografis tidak mendukung, dan lain lain. Perdagangan internasional tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan, melainkan juga sebagai jembatan dalam memperkuat hubungan antarnegara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat global.

Ekspor impor memiliki peran krusial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, baik di negara maju maupun berkembang, dimana pertumbuhan ekonomi menjadi salah satu indikator utama kesejahteraan suatu negara menurut Hamdan dalam (Nurhayati & Juliansyah, 2023). Di Indonesia kedua aktivitas bukan hanya sekedar aktivitas perdagangan, namun juga menjadi indikator penting untuk mengukur daya saing dan ketahanan ekonomi Indonesia dalam persaingan global. Aktivitas ekspor dapat meningkatkan arus kas negara serta menciptakan lapangan kerja, sedangkan aktivitas impor yang terkendali dapat menjaga stabilitas nilai tukar rupiah serta mendorong pertumbuhan industri di Indonesia. Perdagangan internasional melalui ekspor dan impor berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja, baik melalui kegiatan produksi barang dan jasa dalam ekspor, penggunaan mesin hasil impor yang membutuhkan tenaga ahli, maupun aktivitas bongkar muat barang di pelabuhan yang melibatkan banyak tenaga kerja (Siang. I.S, 2023).

Seiring pesatnya perkembangan globalisasi dan kebutuhan pasar, proses ekspor dan impor memerlukan pengelolaan logistik yang lebih cermat dan sistematis. Oleh karena itu, diperlukannya sistem logistik yang efisien, terorganisir, dan ditangani secara profesional agar pengiriman barang antarnegara dapat berlangsung tanpa hambatan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ekspor impor melibatkan berbagai pihak, salah satunya yakni *freight forwarder* yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan dalam hal pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang baik melalui darat, laut, dan udara. *Freight forwarder* merupakan sebuah badan usaha atau perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan pengiriman dan penerimaan barang dengan melibatkan berbagai moda transportasi serta mengurus dokumen yang dibutuhkan oleh pihak transportasi dan negara terkait dalam proses tersebut (Muljadi et al., 2017). Layanan *freight forwarding* tidak hanya terbatas pada skala domestik, tetapi juga mencakup pengiriman internasional, dimana perannya sangat penting dalam mengatur dan memastikan proses pengiriman kargo berjalan lancar serta sesuai dengan kebutuhan dan permintaan pelanggan, baik dari pihak pengirim (*shipper*) maupun penerima (*consignee*) (Wisudanto et al., 2024).

Freight forwarder memiliki tanggung jawab dalam mengatur proses pengiriman barang, menangani dokumen yang berkaitan dengan ekspor dan impor, serta menjalin kerja sama dengan pihak pelayaran dan bea cukai. Dalam hal ini peran *freight forwarder* menjadi penting karena sangat mendukung kelancaran kegiatan perdagangan internasional, terutama dalam membantu eksportir dan importir menghadapi berbagai hambatan teknis maupun procedural yang kerap terjadi selama proses pengiriman lintas negara. *Freight forwarder* sebagai jasa ekspedisi diharapkan mewujudkan sistem pengelolaan, pengiriman, dan pengaturan barang secara efisien, tepat, dan aman yang memungkinkan dengan pemanfaatan teknologi. Peran *freight forwarder* dalam bidang pengangkutan semakin penting karena pemilik barang cenderung lebih memilih berurusan dengan satu pihak yang dapat menangani seluruh proses pengiriman, mulai dari pengambilan di gudang asal hingga pengantaran ke

gudang tujuan secara menyeluruh atau *one stop shipping* (L. Sari & Soekarsono, 2022).

PT Lini Trans Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan baik domestik maupun internasional yang didirikan pada tahun 2015 dan berpusat di Denpasar yang memiliki cabang salah satunya di Jakarta. Perusahaan ini didirikan berdasarkan kebutuhan akan layanan logistik yang efisien dan terintegrasi, khususnya dalam mendukung kegiatan ekspor impor maupun domestik. Pada PT Lini Trans Sejahtera Jakarta memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan logistik perusahaan. Di cabang tersebut, terdapat dua jenis aktivitas utama yang dijalankan, yaitu pengiriman domestik dan kegiatan ekspor impor. Kegiatan pengiriman domestik berlangsung aktif setiap hari dengan jadwal pengiriman yang teratur serta volume barang yang cukup besar, mencerminkan tingginya permintaan dan cakupan layanan yang luas di dalam negeri. Sementara itu, untuk kegiatan ekspor impor, pelaksanaannya masih belum optimal, baik dari segi intensitas pengiriman maupun jumlah barang yang ditangani. Kondisi ini menjadi potensi bagi perusahaan untuk mengembangkan serta memperkuat tim ekspor impor di masa mendatang.

Penelitian ini akan menganalisis terkait peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor yang masih minim disbanding domestik yang dikelola oleh PT Lini Trans Sejahtera Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis tematik terhadap peran *freight forwarder* di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta, serta membahas terkait alur pengisian dokumen ekspor impor serta permasalahan dalam pengisian dokumen ekspor impor.

