

**PERANAN *FREIGHT FORWARDING* PADA KEGIATAN EKSPOR  
STUDI KASUS : PT. FAJAR INSAN NUSANTARA DENPASAR**

**TUGAS AKHIR**



**DISUSUN OLEH :**

**I KADEK YUDHA PRADIPTA**

**2102028**

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

**2024**

**PERANAN *FREIGHT FORWARDING* PADA KEGIATAN EKSPOR  
STUDI KASUS : PT. FAJAR INSAN NUSANTARA DENPASAR**

**TUGAS AKHIR**

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



**DISUSUN OLEH :**

**I KADEK YUDHA PRADIPTA**

**2102028**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

**PERANAN *FREIGHT FORWARDING* PADA KEGIATAN EKSPOR  
STUDI KASUS : PT. FAJAR INSAN NUSANTARA DENPASAR**

Disusun Oleh :

**I KADEK YUDHA PRADIPTA**

**2102028**

Disetujui untuk diajukan pada

Sidang Akhir Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Logistik

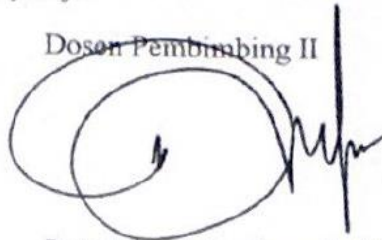
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP.  
NIP. 19771105 201012 1 001  
Tanggal : 10 Juli 2024

Dosen Pembimbing II



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc.  
NIP. 19860401 201012 1 004  
Tanggal : 10 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PERANAN *FREIGHT FORWARDING* PADA KEGIATAN EKSPOR  
STUDI KASUS : PT. FAJAR INSAN NUSANTARA DENPASAR**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

**I KADEK YUDHA PRADIPTA**

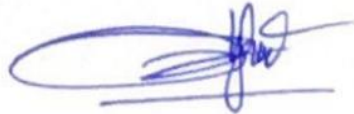
**2102028**

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL 30 JULI 2024

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji



Dynes Rizky Navianti, Si., M.Si.  
NIP. 19900708 201902 2 001



Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP.  
NIP. 19771105 201012 1 001




Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si.  
NIP. 19870423 201902 1 003



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

Mengetahui,

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



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, I Kadek Yudha Pradipta, Notar, 2102028, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **PERANAN *FREIGHT FORWARDING* PADA KEGIATAN EKSPOR STUDI KASUS : PT FAJAR INSAN NUSANTARA DENPASAR** 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 tertulis diaci 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 diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 10 Juli 2024

Penulis,



**I KADEK YUDHA PRADIPTA**

2102028

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Tugas Akhir yang berjudul **(PERANAN *FREIGHT FORWARDING* PADA KEGIATAN EKSPOR STUDI KASUS : PT FAJAR INSAN NUSANTARA DENPASAR)** dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung;
2. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM sebagai Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
3. Ibu Ida Ayu Ketut Santiani selaku Branch Manager PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar;
4. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Logistik;
5. Bapak Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP. dan Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc. selaku dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan Tugas Akhir ini;
6. Dosen – dosen Program Studi Manajemen Logistik yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan;
7. Staff dan karyawan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar yang telah memberi kesempatan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian ini;
8. Rekan Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan II.

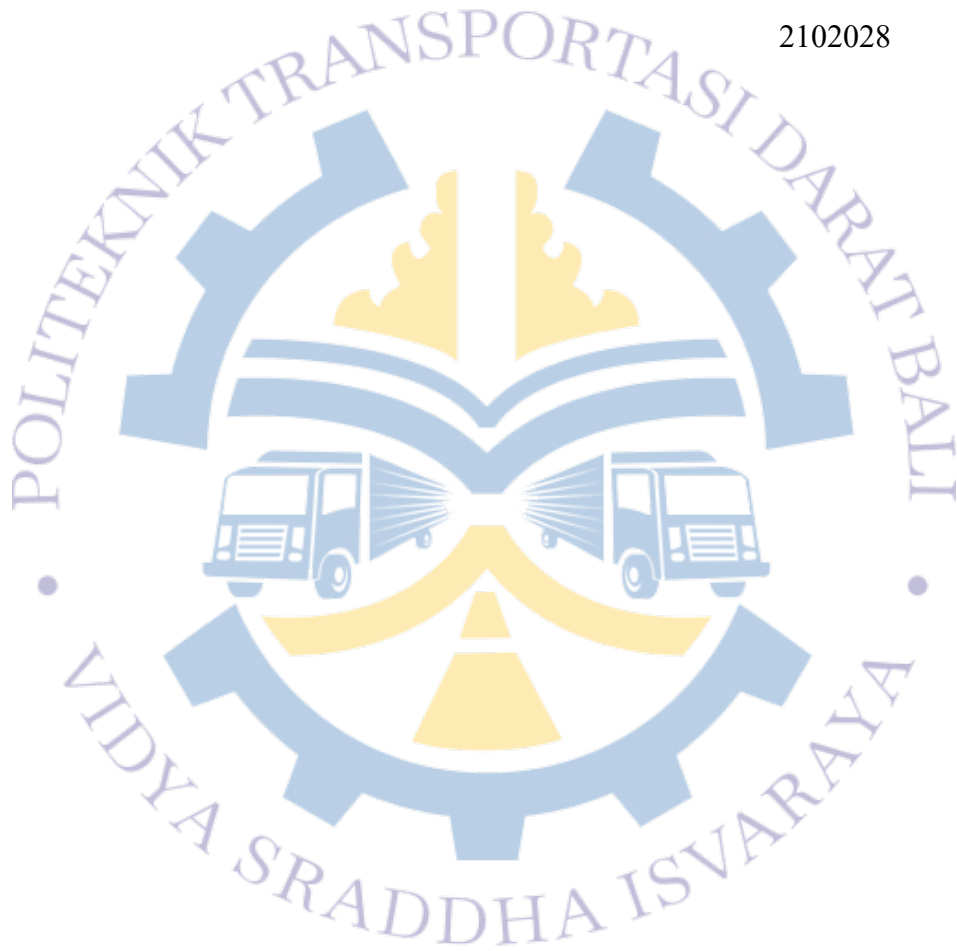
Penulis menyadari tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi dan *Freight forwarding* di Indonesia pada umumnya serta Bali.

