



## Penanganan *Ocean Freight* Ekspor pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya

Yoga Pratama Putra Setianto <sup>1\*</sup>, M. Ikhsan <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Akademi Pelayaran Nasional Surakarta, Indonesia

**Abstract;** *Handling of Export Ocean Freight is one of the services of PT ICT Logistik Surabaya Branch in shipping goods using. The objectives of this study are: 1. to describe the process of handling export ocean freight, 2. to describe efforts to resolve where customers feel that the handling of ocean freight activities is less than optimal, especially when processing their documents. This research was conducted at PT ICT Logistik Indonesia Surabaya Branch from February 2024 to May 2024. This research method uses a descriptive qualitative research method. Data collection techniques: observation, interviews, literature studies. The data collected is then subjected to data reduction, data presentation, and drawing conclusions. While the information used by researchers is operational staff and business development staff. The results of this study are Handling of Export Ocean Freight at PT ICT Logistik Indonesia Surabaya Branch, namely: 1. Handling of export ocean freight such as: a. Requesting SI from Shipper, b. Sending SI to Shipping for booking space, c. Obtaining proof of B/C or D/O, d. Drafting of B/L documents is done with the shipper until confirmation of approval, e. after that the ocean freight shipment is completed, and what are the documents needed such as: a. (Shipping Instruction) SI, b. (Delivery Order) D/O, c. (Booking Confirmation) B/C, d. (Bill of Loading) B/L, e. Invoice. 2. How are the efforts to resolve where customers feel that the handling of ocean freight activities is not optimal, especially when processing documents such as: services offered during ocean freight activities, especially document processing so that shippers get maximum service, namely: a. providing Telex release Bill Of Loading services, b. providing House B/L creation services at relatively affordable rates.*

**Keywords:** *Handling, Ocean Freight Export, PT ICT Logistik Indonesia*

**Abstrak;** Penanganan *Ocean Freight* Ekspor adalah salah satu *service* PT ICT Logistik Cabang Surabaya dalam pengiriman barang menggunakan . Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1. mendeskripsikan bagaimana proses penanganan ocean freight ekspor, 2. mendeskripsikan upaya penyelesaian dimana customer merasa penanganann aktivitas *ocean freight* kurang maksimal khususnya saat pengurusan dokumennya pada. Penelitian ini dilaksanakan di PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya dari bulan Februari 2024 sampai bulan Mei 2024. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data: observasi, interview, studi Pustaka. Data yang terkumpul kemudian dilakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan informasi yang dijadikan peneliti adalah staff operasional dan staff *bussines developmend*. Hasil penelitian ini adalah Penanganan *Ocean Freight* Ekspor pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya yaitu: 1. Penanganan ocean freight ekspor seperti: a. Meminta SI kepada Shipper, b. Mengirimkan SI kepada Pelayaran untuk booking space, c. Mendapatkan bukti B/C atau D/O, d. Dilakukan draft- draftan dokumen B/L dengan shipper sampai konfirmasi persetujuan, e. setelah itu shipment ocean freight selesai , dan apa saja dokumen yang dibutuhkan seperti: a. (Shipping Intruction) SI, b. (Delivery Order) D/O, c. (Booking Confirmation) B/C, d. (Bill of Loading) B/L, e. Invoice . 2. Bagaimana upaya penyelesaian dimana customer merasa penanganann aktivitas ocean freight kurang maksimal khususnya saat pengurusan dokumennya seperti : pelayanan yang di tawarkan saat aktivitas ocean freight khususnya pengurusan dokumen supaya shipper mendapatkan service dengan maksimal yaitu : a. memberikan *pelayanan Telex release Bill Of Loading*, b. memberikan pelayanan pembuatan *House B/L* dengan rate yang relative terjangkau.

**Kata Kunci :** Penanganan, Ocean Freight Ekspor, PT ICT Logistik Indonesia

### 1. LATAR BELAKANG

Transporter merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang pengangkutan barang ekspor maupun impor. Transporter memiliki sistem tersendiri yang harus dijalankan oleh

perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasanya. Dalam perdagangan internasional, perusahaan transporter lebih dikenal dengan sebutan “*Freight Forwarding*”. *Freight Forwarding* (usaha jasa transportasi) merupakan perusahaan yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pengirim/ penerima barang (*shipper* dan *consignee*) antar negara dalam mengurus kelengkapan dokumen pelayaran dan pengiriman barang melalui laut, darat, udara.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti dan informasi yang di dapatkan, ada beberapa perusahaan *freight forwarding* yang beroperasi di Surabaya. Perusahaan tersebut antara lain: PT. Link Pasipik Indonusa, PT. ICT Logistik Indonesia, PT. Yes Logistic, PT. Fortune Ocean Logistic, PT. Getway container line. Salah satu dari lima perusahaan tersebut yang memiliki *service ocean freight* hanya perusahaan PT ICT Logistik cabang Surabaya dan PT. Getway container line. Hal ini menunjukkan bahwa *service ocean freight* tidak diterapkan di setiap perusahaan *freight forwarding*. Maka dari itu peneliti tertarik mengamati kegiatan penanganan *ocean freight* di PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya.

PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa Ekpedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dan *freight forwarding* yang berada di kota Surabaya dan memiliki *service ocean freight* seperti pengurusan dokumen, penjadwalan, penanganan kargo serta monitoring dan pengendalian yang dimana perusahaan berkerja sama dengan pihak pelayaran. Perusahaan ini melayani kegiatan ekspor impor dengan pola ( *Full Container Load*) FCL maupun ( *Less Conatiner Load* ) LCL. PT ICT Logistik Cabang Surabaya memiliki beberapa *service* antara lain *Custome Clearance, warehousing and storage, inland transportation and ocean freight, consulting service*, akan tetapi yang sering di laksanakan PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya ialah *service ocean freight*

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Penanganan *ocean freight*

#### a. Penanganan

Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu proses, cara, menangani, penggarapan. Sedangkan menurut Kamus Internasional penanganan (*handling*) yaitu tindakan menyentuh, mengendalikan, mengelola, menggunakan, dll dengan tangan atau tangan. Jadi menurut pengertian diatas penanganan yaitu suatu jenis tindakan yang bisa berupa tindakan menyentuh, mengendalikan, mengelola, menggunakan, dimana ditujukan untuk menyelesaikan suatu perkara atau masalah.

#### b. *Ocean freight*

Pengiriman laut, juga dikenal sebagai *ocean freight* adalah metode pengiriman barang melalui kapal kargo di perairan luas, seperti lautan, laut, dan jalur air yang dapat dilayari. Selayaknya *air freight*, *ocean freight* juga merupakan komponen fundamental dari perdagangan global, memfasilitasi pergerakan barang antara negara dan benua.

### **Ekspor**

Ekspor adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam ke luar wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi ketentuan yang berlaku (Roselyne Hutabarat, 1990). Ekspor adalah perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam ke luar wilayah pabean suatu negara dengan memenuhi ketentuan yang berlaku (Djauhari Ansyar dan Amirullah, 2002). Menurut Amir (2004), Ekspor adalah upaya melakukan penjualan komoditas yang kita miliki kepada bangsa lain atau negara asing, dengan mengharapkan pembayaran dalam valuta asing, serta melakukan komoditi dengan memakai bahasa asing. Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa ekspor adalah kegiatan menjual barang ke luar negeri dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan yang sudah diatur oleh pemerintah.

### **Jasa**

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Philip Kotler, 2002). Sedangkan pengertian jasa dirumuskan di Pasal 1 angka 15 Undang- Undang Nomor 18 Tahun 2000, yaitu setiap kegiatan pelayanan berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang atau fasilitas atau kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan.

### ***Freight forwarding* dan EMKL**

*Freight forwarder* adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pengurusan dokumen dan transportasi, dimana peran utamanya adalah sebagai “pemberi jasa” antara shipper (pengirim/*eksportir*) dan consignee (penerima/*importir*) atau *airline* (angkutan udara) dan shipping line (angkutan laut) (Andi Susilo, 2008).

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Strategi Penelitian**

Penelitian metode sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah, sebab metode merupakan cara untuk mencapai tujuan. Metode pada dasarnya berarti cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, tujuan umum penelitian adalah untuk mengungkap

masalah, maka langkah-langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014:43) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Nazir, 2014) Sedangkan menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang mendeskripsikan tentang Penanganan *Ocean Freight* Ekspor Pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti di PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya.

Nama perusahaan : PT ICT Logistik Indonesia

: Puskopala koarmada, gedung bima lantai 2, Jl. Ikan Dorang No.1, Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur 60177

Nomor telepon 085325395867

2. Waktu penelitian

Waktu Penelitian Penelitian di lakukan selama 8 bulan yaitu bulan November 2023 samapi dengan Juni 2024. Dalam waktu bulan penelitian ini diharapkan sudah dapat dilaksanakan. Hal tersebut termasuk pengajuan judul penelitian, penyelesaian izin judul dan usaha penelitian, perbaikan, pelaksanaan penelitian dan penulisan hasil laporan penelitian. Adapun jadwal kegiatan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Tahun 2023-2024							
	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1 Observasi	■							
2 Penyusunan Proposal	■	■						
3 Penyusunan Perizinan	■	■	■					
4 Pelaksanaan Penelitian				■	■	■	■	■
5 Pengumpulan Data				■	■	■	■	■
6 Analisis Data					■	■	■	■
7 Laporan						■	■	■
8 Finalisasi							■	■