Tugas Akhir ini berjudul “**PERAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM KEGIATAN EKSPOR IMPOR BARANG (STUDI KASUS : PT LINI TRANS SEJAHTERA JAKARTA)**” dan diharapkan dapat memiliki manfaat serta dijadikan sebagai usulan, saran, atau rekomendasi bagi PT Lini Trans Sejahtera, khususnya dalam pengembangan dan pengoptimalan kegiatan ekspor impor, sehingga perusahaan dapat meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa *freight forwarder* yang profesional dan terpercaya di bidang logistik domestik maupun internasional.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman terkait melakukan penelitian sesuai prinsip-prinsip suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang yang ada maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana alur pengisian dokumen serta permasalahan dalam pengisian dokumen di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta?
2. Bagaimana peran PT Lini Trans Sejahtera Jakarta sebagai *freight forwarder* dalam menghadapi dominasi kegiatan logistik domestik dibandingkan aktivitas ekspor impor?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan dapat memberikan wawasan dan manfaat yang sesuai dan berguda. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis alur proses pengisian dokumen serta permasalahan dalam pengisian dokumen di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis peran PT Lini Trans Sejahtera Jakarta sebagai *freight forwarder* dalam menghadapi dominasi kegiatan logistik domestik dibandingkan aktivitas ekspor impor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan dalam peran *freight forwarder* pada kegiatan ekspor dan impor di perusahaan PT Lini Trans Sejahtera Jakarta dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan yakni dapat mengetahui alur kegiatan ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta. penelitian ini akan memberikan informasi kepada perusahaan terkait kendala atau permasalahan dari kegiatan ekspor impor perusahaan, sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dan kegiatan berjalan dengan efisien dan efektif semestinya.

2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali

Melalui penelitian ini, manfaat bagi kampus Politeknik Transportasi Darat Bali yakni dapat menambah arsip terkait penelitian yang akan berguna bagi bidang manajemen logistik.

3. Bagi Pembaca

Manfaat penelitian ini bagi pembaca yakni sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan tugas akhir ini yang berfungsi untuk mengarahkan fokus penelitian dalam menetapkan ruang lingkup dan menghindari ambiguitas. Adapun poin-poin yang menjadi fokus perhatian penulis dalam batasan masalah ini, yakni sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor, tidak mencakup keseluruhan aktivitas logistik.
2. Fokus penelitian terbatas pada cabang PT Lini Trans Sejahtera Jakarta, khususnya pada kegiatan ekspor impor yang masih belum optimal dibandingkan dengan pengiriman domestik.
3. Penelitian menyoroti alur pengisian dokumen ekspor impor serta kendala yang dihadapi dalam proses pengurusan dokumen tersebut.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan *freight forwarding*. PT Lini Trans Sejahtera Jakarta merupakan kantor cabang perusahaan yang pusatnya berada di Denpasar. Kehadiran perusahaan di cabang Jakarta ini dapat memperkuat jaringan distribusi perusahaan dan memungkinkan layanan logistik menjangkau lebih banyak pelanggan secara cepat dan efisien. Adapun gambar lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 PT Lini Trans Sejahtera Jakarta

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2025)

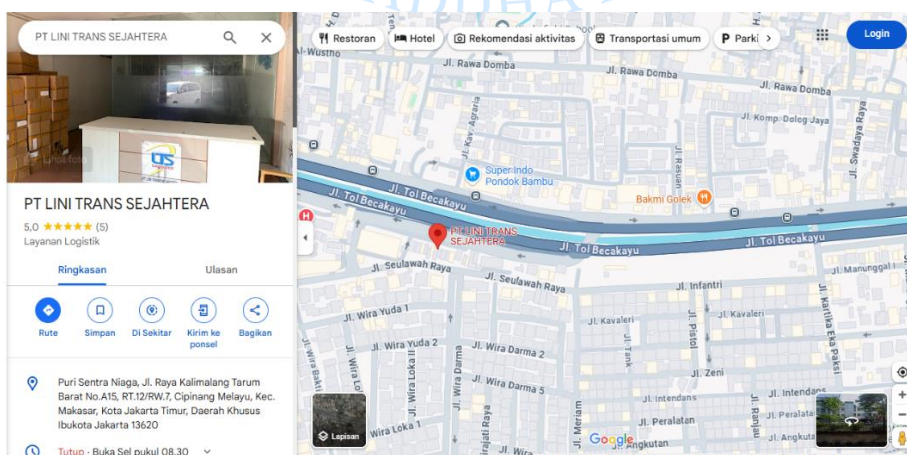
Salah satu cabang PT Lini Trans Sejahtera yang terletak di Jakarta memiliki peran strategis dalam mendukung jalannya operasional logistik perusahaan secara keseluruhan. Cabang ini menjadi salah satu pusat aktivitas utama perusahaan dalam menjalankan layanan jasa pengiriman, baik dalam skala domestik maupun internasional, khususnya kegiatan ekspor impor.

Pada kegiatan domestik, perusahaan menunjukkan performa operasional yang tinggi. Pengiriman barang dilakukan setiap hari dengan jadwal yang telah

tersusun secara rutin. Volume barang yang dikirim juga tergolong besar, yang mencerminkan tingginya permintaan pasar di dalam negeri. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa perusahaan memiliki cakupan layanan yang luas dan dipercaya oleh banyak pelanggan dalam aktivitas distribusi nasional.

Sementara itu, aktivitas ekspor impor yang juga dijalankan di cabang Jakarta masih belum mencapai performa optimal. Frekuensi pengiriman barang ke luar negeri maupun barang yang masuk dari luar masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kegiatan domestik. Volume barang yang ditangani pun belum maksimal, sehingga kontribusinya terhadap total aktivitas logistik perusahaan masih terbatas. Namun demikian, kondisi tersebut memberikan peluang besar bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan lebih lanjut pada sektor ekspor impor. Perusahaan dapat mulai memperkuat tim khusus yang menangani kegiatan ekspor impor, melakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang mendukung kelancaran operasional lintas negara. Dengan upaya tersebut, diharapkan kontribusi sektor ekspor impor terhadap kinerja perusahaan dapat meningkat di masa mendatang.

PT Lini Trans Sejahtera Jakarta berlokasi di di Puri Sentra Niaga, Jl. Raya Kalimalang Tarum Barat No. A15, RT.12/RW.7, Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13620 seperti peta lokasi *google maps* yang ditampilkan pada gambar 2.