Tabanan, 10 Juli 2024

Penulis,

**I KADEK YUDHA PRADIPTA**

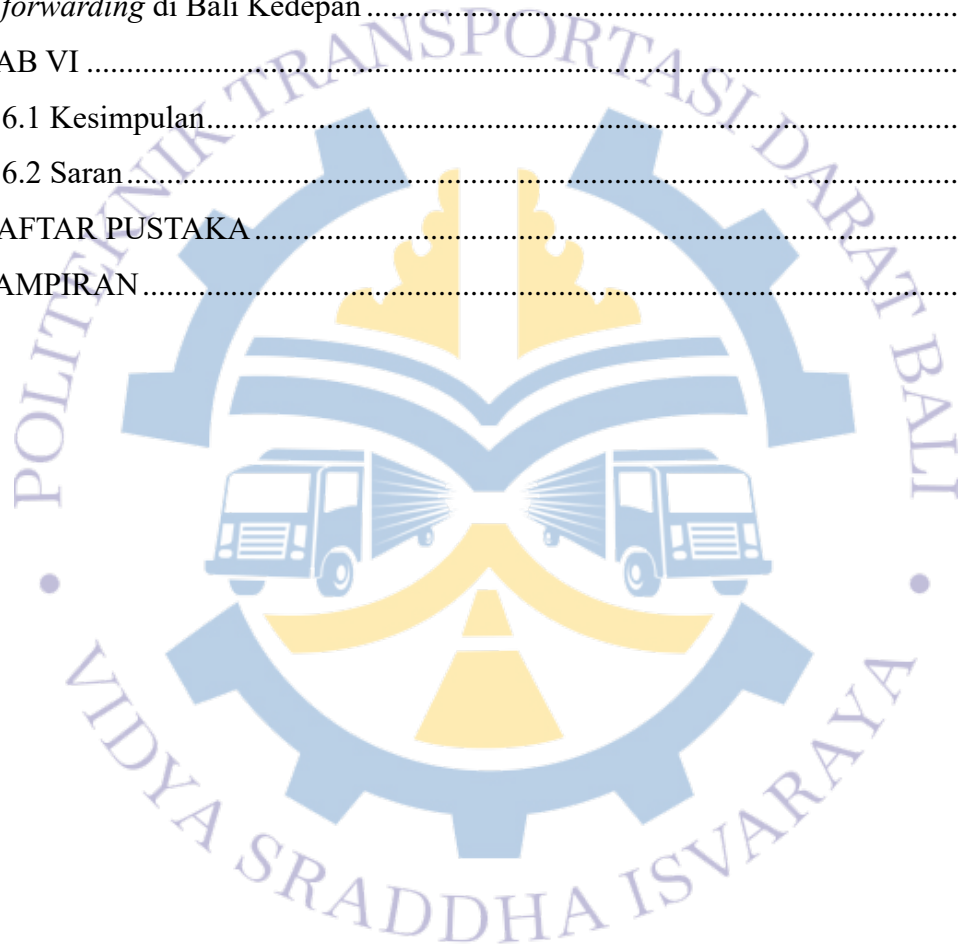
2102028



## DAFTAR ISI

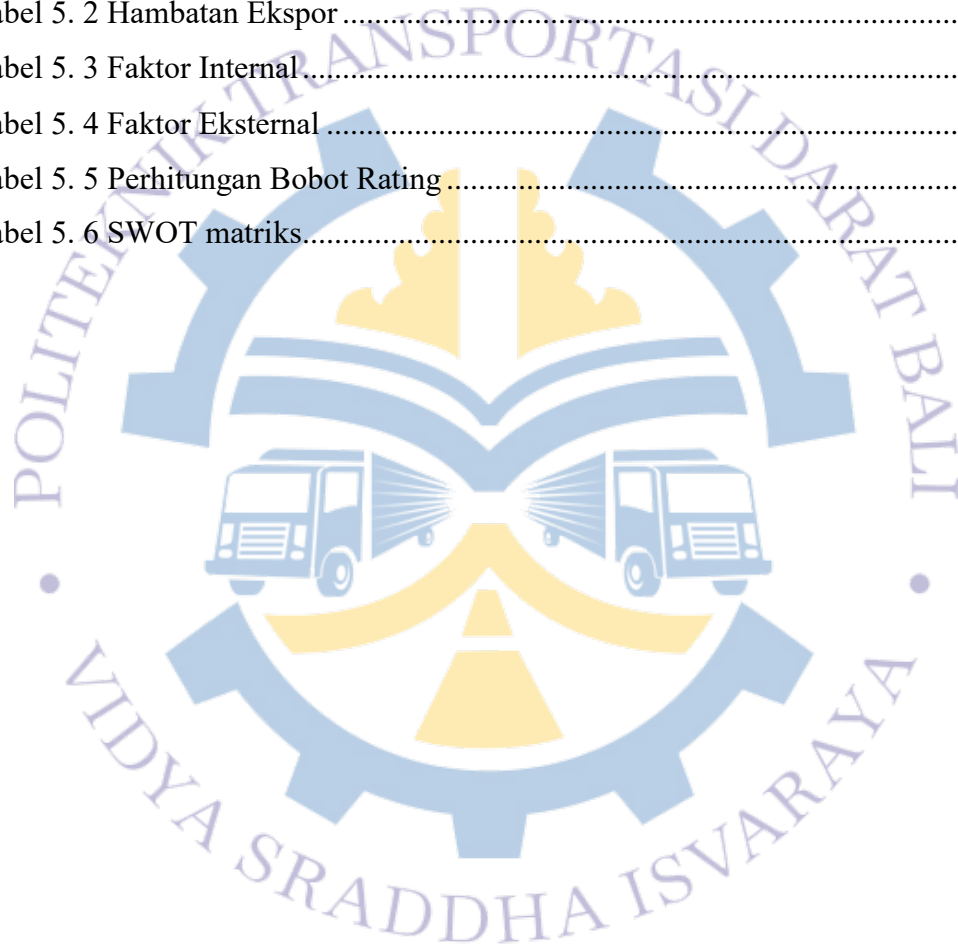
COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II.....	6
2.1 Kondisi wilayah.....	6
2.2 Kondisi Wilayah Kajian.....	7
BAB III.....	11
3.1 Tinjauan Pustaka.....	11
3.2 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB IV.....	16
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
4.2 Metode Analisis Data.....	17
4.3 Bagan Alir Penelitian.....	23

