

EFEKTIVITAS PROSES EKSPOR PADA USAHA JASA *FREIGHT FORWARDING NON VESSEL OPERATING COMMON CARRIER* (NVOCC) DI PT. MAHESA LOGISTIK INTERNASIONAL

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Transportasi Laut
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Terapan Transportasi Laut**



Disusun Oleh :

SAVITRI DEWI KHAIRUNISSA

NIM. 200901024

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
JURUSAN BISNIS MARITIM
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROSES EKSPOR PADA USAHA JASA *FREIGHT*
FORWARDING NON VESSEL OPERATING COMMON CARRIER
(NVOCC) DI PT. MAHESA LOGISTIK INTERNASIONAL**

Oleh :

Savitri Dewi Khairunissa

NIM. 200901024

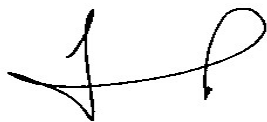
Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji skripsi

Program Studi Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 16 Agustus 2024

Penguji I



Niken Devi Rosita, S.Si.T.,
M.M.Tr

NIP.198403252018032001

Penguji II



Mahsunah Etik R, M.Hum

NIP.198401022021212005

Penguji III



Nurita Widiyanti, S.Psi,M.Psi

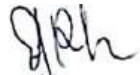
NIP.198301132015042002

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

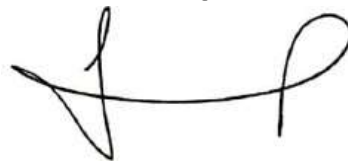
Skripsi yang berjudul “**EFEKTIVITAS PROSES EKSPOR PADA USAHA JASA *FREIGHT FORWARDING NON VESSEL OPERATING COMMON CARRIER* (NVOCC) DI PT. MAHESA LOGISTIK INTERNASIONAL**” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal Agustus 2024 dan dinyatakan :

LULUS

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr	Penguji I		16/08 ²⁴
2.	Mahsunah Etik Rahayuningsih, M.Hum	Penguji II		16/08 ²⁴
3.	Nurita Widiанти, S.Psi,M.Psi	Penguji III		16/08 ²⁴

Semarang, 16 Agustus 2024
Koordinator Program Studi Transportasi Laut



Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr
NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Savitri Dewi Khairunissa

NIM : 200901024

Prodi : Transportasi Laut

Judul : EFEKTIVITAS PROSES EKSPOR PADA USAHA JASA *FREIGHT FORWARDING NON VESSEL OPERATING COMMON CARRIER* (NVOCC) DI PT. MAHESA LOGISTIK INTERNASIONAL

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Savitri Dewi Khairunissa

NIM. 200901024

**HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Savitri Dewi Khairunissa

NIM : 200901024

Prodi : Transportasi Laut

Judul : EFEKTIVITAS PROSES EKSPOR PADA USAHA JASA *FREIGHT FORWARDING NON VESSEL OPERATING COMMON CARRIER* (NVOCC) DI PT. MAHESA LOGISTIK INTERNASIONAL

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak milik program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Savitri Dewi Khairunissa

NIM. 200901024

ABSTRAK

Fenomena seperti keterlambatan kapal dan space kapal menjadi masalah utama dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas proses ekspor yang dilakukan oleh PT. Mahesa Logistik Internasional sebagai *forwarder Non Vessel Operating Common Carrier* (NVOCC). Tujuan lainnya adalah mengidentifikasi kendala dalam proses ekspor serta upaya yang dilakukan perusahaan untuk menjaga kelancaran proses tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses ekspor di PT. Mahesa Logistik Internasional telah berjalan efektif, ditandai dengan pencapaian pengiriman tepat waktu, kualitas layanan yang tinggi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Namun, terdapat kendala seperti keterlambatan kapal dan kehabisan kapasitas ruang muat kapal, terutama pada puncak musim ekspor. Kendala lainnya termasuk pemahaman bahasa antar karyawan dan biaya yang kurang kompetitif dari perusahaan pelayaran. PT. Mahesa Logistik Internasional telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala ini, seperti pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, memperkuat kerja sama dengan mitra bisnis dan vendor, negosiasi tarif, serta menggunakan alternatif vendor untuk memastikan kelancaran proses ekspor dan monitoring pengiriman. Upaya-upaya ini telah membantu meningkatkan efektivitas proses ekspor perusahaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah PT. Mahesa Logistik Internasional berhasil mencapai efektivitas yang baik dalam proses ekspor, meskipun terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan kinerja lebih lanjut. Keberhasilan menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Efektivitas, Proses Ekspor, Freight Forwarding, NVOCC