Gambar 2 Peta Lokasi PT Lini Trans Sejahtera Jakarta

(Sumber : Google Maps, 2025)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Perdagangan Internasional

Perdagangan internasional merupakan kegiatan bisnis yang melibatkan lebih dari satu negara, seperti ekspor produk, investasi di negara asing, impor produk, hingga proses produksi sebagian komponen di luar negeri dan perakitannya di dalam negeri (Diphayana, 2018). Perdagangan internasional telah menjadi komponen penting dari dinamika ekonomi global dikarenakan kebutuhan dalam negeri yang tidak dapat dipenuhi. Melalui kegiatan ini, negara-negara dapat menukar kemampuan produksi mereka yang unggul dengan barang dan jasa dari negara lain yang memberikan keuntungan tersendiri. Efisiensi global meningkat dan kemitraan ekonomi saling menguntungkan terbentuk melalui keterlibatan komersial lintas batas.

Berikut merupakan beberapa hal yang mendorong perdagangan internasional menurut Ajriah dalam (Amelia, 2022) :

1. Perbedaan Sumber Daya Alam

Setiap negara memiliki kekayaan Sumber Daya Alam. Misalnya, Indonesia memiliki kekayaan batu bara, timah, karet, dan lain lain. Meskipun demikian, Indonesia mengekspor lebih banyak bahan baku atau bahan mentah ke negara lain untuk diproses lebih lanjut karena kemampuan pemrosesannya yang terbatas.

2. Keinginan untuk Memperoleh *Income* Lebih

Keinginan untuk meningkatkan kekayaan nasional merupakan salah satu penyebab yang mendorong perdagangan internasional, yang mendorong banyak negara memberlakukan berbagai kebijakan domestik untuk memfasilitasi kelancaran ekspor impor barang.

3. Ingin Memperluas Target Pasar

Secara teori, laba yang lebih tinggi dapat diperoleh dengan memproduksi barang dalam jumlah besar untuk pasar internasional. Ide ini berbeda dengan perdagangan skala nasional, dimana perusahaan

biasanya menjual barang dalam jumlah kecil untuk mengurangi risiko kerugian.

4. Adanya Perbedaan Iklim

Salah satu alasan mengapa setiap negara memiliki sumber daya alam yang berbeda adalah karena perbedaan iklim. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa suhu, cuaca, dan musim semuanya memiliki dampak yang signifikan terhadap ketersediaan sumber daya. Akibatnya, tidak setiap negara dapat secara mandiri menciptakan setiap jenis barang atau jasa. Karena keadaan ini, perdagangan internasional sangat penting untuk memenuhi kebutuhan barang yang tidak tersedia di dalam negeri.

5. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Agar masyarakat setempat memiliki keterampilan kompetitif yang diperlukan untuk bersaing secara efektif di pasar global, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perdagangan antarnegara.

6. Transportasi Antar Negara

Perkembangan metode transportasi yang dapat menjangkau banyak negara dimungkinkan oleh kemajuan teknologi yang pesat. Keberadaan transportasi ini memudahkan dan mempercepat proses distribusi produk internasional. Salah satu elemen kunci yang memengaruhi perdagangan global adalah transportasi, yang berfungsi sebagai saluran distribusi sekaligus platform untuk berbagi teknologi dan informasi.

7. Ingin Meningkatkan Kualitas Produk Lokal

Dengan menumbuhkan lingkungan yang kompetitif di pasar, melatih pelaku perusahaan UMKM dalam negeri untuk memasuki pasar ekspor, dan beradaptasi dengan persaingan internasional.

8. Adanya Rasa Saling Membutuhkan

Barang dan jasa pendukung dibutuhkan untuk meningkatkan standar hidup masyarakat, terutama untuk mendorong perluasan ekonomi.

9. Hubungan Diplomatik Negara

Ikatan formal yang dibentuk untuk membangun persahabatan antarnegara. Tanpa ikatan diplomatik yang kuat antarnegara, perdagangan internasional tidak akan terjadi.

10. Era Globalisasi atau Pasar Global

Karena tidak ada satu negara pun yang dapat memenuhi semua kebutuhannya sendiri di era globalisasi, partisipasi di pasar internasional sangat penting, meskipun ada potensi keresahan sosial yang disebabkan oleh saling ketergantungan negara-negara dalam operasi impor dan ekspor.

11. Selera dari Masyarakat

Perbedaan selera di setiap lokasi menjadi salah satu pendorong terjadinya perdagangan internasional, karena kebutuhan ini mendorong impor komoditas tertentu yang tidak tersedia secara lokal, sehingga membawa manfaat bagi kedua negara, terutama dalam hal meluasnya konsumsi pangan.

3.2 Perusahaan Jasa

Perusahaan jasa merupakan jenis usaha yang menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, berbeda dengan perusahaan manufaktur atau dagang yang fokus pada penjualan produk fisik (Angeline et al., 2023). Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan faktor penentu utama keberhasilan perusahaan bagi organisasi jasa. Oleh karena itu, tergantung pada sumber daya internal dan permintaan pasar, organisasi jasa mungkin memiliki spesialisasi tertentu.

Karakteristik perusahaan jasa dibedakan atau diklasifikasikan menjadi 4 karakteristik (Kloter dalam Tjiptono 2002:24-27, dikutip dalam (Pawestriningtyas et al., 2016).

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Karena jasa tidak berwujud tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, didengar, atau disentuh sebelum dibeli, mustahil untuk mengevaluasi kualitasnya sampai pelanggan menggunakannya secara langsung.