4.4 Timeline Kegiatan .....	24
BAB V .....	24
5.1 Kondisi eksisting .....	24
5.2 Prosedur Penanganan Barang Customer .....	29
5.3 Hambatan Pengiriman Barang Ekspor .....	36
5.4 Peran PT Fajar Insan Nusantara Denpasar Sebagai Perusahaan <i>Freight forwarding</i> di Bali Kedepan .....	46
BAB VI .....	49
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	53



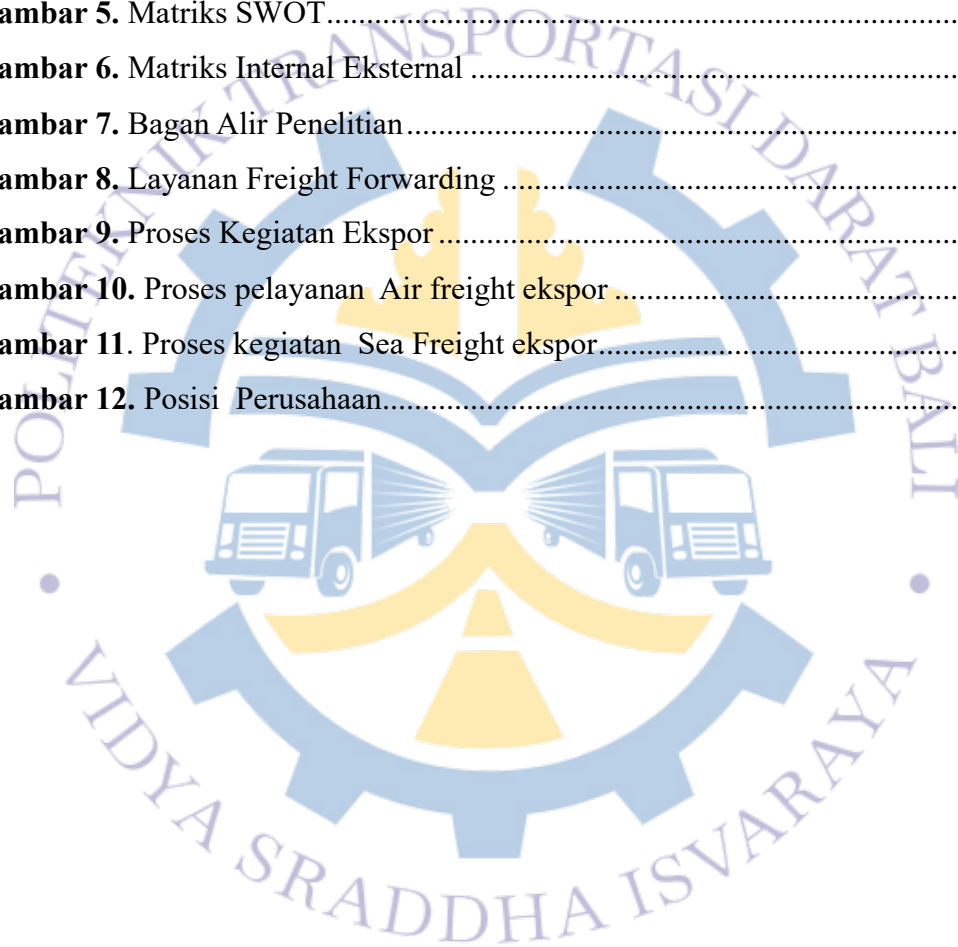
## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4. 1 Rincian Bobot SWOT .....	20
Tabel 4. 2 Timeline Kegiatan .....	24
Tabel 5. 1 Hasil Wawancara .....	27
Tabel 5. 2 Hambatan Ekspor .....	36
Tabel 5. 3 Faktor Internal.....	38
Tabel 5. 4 Faktor Eksternal .....	39
Tabel 5. 5 Perhitungan Bobot Rating .....	39
Tabel 5. 6 SWOT matriks.....	43



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Lokasi PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar .....	7
<b>Gambar 2.</b> Kantor PT Fajar Insan Nusantara DenpasarDenpasar .....	8
<b>Gambar 3.</b> Struktur Organisasi PT Fajar Insan Nusantara DenpasarDenpasar .....	9
<b>Gambar 4.</b> Analisis SWOT .....	18
<b>Gambar 5.</b> Matriks SWOT.....	19
<b>Gambar 6.</b> Matriks Internal Eksternal .....	21
<b>Gambar 7.</b> Bagan Alir Penelitian.....	23
<b>Gambar 8.</b> Layanan Freight Forwarding .....	25
<b>Gambar 9.</b> Proses Kegiatan Ekspor .....	26
<b>Gambar 10.</b> Proses pelayanan Air freight ekspor .....	31
<b>Gambar 11.</b> Proses kegiatan Sea Freight ekspor.....	33
<b>Gambar 12.</b> Posisi Perusahaan.....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Dokumentasi .....	53
<b>Lampiran 2.</b> Dokumentasi .....	54
<b>Lampiran 3.</b> Dokumen Ekspor .....	55
<b>Lampiran 4.</b> Dokumen Ekspor .....	56
<b>Lampiran 5.</b> Dokumen Ekspor .....	57
<b>Lampiran 6.</b> Dokumen Ekspor .....	58
<b>Lampiran 7.</b> Dokumen Ekspor .....	59
<b>Lampiran 8.</b> Dokumen Ekspor .....	59
<b>Lampiran 9.</b> Dokumen Ekspor .....	60
<b>Lampiran 10.</b> Dokumen Ekspor .....	61
<b>Lampiran 11.</b> Dokumen Ekspor .....	62
<b>Lampiran 12.</b> Dokumen Ekspor .....	63
<b>Lampiran 13.</b> Dokumen Ekspor .....	64
<b>Lampiran 14.</b> Dokumen Ekspor .....	65
<b>Lampiran 15.</b> Dokumen Ekspor .....	66
<b>Lampiran 16.</b> Surat Izin Penelitian .....	67
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Wawancara .....	68
<b>Lampiran 18.</b> Checklist wawancara .....	69
<b>Lampiran 19.</b> Lembar Asistensi Pembimbing 1 .....	70
<b>Lampiran 20.</b> Lembar Asistensi Pembimbing 1 .....	71
<b>Lampiran 21.</b> Dokumentasi Asistensi Pembimbing 1 .....	72
<b>Lampiran 22.</b> Lembar Asistensi pembimbing 2 .....	74
<b>Lampiran 23.</b> Dokumentasi Asistensi Pembimbing 2 .....	75
<b>Lampiran 24.</b> Dokumentasi Asistensi Pembimbing 2 .....	76
<b>Lampiran 25.</b> Surat Pengajuan Sidang Tugas Akhir .....	78
<b>Lampiran 26.</b> Hasil Pemeriksaan Plagiarism .....	79
<b>Lampiran 27.</b> Formulir Pendaftaran Tugas Akhir .....	80