ABSTRACT

The phenomenon of ship delays and lack of cargo space has become a major issue for the company. The purpose of this research is to analyze the effectiveness of the export process carried out by PT. Mahesa Logistik Internasional as a Non-Vessel Operating Common Carrier (NVOCC) forwarder. Another objective is to identify the challenges in the export process and the efforts made by the company to maintain the smoothness of the process. The method used is descriptive qualitative with a case study approach. The results show that the export process at PT. Mahesa Logistik Internasional has been effective, marked by on-time delivery, high-quality service, and compliance with regulations. However, there are challenges such as ship delays and lack of cargo space, especially during peak export seasons. Other challenges include varying levels of English proficiency among employees and the less competitive shipping rates from carriers. PT. Mahesa Logistik Internasional has undertaken various efforts to address these challenges, such as training and developing human resources, strengthening cooperation with business partners and vendors, negotiating rates, and using alternative vendors to ensure the smoothness of the export process and shipment monitoring. These efforts have helped improve the effectiveness of the company's export processes. The conclusion of this research is that PT. Mahesa Logistik Internasional has successfully achieved good effectiveness in its export process, although there are some challenges that need to be addressed to further enhance performance. This success demonstrates the company's commitment to maintaining service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Effectiveness, Export Process, Freight Forwarding, NVOCC*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *EFEKTIVITAS PROSES EKSPOR PADA USAHA JASA FREIGHT FORWARDING NON VESSEL OPERATING COMMON CARRIER (NVOCC) DI PT. MAHESA LOGISTIK INTERNASIONAL*. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan Praktek Darat dan Kertas Kerja Praktik pada Program Studi Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) dengan gelar Sarjana Terapan Transportasi.

Skripsi ini penulis susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga memperlancar pembuatan Skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, serta meluangkan waktunya dalam segala hal yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian Skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr, selaku Kepala Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr, selaku Kepala Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia, selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun Skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

4. Ibu Mahsunah Etik Rahayuningsih, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun Skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Pembina Taruna (Bintar) yang telah memberikan ilmunya selama penulis melaksanakan Pendidikan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu menjadi penyemangat dan sebagai sandaran terkuat bagi penulis. Terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, nasehat, pengorbanan dan kepercayaan serta ridho yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
7. Direktur, manajemen serta seluruh karyawan PT. Mahesa Logistik Internasional yang telah memberikan ilmu serta pengalaman dalam pelaksanaan praktek industri atau praktek darat.
8. Rekan-rekan Angkatan IX Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu serta mendukung dalam pelaksanaan pembuatan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Sebagai penutup dengan segala harapan semoga Skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi penulis pribadi serta para pembaca pada umumnya, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Semarang, 16 Agustus 2024
Penulis,



Savitri Dewi Khairunissa
NIM. 200901024

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pikir.....	23
BAB III.....	26
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Tipe Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengolahan Data	30

3.6 Teknik Analisa Data	32
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.2 Pembahasan.....	46
BAB V	64
PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Dimensi Pertanyaan.....	29
Tabel 4.1 Data Keterlambatan Kapal.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prosedur Ekspor.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Space Kapal Full.....	43
Gambar 4.2 Komunikasi dengan Carrier	48
Gambar 4.3 Komunikasi dengan Customer	48
Gambar 4.4 Diagram Penanganan Keluhan Masalah	50
Gambar 4.5 Memberikan Respon Pernyataan Customer	51
Gambar 4.6 Check List Kelengkapan Dokumen	52
Gambar 4.7 Sosialisasi Sistem CEISA 4.0.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara	69
Lampiran 2 Shipping Instruction From Shipper.....	75
Lampiran 3 House Bill of Lading.....	76
Lampiran 4 Booking Confirmation	77
Lampiran 5 Delivery Order (DO).....	78
Lampiran 6 Cleanlines Certificate.....	79
Lampiran 7 Tank Certificate	80
Lampiran 8 Pemberitahuan Ekspor Barang	81
Lampiran 9 Nota Pelayanan Ekspor	83
Lampiran 10 Verified Gross Mass.....	84
Lampiran 11 Final SI To Carrier	85
Lampiran 12 Manifest.....	86
Lampiran 13 Master Bill of Lading.....	87
Lampiran 14 Sea Way Bill.....	88
Lampiran 15 Invoice From Carrier.....	90
Lampiran 16 Invoice From Principal.....	91
Lampiran 17 Pemberitahuan Actual Time Departure.....	92
Lampiran 18 Delay Notice	93
Lampiran 19 Pemberitahuan Space Kapal	95
Lampiran 20 Wawancara bersama Manajemen	96