2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Karena sifat yang tidak terpisahkan ini, hubungan antara penyedia jasa dan klien merupakan ciri pemasaran jasa yang juga memengaruhi hasil jasa yang diberikan.

3. Variabilitas (*Variability*)

Variabilitas merupakan tanda bahwa layanan tidak terstandarisasi, artinya jenis, bentuk, dan kualitasnya dapat berubah berdasarkan penyedia, serta waktu dan lokasi layanan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jika jasa tidak digunakan, jasa tersebut akan hilang begitu saja tanpa dapat disimpan untuk digunakan kemudian karena sifatnya yang mudah rusak dan tidak dapat disimpan.

3.3 Ekspor

Ekspor merupakan kegiatan mengirimkan barang dari dalam negeri ke luar negeri dengan mematuhi standar, peraturan, dan ketentuan yang berlaku (Apriliana & Iswanto, 2024). Kegiatan ekspor adalah bentuk perdagangan yang melintasi wilayah pabean dan diatur oleh berbagai peraturan, sehingga tidak dapat dianggap sebagai transaksi jual beli biasa.

Menurut (Wibowo & Pramukty, 2023) terdapat 2 (dua) jenis ekspor yakni :

1. Ekspor Langsung

Ekspor langsung merupakan penjualan barang dari dalam negeri ke luar negeri yang dilakukan secara langsung oleh produsen atau eksportir dan tanpa melibatkan perantara yang berada di negara tujuan ekspor. Manfaat dari ekspor langsung yakni produksi terpusat di negara asal dan kontrol distribusi lebih baik, sedangkan kerugiannya yakni peningkatan besarnya biaya transportasi serta pembatasan perdagangan.

2. Ekspor Tidak Langsung

Ekspor tidak langsung merupakan penjualan barang dari dalam negeri ke luar negeri melalui perantara atau eksportir dalam negeri, dimana produsen menyerahkan pengurusan pengiriman dan penjualan kepada pihak ketiga sehingga tidak perlu menangani proses ekspor secara

langsung. Manfaat dari ekspor tidak langsung yakni memusatkan sumber daya manufaktur dan menghilangkan persyaratan untuk manajemen ekspor langsung, sedangkan dampak negatifnya yakni kurang kontrol distribusi dan kurang kesadaran praktik bisnis di luar negeri.

Menurut (Windarto, 2017) di Indonesia memiliki 2 jenis barang yang diekspor yakni :

1. Barang Migas (Minyak Bumi dan Gas Alam)
 - a. Minyak tanah
 - b. Bensin
 - c. Solar
 - d. Elpiji
2. Barang Nonmigas
 - a. Hasil pertanian dan perkebunan. Contohnya karet, kopi, dan lain lain.
 - b. Hasil laut. Contohnya ikan dan kerang.
 - c. Hasil industri. Contohnya kayu lapis, minyak kelapa, dan lain lain.
 - d. Hasil tambang nonmigas. Contohnya bijih nikel, bijih tembaga, batubara.

Ekspor menjadi sumber devisa penting bagi negara dengan perekonomian terbuka karena dapat meningkatkan produksi di berbagai wilayah, sehingga mendorong pertumbuhan dan stabilitas ekonomi secara signifikan (Nopiana et al., 2022) dalam (Hanifah, 2022). Hal ini dapat diartikan bahwa ekspor dapat memperluas pasar bagi produk dalam negeri, membuka lapangan kerja baru, serta memperkuat posisi negara dalam perdagangan internasional. Dengan meningkatnya ekspor, pendapatan nasional akan bertambah yang akan mendukung pembangunan ekonomi secara berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat.

3.4 Impor

Impor merupakan kegiatan pengiriman barang dari luar negeri ke dalam negeri dengan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku (Supartini et al., 2022). Kegiatan impor memerlukan kepatuhan terhadap

berbagai prosedur dan dokumen resmi agar berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan hukum. Selain itu, pengawasan ketat dari instansi terkait juga dilakukan untuk mencegah masuknya barang ilegal sehingga dapat melindungi pasar domestik.

Menurut (T. I. P. Sari et al., 2016) ada 2 (dua) jenis impor yakni :

1. Impor untuk dipakai

Impor untuk dipakai merupakan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri dengan tujuan untuk dipakai atau dimiliki atau dikuasai oleh orang yang berdomisili di Indonesia. Ketentuan mengenai impor untuk dipakai tercantum dalam pasal 10B UU Kepabeanan dan Peraturan Menteri Keuangan No. 190/PMK.04/2022 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai. Contoh dari barang impor untuk dipakai adalah barang elektronik, pakaian, makanan, minuman, dan barang kebutuhan sehari-hari lainnya.

2. Impor sementara

Impor sementara merupakan pemasukan barang dari luar negeri ke dalam negeri untuk keperluan khusus yang bersifat sementara, seperti pameran, penelitian, atau perbaikan, dengan ketentuan barang tersebut akan diekspor kembali. Jangka waktu dari impor sementara ditetapkan berdasarkan tujuan penggunaannya dan dapat diperpanjang jika masih diperlukan. Importir wajib mengekspor kembali barang dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan biasanya harus memberikan jaminan sebagai bentuk kepastian bahwa barang tersebut akan dikembalikan. Contoh dari barang impor sementara adalah peralatan pameran, alat penelitian, alat olahraga, kapal wisata, dan binatang hidup untuk pertunjukan.

Berikut merupakan beberapa jenis komoditas impor yang umumnya dibutuhkan di Indonesia menurut (Nurawan & Mahendra, 2024) :

1. Barang Konsumsi

- a. Produk olahan seperti susu, daging beku, coklat, serta minuman kemasan.