**INTISARI**  
**Peranan *Freight Forwarding* Pada Kegiatan Ekspor Studi Kasus :  
PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar**

Oleh

I Kadek Yudha Pradipta

2102028

Freight Forwarding merupakan perusahaan yang melaksanakan kegiatan logistik untuk pengurusan dokumen pengirimannya. Provinsi Bali sebagai salah satu tujuan wisatawan mancanegara untuk melaksanakan liburan atau berbisnis. Tingginya permintaan ekspor di Bali menyebabkan banyaknya perusahaan logistik atau Freight forwarding. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami strategi dan peranan perusahaan Freight forwarding pada kegiatan ekspor studi kasus PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, menggunakan metode SWOT dengan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui adanya hambatan dari kegiatan ekspor. Hasil dari penelitian ditemukan bahwa pada kegiatan ekspor terjadi kasus cancel ekspor, faktor SDM, perubahan kebijakan. Sehingga memerlukan strategi untuk memanfaatkan peran perusahaan sebagai Freight forwarding. Adapun hasil dari analisis SWOT, sebagai perusahaan berkembang dan konsisten serta agent airlines ekspor Freight forwarding tentu perlu memaksimalkan kinerja perusahaan kedepannya.

**Kata kunci:** Freight Forwarding, Ekspor, SWOT, Kualitatif deskriptif

## ***ABSTRACT***

### ***The Role of Freight Forwarding in Export Activities Case Study: PT Fajar Insan Nusantara Denpasar***

*By*

I Kadek Yudha Pradipta

2102028

*Freight Forwarding is a company that carries out logistics activities for the management of shipping documents. Bali Province is one of the destinations for foreign tourists to vacation or do business. The high demand for exports in Bali has led to the presence of many logistics companies or freight forwarders. The purpose of this research is to understand the strategy and role of freight forwarding companies in export activities, a case study of PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar. This research was conducted using observation, documentation interviews, and the SWOT method with qualitative descriptive analysis to identify obstacles in export activities. The research found cases of export cancellations, human resources factors, and policy changes. Therefore, strategies are needed to utilize the role of the company as a freight forwarder. The results of the SWOT analysis, show that as a developing and consistent company, as well as an export airline agent, freight forwarding companies need to maximize their performance in the future.*

***Keywords:*** *Freight Forwarding, Export, SWOT, Qualitative Descriptive*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan ekonomi sangat pesat mengikuti kemajuan teknologi yang mengacu kepada industry 5.0. Pengaruh teknologi dapat dilihat dalam dunia perdagangan khususnya bidang ekspor, pihak yang memberikan peran penting adalah sektor transportasi. Transportasi merupakan layanan jasa yang berguna sebagai moda perpindahan tempat (Dwi et al., 2019). Kegiatan perdagangan tentunya memerlukan transportasi sebagai urat nadi perpindahan barang dari titik produksi hingga sampai ke konsumen. Dapat dikatakan bahwa transportasi memiliki peran penting dalam kemajuan perekonomian.

Ekspor merupakan perdagangan lintas batas negara yang dilakukan dengan cara menawarkan atau menjual produk dari dalam negara kawasan pabean suatu negara ke kawasan pabean negara lain (Sagita Mandasari, Djohar Juliani and Pitria, 2021). Tentunya akan sangat berpengaruh bagi negara berkembang agar dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada komoditi ekspor yang dihasilkan dari sumber daya alam. Dalam era globalisasi persaingan bisnis semakin kompetitif teruntuk perusahaan yang bergerak di bidang logistik. Pada perusahaan logistik tentunya melayani bisnis perdagangan domestik dan internasional. Perusahaan logistik biasanya disebut juga sebagai *Freight forwarding*.

Provinsi Bali sebagai salah satu tujuan wisatawan mancanegara untuk melakukan liburan atau berbisnis. Perkembangan bisnis di Provinsi Bali lebih cenderung pada bidang logistik tourism terkhusus pada kawasan daerah wisata (Ocky Soelistyo et al, 2022). Bisnis ekspor yang terkenal di Bali sampai saat ini masih berada di sektor kerajinan handcraft dan garment (Istri and Astrianita,). Seiring berjalannya waktu dan permintaan pasar, tidak menutup kemungkinan banyak bisnis terkait komoditi kekayaan sumber daya alam yang diekspor ke pasar internasional (Fitria Eviana, 2017).

Adanya permintaan pasar internasional membuat banyaknya perusahaan logistik atau *Freight forwarding* di Bali, salah satunya PT Fajar Insan Nusantara Denpasar. Tentunya hal tersebut memiliki dampak positif bagi perkembangan perekonomian masyarakat dan peningkatan devisa negara.

PT Fajar Insan Nusantara Denpasar merupakan salah satu perusahaan *Freight forwarding* yang menyediakan layanan jasa pengiriman barang dan pembuatan dokumen pengiriman ekspor di Bali. Menurut Sagita Mandasari et al., (2021), *Freight forwarding* adalah perusahaan jasa pelayanan atau pengurusan aktivitas ekspor impor dalam penanganan barang dengan multimoda transport melalui darat, laut, maupun udara. Pengurusan dokumen pengiriman yang akan diangkut mengikuti persyaratan dan kebijakan negara ekspor, negara transit, dan negara impor melalui *Freight forwarding*. Melalui *Freight forwarding* semua persyaratan pengiriman barang dikelola sesuai dengan jenis dan sifat dari barang yang akan dikirim.