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Penelitian

#### Proses Penanganan Ocean Freight Ekspor Pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya

PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya sebagai perusahaan Freight Forwarder yang mempunyai service *ocean freight* yang harus memperhatikan antara lain rute dan *schedule vessel* dan dokumen pendukung lainnya dengan cara menanyakan ke pelayaran/*liner* yang bekerja sama dengan PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya dengan tujuan memastikan estimasi waktu kedatangan dan sampai serta *rate* yang harus di keluarkan *customer*. Adapun beberapa tahapan dalam penanganan ocean freight pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya:

1. Adanya deal rate antara *customer* dengan PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya.
2. Kemudian PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya menanyakan *schedule vessel* kepada pihak pelayaran yang di gunakan untuk mengetahui nama *vessel/ kapal*, (*Estimated Time of Departure*), (*Estimated Time of Arrival*)ETA,dan *No voyage* yang digunakan untuk pembuatan (*Shipping Intruction*) SI dari *customer*.
3. Setelah itu PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya meminta *customer* memberikan (*Shipping Intruction*) SI yang di gunakan untuk *booking space* ke agen pelayaran supaya mendapatkan tempat di atas kapal, dan biasanya
4. Setelah SI *customer* diterima PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya , SI tersebut dikirimkan ke pihak agen pelayaran digunakan untuk *booking space* yang di tandai dengan pengeluaran dokumen (*Delivery Order*) D/O.
5. Kemudian sebelum dikirimkan dokumen (*Delivery Order*) D/O tersebut, pihak agen pelayaran mengirimkan (*Booking Confirmation*) B/C yang di gunakan sebagai pengganti dokumen D/O, dikarenakan untuk dokumen D/O sendiri ada masa kadaluwarsanya , jadi agen pelayaran mengirimkan bukti dokumen bahwa sudah *booking space* di atas kapal berupa dokumen B/C.
6. Setelah itu PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya meminta draft (*Bill of Loading*) B/L ke pihak pelayaran yang digunakan untuk memastikan kepada *customer* bahwa data atau isian dokumennya sesuai dengan ketentuan yang ada seperti kolom *shipper, consignee, notify party, POD, POL, Vessel/no Voyage , description of goods* dan lain sebagainya, sebab dokumen dokumen ini digunakan syarat guna *custom clearance* di bea cukai *via* akun ciesa 4.0.
7. Kemudian dilakukan draft-draftan (*Bill of Loading*) B/L yang dimana agen pelayaran

mengirimkan draft B/L via email setelah itu PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya mengirimkan draft tersebut kepada *customer* atau pemilik barang, setelah itu dilakukan proses *stuffing* dimana proses *stuffing* ini akan di peroleh nomor *container* dan nomor *seal* yang digunakan untuk melengkapi draft B/L tersebut hal ini di lalakukan sampai ada konfirmasi persetujuan atau dalam bahasa pelayaran *conform ok* .

8. Setelah mendapatkan persetujuan dari *customer* dalam draft B/L, PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya mengirimkan draft print B/L tersebut kepada pelayaran dan memberikan konfirmasi persetujuan dari customer, sebelum pengeluaran *Bill of Loading* pihak agen pelayaran mengirimkan *invoice*/tagihan yang dibebankan kepada customer mengenai penanganan pengurusan dokumen dari agen pelayaran , setelah *invoice* di bayarkan , pihak agen pelayaran mengeluarkan (*Original Bill Of Loading*) O B/L sebagai tanda bahwa pengangkutan sudah selesai.
9. Setelah original B/L di terima, pihak PT ICT Logistik Indonesia Cabang
10. Setelah semua penanganan selesai, PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya memonitoring posisi container atau cargo yang di gunakan untuk dimana container atau cargo itu berada.
11. Setelah container sampai ke tempat tujuan, PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya memberikan informasi kepada customer bahwa containernya sudah sampai.
12. Setelah itu PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya membuat *Invoice* pembayaran yang dimana berupa tagihan yang di bebaskan kepada customer
13. Kemudian customer membayar tagihan yang tertera di *invoice* , setelah dibayarkan shipment ocean freight dinyatakan selesai.