- b. Mobil, motor, dan suku cadang kendaraan.
- 2. Bahan Baku Penolong
 - a. Bahan baku seperti gula, tepung terigu, dan mentega.
 - b. Bahan kimia, obat-obatan, dan produk farmasi.
- 3. Barang Modal
 - a. Mesin industri, peralatan pertanian modern, serta teknologi untuk sektor manufaktur.
 - b. Material seperti besi, semen, dan kaca.
- 4. Komoditas Non-Migas
 - a. Produk pertanian seperti gandum, jagung, dan kedelai.
 - b. Pupuk, bibit tanaman, serta peralatan peternakan.
 - c. Timah, tembaga, nikel.
- 5. Barang Elektronik dan Teknologi
 - Smartphone, computer, peralatan elektronik rumah tangga, serta komponen teknologi canggih.*
- 6. Barang Mewah
 - Perhiasan, tas, sepatu, dan *fashion* mewah.

Jika suatu negara melakukan impor, maka cadangan devisanya yang dimiliki oleh negara akan berkurang (Amalia & Titik, 2021). Kondisi ini, jika berlangsung secara terus-menerus tanpa diimbangi dengan ekspor yang seimbang atau lebih tinggi, dapat memengaruhi stabilitas ekonomi dan memperlemah nilai tukas mata uang negara tersebut. Selain itu, pembatasan impor juga memberikan dampak positif bagi perekonomian nasional, seperti menumbuhkan kecintaan terhadap produk lokal, mengurangi aliran devisa ke luar negeri, menekan ketergantungan pada barang impor, dan memperkuat posisi neraca pembayaran.

3.5 Freight Forwarder

Freight forwarder merupakan perusahaan yang bertujuan untuk menangani seluruh kegiatan yang diperlukan dalam proses pengiriman dan penerimaan barang melalui jalur darat, laut, maupun udara, mencakup aktivitas penerimaan, penyimpanan, penyortiran, pengemasan, penimbunan barang, pengurusan dan

penerbitan dokumen pengangkutan, perhitungan biaya kirim, klaim asuransi, serta penyelesaian tagihan hingga barang diterima oleh pihak penerima (*consignee*) (Dwiputranti & Putri, 2020). Sedangkan menurut (Akhmad, 2017) *freight forwarding* merupakan kegiatan usaha yang bertujuan untuk mewakili kepentingan pengirim barang (*shipper*) maupun penerima barang (*consignee*) dalam rangka mendukung kelancaran proses pengiriman barang ekspor maupun impor melalui jalur darat, laut, atau udara. Dari beberapa pengertian di atas mengenai *freight forwarding*, dapat penulis simpulkan bahwa *freight forwarder* merupakan perusahaan yang menjalankan kegiatan usaha untuk mewakili kepentingan pengirim (*shipper*) maupun penerima barang (*consignee*) dalam mendukung kelancaran proses pengiriman dan penerimaan barang ekspor maupun impor melalui jalur darat, laut, atau udara, yang mencakup berbagai aktivitas seperti penerimaan, penyimpanan, penyortiran, pengemasan, penimbunan, pengurusan dokumen angkutan, perhitungan biaya kirim, klaim asuransi, hingga penyelesaian tagihan sampai barang diterima oleh pihak penerima.

Kelancaran rantai logistik internasional sangat didukung oleh peran penting dari *freight forwarder* sebagai penghubung antara eksportir, importir, penyedia jasa transportasi, dan pihak terkait lainnya. Dengan begitu *freight forwarder* tidak hanya berkontribusi dalam pengangkutan barang, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pengiriman berjalan sesuai dengan regulasi dan persyaratan dari negara asal atau tujuan. *Freight forwarding* bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan setiap tugas diselesaikan tepat waktu sesuai kesepakatan, serta berupaya menghindari biaya tambahan yang tidak diperlukan agar lebih efisien dan hemat biaya (Erisa et al., 2023).

Tanggung jawab utama dari *freight forwarder* yakni pengelolaan dokumen ekspor impor yang meliputi *invoice*, *packing list*, dokumen kepabeanan, *Bill of Lading*, *Airway Bill*, sertifikat asal, dokumen asuransi, serta lainnya. Pada hal ini ketelitian dan ketepatan dalam pengurusan dokumen sangat penting dikarenakan jika terdapat kesalahan atau keterlambatan dapat mengakibatkan

atau menyebabkan barang tertahan, terkena penalti, dilelang, bahkan pembatalan pengiriman.

Tidak hanya pengurusan dokumen saja, *freight forwarder* dapat bertanggung jawab dalam mengoordinasikan berbagai moda transportasi pengiriman barang agar lancar dengan aman dan efisien. Dalam pelaksanaannya *freight forwarder* memerlukan perancangan terkait jalur pengiriman yang optimal berdasarkan pertimbangan waktu, biaya, dan keamanan, serta menjalin kerja sama dengan pelayaran, maskapai, jasa truk, dan bea cukai. *Freight forwarder* juga dapat menyediakan layanan tambahan seperti pelacakan barang, konsolidasi kargo, pengemasan khusus, dan pengurusan klaim asuransi bila terjadi kerusakan atau kehilangan. Dengan ini, *freight forwarder* menjadi mitra penting bagi perusahaan dalam mendukung aktivitas perdagangan internasional.

Sebagai pihak yang berperan dalam mengatur proses ekspor impor atas nama pengguna jasa, *freight forwarder* harus memahami dan mengikuti ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Kegiatan ekspor impor secara umum diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan tentang Kepabeanan, yang mengatur keluar masuknya barang melalui wilayah pabean. Selain itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan juga menjadi dasar pengaturan kegiatan ekspor impor dari sisi perizinan dan pengawasan barang.