Layanan *Freight forwarding* pada PT Fajar Insan Nusantara Denpasar melayani pengiriman melalui jalur darat, laut maupun udara. Dalam kegiatannya PT Fajar Insan Nusantara Denpasar lebih banyak melayani pengiriman melalui jalur udara atau *Air freight*. Pengiriman ekspor di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar diantaranya melayani *general cargo*, *live animals*, maupun *dangerous goods*. Komoditi ikan hias menjadi persentase paling tinggi yang dikirim melalui PT Fajar Insan Nusantara Denpasar, selain itu barang kerajinan berupa handicraft maupun garment juga sering dilakukan pada perusahaan tersebut. Ekspor ikan hias di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar lebih banyak ke wilayah Eropa dengan menggunakan cargo udara seperti Emirates, Qatar Airways, maupun Thai Airways.

Setelah melakukan observasi, ada beberapa teori yang dipelajari dikampus yang dilaksanakan di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar salah satunya mengenai dokumen pengiriman. Namun, problematika yang menjadi kendala taruna pada perusahaan *Freight forwarding* yakni terkait peran *Freight forwarding* dalam menunjang kegiatan bisnis logistik di Bali. Dalam perusahaan *Freight forwarding* ada permasalahan mengenai *packing* dari customer maupun armada pengangkutan. Dalam melakukan

kegiatan *Freight forwarding* memerlukan dokumen sebagai syarat layanan pengiriman barang melalui PT Fajar Insan Nusantara Denpasar. Tentunya dalam pelaksanaan *packing* atau pengiriman barang ada hambatan yang terjadi dalam proses penanganan ekspor di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar, selain itu bagaimana cara perusahaan dalam meningkatkan volume eksportnya.

Pengiriman barang di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar menyesuaikan dengan jenis dan sifat barang yang akan dikirim. Sehingga perlu penanganan yang tepat dalam proses persyaratan dokumen dan penanganan pemuatan dalam pengiriman barang. Tingginya tingkat permintaan pelayanan pengiriman barang melalui PT Fajar Insan Nusantara Denpasar menuntut perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan melaksanakan pengiriman barang tepat waktu dan tepat penanganannya. Namun, dalam melaksanakan kegiatan *Freight forwarding* PT Fajar Insan Nusantara Denpasar memiliki banyak pesaing yang membuat perusahaan harus tetap menjaga kualitas pelayanan terbaik. Untuk meminimalisir komplain dari pihak customer PT Fajar Insan Nusantara Denpasar menekankan kepada setiap staff untuk terus meningkatkan pelayanan kepada customer sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan. PT Fajar Insan Nusantara memiliki slogan “*Company With ATTITUDE*”. Tentunya hal tersebut menjadi acuan dari seluruh staff dari PT Fajar Insan Nusantara Denpasar agar tetap memperhatikan kinerja layanan agar dapat menarik minat customer yang lebih banyak.

*Freight forwarding* menjadi hal penting dalam kegiatan logistik untuk melakukan pengiriman barang dan pengurusan dokumen pengirimannya. Perusahaan *Freight forwarding* tentunya sangat membantu perkembangan bisnis domestik dan internasional di Bali. Untuk mengetahui bisnis *Freight forwarding* lebih detail maka perlu dilakukan kajian terkait “Peranan *Freight forwarding* Pada Kegiatan Ekspor Studi Kasus PT Fajar Insan Nusantara Denpasar” dengan metode observasi, wawancara dokumentasi, menggunakan metode SWOT dengan analisis deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui wawancara kepada pihak manajemen perusahaan yang terlibat dalam kegiatan *Freight forwarding*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan terkait kendala permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang dapat dijabarkan yaitu :

1. Bagaimana kondisi eksisting pengiriman barang ekspor melalui PT Fajar Insan Nusantara Denpasar?
2. Bagaimana prosedur penanganan barang customer di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar?
3. Apakah ada hambatan pengiriman barang ekspor yang dilakukan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar?
4. Bagaimana peran perusahaan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar sebagai perusahaan *Freight forwarding* di Bali kedepannya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kondisi eksisting dari pelayanan pengiriman melalui PT Fajar Insan Nusantara Denpasar.
2. Mengetahui alur penanganan barang customer yang dikirim melalui PT Fajar Insan Nusantara Denpasar.
3. Mengetahui cara menangani serta memberikan solusi terkait hambatan dalam pengiriman barang ekspor melalui darat, laut, maupun udara yang dilakukan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar.
4. Mengetahui peran kedepan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar sebagai perusahaan *Freight Forwarding*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi/Perusahaan

Sebagai perusahaan *Freight forwarding* tentunya harus mengikuti perkembangan dan persaingan pasar. Pada penelitian ini nantinya menjadi acuan untuk mengembangkan perusahaan PT Fajar Insan Nusantara sebagai perusahaan *Freight forwarding* terbaik di Bali.

## 2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali

Penelitian yang dilaksanakan di perusahaan *Freight forwarding* mengenai kegiatan ekspor nantinya dapat menjadi bahan pengembangan kurikulum. Selain itu menjadi awal pengembangan sumber daya manusia perhubungan tentang pemahaman bidang logistik.

## 3. Bagi Taruna/i

- a. Sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan seorang pelajar untuk mengimplementasikan teori yang didapat dari pelajaran dan mempraktekkan di lapangan atau dunia kerja.
- b. Penelitian ini sangat bermanfaat bagi Taruna/i sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar ahli madya logistik.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar tidak mengalami penyimpangan dalam pembahasan, penulis membatasi permasalahan. Pembahasan disebutkan sebagai berikut :

1. Penelitian hanya difokuskan pada pelayanan pengiriman barang di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar.
2. Penelitian difokuskan pada prosedur penanganan barang customer PT Fajar Insan Nusantara Denpasar.
3. Penelitian difokuskan untuk memberikan solusi terkait hambatan pengiriman di PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar.
4. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui peranan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar dalam menangani *Freight forwarding*.
5. Metode yang digunakan untuk penelitian ini dengan melakukan observasi, wawancara dengan analisis deskriptif kualitatif dan SWOT.

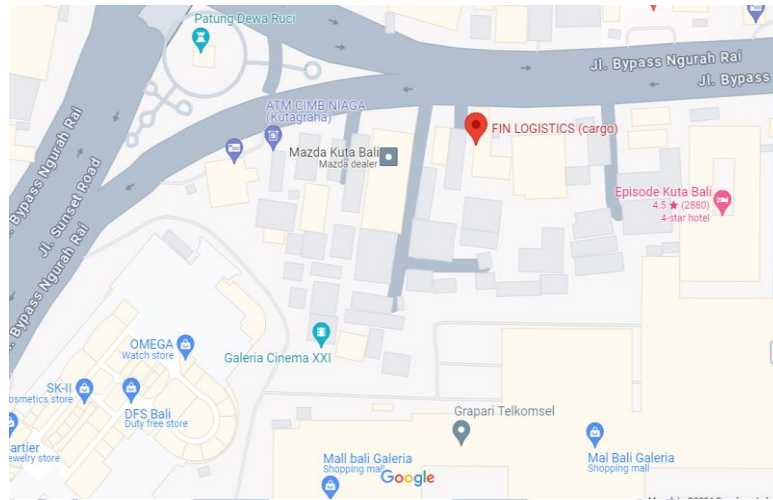
## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Kondisi wilayah**

PT Fajar Insan Nusantara Denpasar yang sering disebut dengan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar terletak di Jl. Bypass Ngurah Rai, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Memiliki kantor di kawasan cargo bandara internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berada di kawasan perekonomian yang strategis sangat menguntungkan bagi perusahaan, mudah dijangkau serta dekat dengan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jam Operasional di PT Fajar Insan Nusantara Denpasar mulai pukul 08.30 – 17.30 Wita dengan menerapkan 5 hari kerja dari hari Senin s/d Jumat.

Secara topografi perusahaan ini terdiri atas gedung kantor, gudang, dan lahan parkir kendaraan. Gedung kantor merupakan kawasan utama perusahaan yang menghadap langsung ke Jl. By Pass I Gusti Ngurah Rai di arah utara. Area gudang merupakan tempat stuffing, packing dan penyimpanan sementara barang customer dengan luas 10 m<sup>2</sup>. Kuta sebagai pusat perekonomian dan pariwisata di Provinsi Bali menjadi faktor pendukung adanya perusahaan oleh – oleh, kerajinan dan Freight forwarding maupun yang lainnya. Letak perusahaan yang sangat strategis menjadi faktor penting dalam menunjang kegiatan perusahaan. Berada di wilayah distrik Kuta yang terkenal serta dekat dengan kawasan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan Pelabuhan Benoa merupakan keunggulan bagi perusahaan jasa *Freight forwarding* seperti PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar.



Sumber: Google Maps

**Gambar 1.** Lokasi PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar

## 2.2 Kondisi Wilayah Kajian

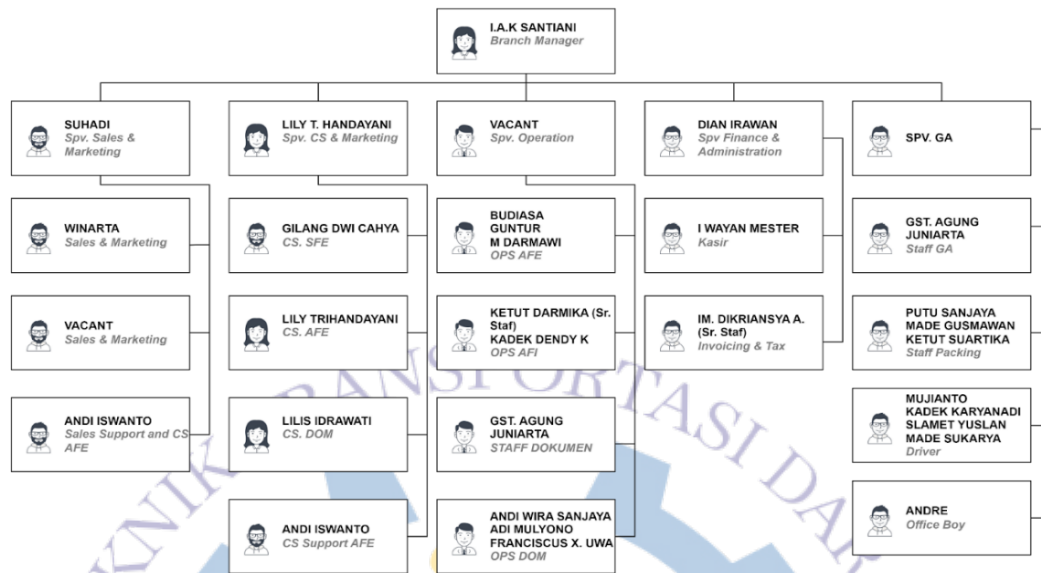
Kabupaten Badung merupakan salah satu pusat perekonomian di Provinsi Bali. Lokasi bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang berada di bawah PT. Angkasa Pura menjadi percepatan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Badung. PT Fajar Insan Nusantara Denpasar merupakan salah satu cabang perusahaan *Freight forwarding* yang berlokasi di Jalan By Pass I Gusti Ngurah Rai, Kuta, Badung, Bali. Perusahaan *Freight forwarding* ini dibangun karena memiliki posisi yang sangat strategis karena dekat ke area kargo bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Perusahaan PT Fajar Insan Nusantara Denpasar mempunyai gedung kantor dan gudang sebagai pusat operasional perusahaan. PT Fajar Insan Nusantara Denpasar memiliki struktur garis dan staf yang dipimpin oleh seorang Branch Manager yang bertugas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada *customer*. Adapun gambar dari PT Fajar Insan Nusantara Denpasar dilihat pada gambar 2.