3.6 Komponen Utama dalam Sistem Logistik

Komponen logistik terdiri dari beberapa bagian yang saling mendukung, seperti pengadaan (*procurement*), transportasi (*transportation*), pergudangan (*warehousing*), manajemen persediaan (*inventory management*), penanganan material (*material handling*), pengemasan (*packing*), manajemen informasi logistik, serta pelayanan pelanggan (*customer service*). Berikut merupakan penjelasan terkait komponen utama dalam sistem logistik.

1. Pengadaan (*procurement*)

Pengadaan atau *procurement* merupakan salah satu bagian utama dan terpenting dari sistem logistik, yang membantu menjamin bahwa produk,

bahan mentah (*raw material*), atau layanan yang dibutuhkan bisnis atau perusahaan. Langkah dalam proses pengadaan yakni mengidentifikasi kebutuhan, memilih pemasok, mencari penawaran, menegosiasikan ketentuan pembelian dan harga, menerima barang, dan menilai vendor. Dalam mendukung kelancaran fungsi logistik secara keseluruhan, tujuan utama pengadaan adalah untuk memperoleh barang atau jasa dengan kualitas yang sesuai, harga yang kompetitif, dan waktu pengiriman yang tepat.

2. Transportasi (*transportation*)

Transportasi berfungsi untuk mengangkut barang dari pemasok ke gudang, gudang ke pabrik, atau pabrik ke pelanggan akhir. Efisiensi transportasi mempengaruhi kecepatan dan biaya pengangkutan komoditas. Moda transportasi dalam pengiriman (darat, laut, atau udara) bergantung pada jenis komoditas, volume, jarak, dan urgensi pengiriman. Strategi dalam pemilihan transportasi dapat membantu menjaga kualitas produk, mengurangi keterlambatan pengiriman, dan kepuasan pelanggan.

3. Pergudangan (*warehousing*)

Pergudangan atau *warehousing* merupakan aktivitas menyimpan barang atau produk dalam jangka waktu yang telah ditentukan hingga digunakan dalam produksi atau diberikan kepada pelanggan. Gudang berfungsi sebagai pusat penanganan, pelabelan, dan pengelolaan pergerakan komoditas selain sebagai tempat penyimpanan. Tujuan utama gudang yakni menjaga kondisi komoditas atau barang yang aman dan teratur serta memastikan ketersediaan saat dibutuhkan.

4. Manajemen persediaan (*inventory management*)

Manajemen persediaan merupakan proses pengaturan jumlah barang atau produk yang disimpan di gudang untuk memenuhi persyaratan operasional bisnis. Tujuan utama dari manajemen persediaan yakni untuk memastikan perusahaan memiliki cukup produk dalam memenuhi permintaan tanpa menumpuk stok berlebih yang dapat meningkatkan

biaya penyimpanan. Perusahaan dapat mencegah penumpukan barang yang tidak efisien dan kekurangan (kehabisan stok) yang dapat mengganggu produksi atau layanan dengan menerapkan sistem manajemen persediaan yang efektif.

5. Penanganan material (*material handling*)

Penanganan material merupakan salah satu aktivitas memindahkan barang atau produk secara fisik di dalam gudang, selama bongkar muat, atau saat mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lain dalam fasilitas logistik. Dalam memindahkan barang atau produk dapat dilakukan secara manual atau menggunakan alat seperti palet tangan, konveyor, *forklift*, serta alat lainnya. Tujuan penggunaan alat adalah mengurangi jumlah waktu dan upaya yang diperlukan untuk memindahkan barang sekaligus melindunginya dari kerusakahan.

6. Pengemasan (*packing*)

Pengemasan merupakan aktivitas membungkus barang atau produk untuk melindungi atau menjamin keamanannya selama pengangkutan dan pengiriman. Pengemasan berfungsi melindungi barang dari faktor lingkungan seperti kelembapan dan debu serta memudahkan identifikasi dan penanganan barang. Pengemasan memiliki nilai estetika dan informatif selain komponen praktisnya, yang dapat meningkatkan daya tarik produk dan membantu proses pemasaran.

7. Manajemen informasi logistik

Manajemen informasi logistik merupakan integrasi teknologi informasi ke dalam aspek logistik seperti pemrosesan pesanan, pengendalian inventaris, dan pelacakan pengiriman. Sistem informasi logistik memfasilitasi pengambilan data secara *real-time*. Beberapa contoh sistem yang sering digunakan yakni ERP (*Enterprise Resource Planning*), WMS (*Warehouse Management System*), dan TMS (*Transportation Management System*).

8. Pelayanan pelanggan (*customer service*)

Dalam pelayanan pelayanan mencakup setiap upaya untuk memenuhi persyaratan dan harapan klien, termasuk waktu pengiriman, keakuratan produk, dan penanganan pengembalian atau keluhan. Kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi perusahaan didorong dengan pemberian layanan pelanggan dengan sangat baik.

3.7 Jenis Layanan Logistik

Layanan logistik berkembang dalam beberapa tingkatan, dai 1PL hingga 5PL, masing-masing dengan fungsi dan tingkat kompleksitas yang berbeda seperti pada gambar 3.



Gambar 3 Gambar Jenis Layanan Logistik

(Sumber : Google.com, 2025)

Berikut merupakan penjelasan terkait jenis layanan logistik dari 1PL hingga 5PL.

1. *First Party Logistics* (1PL)

First Party Logistics (1PL) merupakan layanan logistik yang dilakukan oleh suatu perusahaan secara mandiri, tanpa bantuan pihak ketiga. Hal ini berarti bahwa perusahaan tersebut bertanggung jawab penuh atas seluruh tugas yang terkait dengan logistik, termasuk pengadaan, penyimpanan, dan distribusi komoditas. Kontrol penuh atas seluruh proses logistik merupakan keuntungan dari 1PL, akan tetapi seiring

dengan meningkatnya jumlah aktivitas logistik, kekurangannya meliputi sumber daya yang terbatas dan penurunan efisiensi operasional.