*Sumber: Google Images*

**Gambar 2.** Kantor PT Fajar Insan Nusantara Denpasar

PT Fajar Insan Nusantara Denpasar mempunyai dua kantor operasional, untuk kantor yang kedua berlokasi di area kargo domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. PT Fajar Insan Nusantara Denpasar merupakan cabang pertama yang didirikan pada bulan Oktober 1986 dengan nama FIN AIR CARGO. Peresmian kantor PT Fajar Insan Nusantara Denpasar ini dilakukan pada bulan Juli tahun 2000, jadi untuk saat ini PT Fajar Insan Nusantara Denpasar sudah berdiri selama 36 tahun. Pada bulan Mei 1989 budaya perusahaan mulai diperkenalkan dan diterapkan pada seluruh karyawan. Pada tahun 1992 FIN Cargo resmi berubah menjadi PT. Fajar Insan Nusantara Logistics. Sampai saat ini sudah ada tujuh cabang perusahaan yang tersebar di pulau Jawa, Bali dan Sumatera. Awal tahun 2009 didirikan FIN Express sebagai perusahaan independen yang berfokus pada layanan paket express. Selanjutnya pada bulan Mei 2012 muncul layanan Kurir On- Board dalam melayani barang – barang sensitif terhadap waktu dan berharga. Berikut adalah Struktur organisasi PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar:



Sumber: Arsip PT. Fajar Insan Nusantara Denpasar

Gambar 3. Struktur Organisasi PT Fajar Insan Nusantara Denpasar

1. Branch Manager PT Fajar Insan Nusantara Denpasar  
 Sebagai pimpinan cabang branch manager berperan penting dalam keberlangsungan kegiatan perusahaan dalam pelaksanaan kerja layanan yang dimiliki.
2. Supervisor  
 Supervisor memiliki tugas untuk mengatur serta mengawasi jalannya kegiatan perusahaan dalam melayani customer.
  - a. Sales Marketing
  - b. Operation
  - c. Finance & Administration
  - d. GA
3. Customer service  
 Customer service merupakan orang pertama yang akan berhadapan langsung terhadap setiap customer untuk menyampaikan layanan perusahaan.
  - a. Air freight
  - b. Sea freight
  - c. Domestik

4. Operation

Sebagai operation memiliki tugas dalam menyelesaikan semua kegiatan perusahaan dalam melayani customer

- a. Air freight ekspor/impor
- b. Sea freight ekspor
- c. Staff dokumen
- d. Domestik

5. Finance Administration

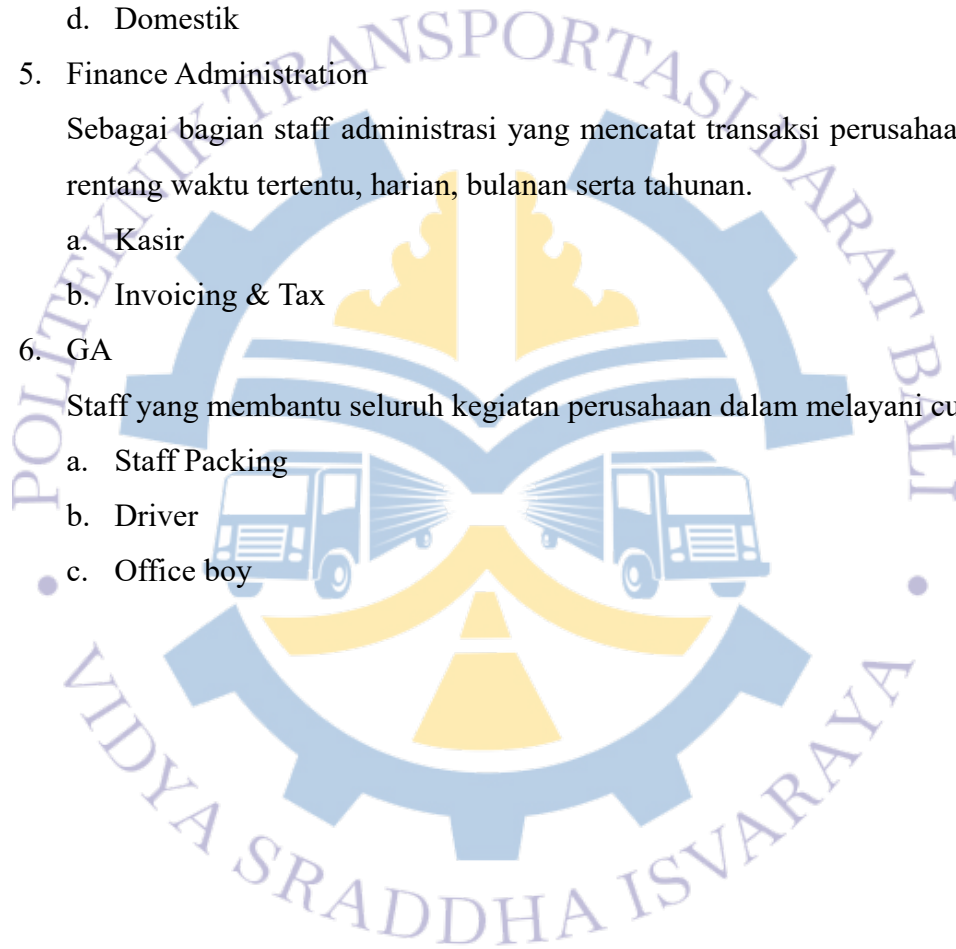
Sebagai bagian staff administrasi yang mencatat transaksi perusahaan selama rentang waktu tertentu, harian, bulanan serta tahunan.

- a. Kasir
- b. Invoicing & Tax

6. GA

Staff yang membantu seluruh kegiatan perusahaan dalam melayani customer.

- a. Staff Packing
- b. Driver
- c. Office boy



## BAB III

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 3.1 Tinjauan Pustaka

##### 3.1.1 *Freight forwarding*

Kegiatan ekspor impor sangat berpengaruh terhadap perekonomian suatu negara, khususnya Indonesia. Menurut Sagita Mandasari dkk. (2021), *Freight forwarding* adalah perusahaan jasa pelayanan atau pengurusan aktivitas ekspor impor dalam penanganan barang dengan multimoda transport melalui darat, laut, maupun udara. Pemilik perusahaan *Freight forwarding* biasanya disebut dengan *Freight forwarder*. Perusahaan *Freight forwarding* berhak mengakui barang atas nama pengirim atau atas nama penerima karena pada perusahaan *Freight forwarding* melaksanakan prosedur dari proses pengurusan dokumen, biaya transportasi dan penanganan barang di gudang.

*Freight forwarding* mempunyai organisasi untuk menentukan pangsa pasar perusahaan dan dapat bersaing secara sehat. ALFI (Asosiasi Logistik Forwarder Indonesia) merupakan salah satu organisasi yang menjadi acuan dalam pelaksanaan bisnis *forwarding*. Peran ALFI dalam peningkatan kompetensi SDM di bidang logistik dan terus mengembangkan pertumbuhan ekonomi nasional yang berdaya saing global dengan *National Logistics Ecosystem* (NLE). Penekanan biaya logistik secara efisien menjadi salah satu kontribusi dari ALFI.