2. *Second Party Logistics (2PL)*

Second Party Logistics (2PL) merujuk pada layanan logistik yang diberikan oleh pihak ketiga, ketiga, khususnya perusahaan penyewa layanan logistik yang menawarkan infrastruktur dan layanan berwujud seperti penyimpanan dan transportasi. Berdasarkan pengaturan ini, bisnis yang memanfaatkan layanan logistik mengalihkan beberapa fungsi logistik, seperti pengiriman atau penyimpanan produk ke penyedia layanan 2PL. Secara umum, layanan ini masih digunakan dan belum dimasukkan ke dalam manajemen logistik secara keseluruhan. Penghematan biaya dan beban operasional yang lebih sedikit merupakan 2 (dua) manfaat 2PL, tetapi pengawasan ketat tetap diperlukan untuk koordinasi antar pihak.

3. *Third Party Logistics (3PL)*

Third Party Logistics (3PL) merupakan jenis layanan paling populer saat ini, dimana perusahaan membuat kontrak dengan pihak ketiga untuk menangani Sebagian besar atau semua kebutuhan logistik. Layanan yang diberikan berupa transportasi, pergudangan, kontrol inventaris, pengemasan, pemantauan, pengiriman, dan dukungan pelanggan. Untuk menawarkan transparansi dan efisiensi yang lebih baik, pemasok 3PL biasanya memiliki sistem informasi yang terintegrasi yang dapat berkonsentrasi lebih pada operasi utama tanpa khawatir tentang logistik. Kekurangannya yakni perusahaan harus menyerahkan Sebagian kewenangan operasional kepada pihak ketiga.

4. *Fourth Party Logistics (4PL)*

Fourth Party Logistics (4PL) merupakan layanan logistik yang mencakup manajemen dan koordinasi semua aktivitas logistik oleh penyedia layanan logistik strategis, termasuk manajemen 3PL. Penyedia layanan berfungsi sebagai integrator dalam sistem 4PL, mengelola seluruh rantai pasokan dan bertindak sebagai satu-satunya

titik kontak perusahaan dengan semua pihak logistik. Layanan 4PL mencakup elemen strategis termasuk perencanaan, pengembangan sistem, dan pengoptimalan proses logistik secara keseluruhan.

5. *Fifth Party Logistics (5PL)*

Fifth Party Logistics (5PL) merupakan jenis layanan logistik yang lebih canggih dan berteknologi tinggi, dimana penyedia layanan berkonsentrasi pada pengelolaan rantai pasokan lengkap menggunakan e-logistik dan *platform* digital. Dalam mengoptimalkan keseluruhan proses 5PL memerlukan integrasi banyak penyedia logistik, analisis data, otomatis, dan sistem kecerdasan buatan (AI). Bisnis *e-commerce* dan perusahaan multinasional dengan jumlah pengiriman yang besar dan persyaratan pemrosesan data yang rumit akan diuntungkan dari layanan ini. 5PL dapat menawarkan efisiensi, fleksibilitas, dan visibilitas lengkap ke dalam proses logistik dari hulu ke hilir dengan menggunakan strategi berbasis teknologi.

3.8 Analisis Tematik (*Thematic Analysis*)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis tematik untuk memahami secara mendalam peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor barang di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta. Analisis tematik (*thematic analysis*) merupakan salah satu teknik pemeriksaan data untuk mendeteksi tema atau pola dalam informasi yang dikumpulkan peneliti menurut (Braun & Clarke, 2006) dalam (Sitasari, 2022). Dengan analisis ini, dapat mengidentifikasi dan memahami peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor berdasarkan pola-pola yang muncul dari data kualitatif di perusahaan. Berikut merupakan elemen-elemen dalam analisis tematik (*thematic analysis*).

1. Familiarisasi dengan Data

Mempelajari data wawancara dokumen dan catatan yang berkaitan dengan kegiatan ekspor impor, yang bertujuan untuk memahami secara umum peran *freight forwarder* dalam proses ekspor impor.

2. Pembuatan Kode Awal

Setelah data dipahami, kode akan diberikan pada bagian-bagian yang menggambarkan peran *freight forwarder*, seperti pengelolaan dokumendokumen ekspor impor yang menjadi dasar untuk mengidentifikasi tema-tema yang lebih luas dalam analisis.

3. Pencarian Tema

Kode-kode yang sama akan dikelompokkan menjadi tema-tema besar, seperti peran *freight forwarder* dalam pelayanan logistik, yang mencerminkan aspek peran *freight forwarder*.

4. Peninjauan Tema

Tema-tema yang telah ditemukan akan ditinjau kembali untuk memastikan keterkaitannya dengan data yang ada dan memastikan bahwa tema tersebut relevan.

5. Pemberian Nama dan Definisi Tema

Setiap tema yang disempurnakan akan diberi nama jelas dan didefinisikan untuk mencerminkan maknanya dalam konteks kegiatan ekspor impor di perusahaan.

6. Penyusunan Laporan

Hasil analisis tematik akan disusun dalam bentuk narasi yang terstruktur, dengan menyajikan tema-tema utama yang ditemukan dan menjelaskan peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.

Dalam studi ini, analisis tematik diterapkan untuk mengidentifikasi dan memahami peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta dengan pola-pola dalam proses tersebut. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan wawasan mendalam mengenai kontribusi *freight forwarder* terhadap kegiatan domestik dan ekspor impor. Analisis ini akan membantu dalam :

1. Menggali peran *freight forwarder* dalam mendukung logistik domestik di tengah aktivitas ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.
2. Mengidentifikasi pola permasalahan dalam alur pengisian dokumen ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.