Perusahaan *Freight forwarding* tentunya juga menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dalam proses pengiriman barang. Selain mengikuti organisasi secara nasional beberapa perusahaan *forwarding* di Indonesia ikut menjadi bagian dari IATA dan FIATA sebagai organisasi *forwarding* internasional. Tujuan perusahaan *forwarding* ikut dalam organisasi internasional untuk mempermudah proses ekspor/impor dalam pelayanannya. Hal ini juga tentu dapat meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan *Freight Forwarding*.

Bisnis *forwarding* juga termasuk kedalam kegiatan logistik, dimana bertanggung jawab atas pengiriman barang hingga sampai ke tangan konsumen. Perusahaan *Freight forwarding* tentu wajib memiliki syarat atau perizinan dari pihak terkait. Sarana dan prasana dari perusahaan *forwarding* seperti gedung kantor, gudang, area parkir bongkar muat, dan angkutan barang menjadi hal dasar dalam pelayanannya.

### 3.2.2 Ekspor

Perkembangan teknologi era globalisasi saat ini memudahkan orang untuk melaksanakan bisnis hingga masuk ke pasar internasional. Ekspor merupakan kegiatan penting dalam perdagangan internasional (Sakti and Ikhsan, 2022). Ekspor merupakan perdagangan yang melintasi wilayah pabean berdasarkan kegiatan yang berlaku (F and Satar, 2015). Setiap pelaksanaan ekspor barang tentunya dikenakan tarif sesuai dengan besarnya yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan (Rifandy Christian Silano, 2023). Negara yang melaksanakan ekspor mendapatkan banyak manfaat untuk meningkatkan nilai pasar dengan multi effect ekonomi lainnya.

Indonesia merupakan negara dengan memiliki kekayaan sumber daya yang melimpah. Kreatifitas masyarakat sangat berperan penting dalam peningkatan ekspor agar dapat bersaing di pasar global. Tingginya permintaan pasar menyebabkan adanya regulasi terkait pengiriman ekspor. Perbaikan sistem pelayanan ekspor terus dilakukan untuk mengefisiensi biaya logistik nasional. Setiap wilayah Indonesia memiliki komoditi ekspor yang khas. Provinsi Bali merupakan salah satu provinsi penyumbang devisa negara tertinggi melalui pertumbuhan ekonomi pariwisata (Permana & Wirayudha, 2023).

Komoditi yang sering di ekspor dari Provinsi Bali adalah handicraft, garment, maupun ikan hias. Sebagai kawasan *logistics tourism* menjadi peluang besar bagi masyarakat Bali dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk peningkatan perekonomian. Kegiatan ekspor mempunyai peran penting bagi perekonomian suatu daerah. Pemanfaatan komoditi sebagai bahan untuk peningkatan nilai jual ekspor terus dikembangkan untuk pemenuhan permintaan konsumen mengikuti tren pasar.

### 3.2.3 SWOT

Analisis SWOT adalah singkatan dari kata *Strength*, *Weaknesses*, *Opportunities*, dan *Threats*. Penelitian menggunakan analisis SWOT sering digunakan untuk pengembangan suatu bisnis ataupun organisasi. SWOT merupakan analisis untuk perusahaan mengendalikan aktivitas berdasarkan kekuatan yang dimiliki perusahaan dalam memanfaatkan peluang serta meminimalisir ancaman yang membahayakan perusahaan untuk menjadi sebuah peluang di pasar bisnis (Anggi Sasmita et al., 2021).

Dalam analisis SWOT ada diagram Internal dan Eksternal/ IE matriks. Diagram ini merupakan pengembangan model oleh General Electric. Matriks IE merupakan model yang komprehensif untuk mengidentifikasi dan analisis perbandingan posisi suatu organisasi berdasarkan skor total evaluasi faktor internal dan eksternal (Lestariningsih et al., 2024). Matriks Internal dan Eksternal ini memiliki 9 kuadran yang menunjukkan 3 kategori perusahaan. Nantinya hasil analisis SWOT akan ditampilkan dalam bentuk gambar diagram posisi perusahaan.

Penelitian menggunakan analisis SWOT nantinya dapat memberikan masukan mengenai strategi bisnis dan mengetahui sejauh mana peran perusahaan. Perusahaan perlu melakukan kajian dengan analisis SWOT untuk evaluasi keberlanjutan. Mengetahui terkait target perusahaan kedepannya dengan menggunakan analisis SWOT. Dalam hal ini perusahaan nantinya dapat memperbaiki sistemnya untuk meningkatkan layanannya.

### 3.2 Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini memiliki kajian penelitian terdahulu mengenai peran perusahaan *Freight forwarding* dengan research GAP mengenai metode yang digunakan dan hasil dari penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Cok Istri Yulia Astrianita	Peranan <i>Freight Forwarder</i> Dalam Menunjang Aktivitas Ekspor Pada PT. Bisama Nugraha Cargo Ubud Bali	Memahami peran <i>Freight forwarder</i> dalam menunjang aktivitas logistik.	Metode wawancara dan analisis deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bisama Nugraha Cargo bekerjasama dengan perusahaan <i>Freight forwarder</i> yaitu perusahaan PT. Damco dalam menunjang aktivitas ekspornya.
2.	Evada Rustina (2022)	Peranan <i>Freight forwarding</i> Dalam Jasa	Mengetahui peranan <i>forwarding</i>	Metode Deskriptif Kualitatif	Sebagai pelayanan jasa layanan ekspor

No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Pengiriman Barang (Studi Kasus Ekspor Komoditas <i>Glassfibre Reinforced Cement</i> PT. Dunia Trans Persada)	Trans Persada dalam proses ekspor <i>glassfibre reinforced cement.</i>		penanggung jawab atas semua kegiatan pengangkutan dari awal hingga tempat tujuan.
3.	Putri Sagita, Retno, Suzhila (2021)	Peranan <i>Freight forwarding</i> PT. Cargo Plaza Indah Semarang Dalam Kegiatan Ekspor Impor Barang	Mengetahui peran <i>Freight forwarding</i> terhadap perekonomian di Indonesia melalui kegiatan ekspor barang	Metode deskriptif kualitatif	Melalui perusahaan <i>Freight forwarding</i> kegiatan ekspor maupun impor dapat berjalan dengan baik.