- Menyusun pemahaman tematik mengenai peran dan tantangan *freight forwarder* dalam praktik logistik ekspor impor di PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.

Contoh tabel analisis tematik untuk penelitian ini dengan menggabungkan ke jenis layanan logistik (1PL-5PL) dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Tabel Analisis Tematik

No	Data Hasil Wawancara / Observasi	Kode	Tema Awal	Sub-Tema	Tema Utama	Jenis Layanan (Fungsi)	Level Logistik (1PL-5PL)
1							
2							
3							
4							
dst							

(Sumber : Penulis, 2025)

Berdasarkan tabel di atas, berikut merupakan penjelasan agar mempermudah dalam pembacaan tabel metode analisis tematik tersebut.

- Data Hasil Wawancara / Observasi

Data mentah yang diperoleh langsung dari narasumber dan data yang diperoleh melalui melihat langsung situasi di lapangan.

- Kode

Tanda untuk membedakan sumber data, seperti wawancara atau observasi. Misalnya, wawancara pertama diberi kode **W1** atau observasi pertama diberi kode **O1**. Kode ini membantu mengorganisasi data.

- Tema Awal

Topik utama yang muncul dari data berupa kata kunci atau topik umum yang sering dibahas narasumber. Tema ini memberi gambaran awal tentang isi wawancara atau observasi, misalnya “*Dokumen Ekspor*”.

- Sub-Tema

Bagian spesifik dari tema awal, digunakan untuk memperjelas fokus dalam topik lebih luas. Misalnya, dari tema “*Dokumen Ekspor*”, sub-temanya dapat berupa “*Proses Bea Cukai*”.

5. Tema Utama

Kesimpulan besar dari beberapa sub-tema yang menggambarkan inti dari hasil analisis data. Misalnya, dari sub-tema dokumen ekspor, tema utama dapat berupa “*Peran Administratif freight forwarder dalam ekspor impor*”.

6. Level Logistik (1PL-5PL)

Pada kolom ini digunakan untuk mengklasifikasikan jenis layanan logistik (seperti 3PL atau 4PL) yang dijalankan oleh perusahaan berdasarkan data. Bertujuan untuk menunjukkan peran dari PT Lini Trans Sejahtera Jakarta.

3.8 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu merujuk pada karya ilmiah atau studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian yang akan dikembangkan. Dalam penulisan karya tulis tugas akhir ini penulis mengumpulkan data dari beberapa penelitian terdahulu yang memiliki topik atau judul yang berhubungan dengan yang penulis angkat. Penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu

No	Kategori	Rizqiyani et al (2024)	Danilwan & Panjaitan (2023)	Permata Sari (2022)
1.	Judul Penelitian	Aktivitas <i>Freight Forwarding</i> Dalam Proses Ekspor Melalui Transportasi Laut Untuk Meningkatkan Pengiriman Barang Ekspor	Peranan <i>Freight Forwarding</i> Dalam Kegiatan Ekspor dan Impor pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Palembang	<i>The Process of Handling Pesticide Imports on The Red Line by Freight Forwarding</i>

No	Kategori	Rizqiyani et al (2024)	Danilwan & Panjaitan (2023)	Permata Sari (2022)
2.	Metode Penelitian	Deskriptif kualitatif : observasi, wawancara, studi pustaka	Observasi lapangan, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.	Kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada PT Link Pasipik Indonusa cabang Surabaya
3.	Hasil Penelitian	<p>a. Mengetahui bahwa <i>freight forwarder</i> memiliki peran penting dalam kegiatan ekspor.</p> <p>b. Mengetahui layanan konsolidasi muatan, dokumen, dan kegiatan <i>packing</i>.</p>	<p>a. Mengetahui prosedur aktivitas ekspor dan impor sesuai dengan prosedur.</p> <p>b. Mengetahui hambatan terkait menentukan jadwal keberangkatan kapal dan harga kapal.</p>	<p>a. Mengetahui proses impor dengan jalur merah.</p> <p>b. Mengetahui dokumen yang diperlukan saat impor dengan jalur merah.</p>
4.	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Tugas Akhir	<p>a. Ruang lingkup penelitian pada ekspor laut dan penerbitan dokumen ekspor.</p> <p>b. Tujuan penelitian meningkatkan pelayanan pengiriman ekspor laut.</p> <p>c. Kendala perusahaan</p>	<p>a. Fokus penelitian pada peranan <i>freight forwarding</i> dalam ekspor impor laut.</p> <p>b. Tujuan penelitian mendorong efisiensi ekspor impor.</p>	<p>a. Penelitian mengenai proses penanganan impor jalur merah.</p> <p>b. Tujuan penelitian menjelaskan tahapan dan kendala dalam menangani impor jalur merah.</p>

No	Kategori	Rizqiyani et al (2024)	Danilwan & Panjaitan (2023)	Permata Sari (2022)
		dalam proses ekspor laut, dokumen, serta sistem internal dan eksternal.		

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi lebih berfokus pada prosedur ekspor atau impor secara umum, baik dari segi moda transportasi, jenis komoditas tertentu, maupun tahapan dokumentasi dasar ekspor impor. Namun, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menyoroti bagaimana perusahaan *freight forwarder* menghadapi dominasi kegiatan logistik domestik di tengah layanan ekspor impor yang dijalankan. Selain itu, belum ada studi yang menggunakan pendekatan analisis tematik untuk menggambarkan secara mendalam alur pengisian dokumen ekspor impor dan permasalahan operasionalnya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan perspektif baru terhadap kerja *freight forwarder* dalam konteks logistik domestik dan internasional secara bersamaan.