Di dalam penanganan penanganan *ocean freight ekspor* terdapat beberapa dokumen yang dibutuhkan. Dokumen-dokumen tersebut antara lain:

1. (*Shipping Instruction*) SI

*Shipping Instruction* adalah dokumen tertulis yang berisi instruksi-instruksi detail terkait pengiriman barang dari pengirim atau eksportir kepada pihak yang bertanggung jawab atas pengiriman. Pihak yang bertanggung jawab atas pengiriman ini dapat berupa operator pelayaran ataupun pihak jasa forwarding.

sebagai petunjuk atau instruksi untuk memuat dan mengangkut barang ke tempat tujuan. Namun ternyata, *Shipping Instruction* juga memiliki sejumlah fungsi penting untuk memastikan kelancaran dan keakuratan pengangkutan kargo.

2. (*Booking Confirmation*) B/C

*Booking confirmation* adalah dokumen yang tidak hanya digunakan untuk mengkonfirmasi

penerimaan pengiriman dari klien, tapi juga untuk memastikan segala persiapan, mulai dari jenis barang, jumlah, hingga destinasi dan jadwal pengiriman telah diatur pihak 3PL sesuai dengan kebutuhan klien.

*Booking confirmation* form juga bisa dibatalkan sesuai dengan syarat dan ketentuan dari pihak 3PL masing- masing. Asalkan hal ini telah didasarkan pada komunikasi yang baik dan pemahaman bersama berkaitan dengan isi booking konfirmasi untuk meminimalisir risiko kesalahpahaman dan memastikan kepuasan kedua barang. pihak dalam proses pengiriman

### 3. (*Delivery Order*) D/O

Menurut M. Iqbal Yahya dalam bukunya yang berjudul *suatu pengantar Ekspor Impor* (2012) *delivery order* disebut juga sebagai surat perintah penyerahan barang. Meskipun penggunaannya sangat luas dalam konteks perintah penyerahan barang, akan tetapi dalam pembahasan ini, *delivery order* (DO) yang diperoleh dari pertukaran original *bill of lading* (B/L) kepada maskapai pelayaran. Selanjutnya *delivery order* tersebut yang akan dibawa importer ke pelabuhan bongkar dan digunakan sebagai bukti untuk pengambilan barang di gudang maskapai.

*Delivery Order* (DO) adalah surat yang menyatakan kepemilikan atas barang atau muatan. *Delivery order* dapat diperoleh dengan menukarkan bill of lading ke perusahaan pelayaran. *Delivery order* digunakan untuk mengeluarkan container full ke luar dari wilayah otoritas pelabuhan. *Delivery order* dapat diperoleh setelah mengirimkan *shipping instruction* (SI) kepada pihak pelayaran, setelah itu barulah perusahaan pelayaran menerbitkan *Delivery order*. Dapat disimpulkan *Delivery Order* adalah surat yang diterbitkan pihak *shipping* (pelayaran) atau forwarder kepada *shipper* (pemilik barang) sebagai tanda bukti pengambilan container kosong atau tanda bukti pengiriman barang dari gudang shipper ke gudang. (*warehouse*).

### 4. *Invoice*

*Invoice* adalah suatu catatan yang menggambarkan barang-barang yang dikirimkan kepada pembeli beserta harganya. Catatan ini dibuat oleh penjual dan biasanya dikirimkan kepada pembeli untuk meminta pembayaran atau hanya untuk menginformasikan tagihan apabila pembayaran akan dilakukan dengan dasar kredit (jika pembeli memiliki open account dengan pemasok barang).

### 5. (*Bill of Lading*) B/L

Menurut Amir, MS., konosemen (*Bill of Lading*) ialah tanda terima suatu barang yang sudah dimuat ke dalam suatu kapal laut, serta merupakan documents of title yang

berfungsi sebagai bukti kepemilikan dari suatu barang, dan juga sebagai bukti dari perjanjian pengangkutan barang melalui jalur laut (Amir, 1985).

Selanjutnya, Pasal 23(a), Uniform Custom and Practice for Documentary Credit (UCP) no. 500 Tahun 1993, dikatakan bahwa Bill of Lading ialah dokumen yang menunjukkan nama pengangkut, ditandatangani oleh pengangkut/ agen ditunjuk atas nama pengangkut, dan menunjukkan barang yang sudah dimuat di atas kapal dengan tanggal penerbitan (Widjaja & Yani, 2001)

### **Upaya penyelesaian dimana *customer* merasa penanganann aktivitas *ocean freight* kurang maksimal khususnya saat pengurusan dokumennya pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya?**

Di dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan terhadap konsumen atau pengguna jasa merupakan hal prioritas. Dalam hal ini, sesuai dengan berbagai permintaan pelayanan maksimal oleh *shipper* atau *customer*, maka perusahaan *Freight Forwarding* perlu mengetahui keinginan dari *customer* atau *shipper*. Biasanya permintaan *shipper* yang sering muncul yaitu menginginkan pengiriman barangnya dalam jumlah besar, pengiriman cepat dan biaya yang terjangkau sedangkan dari PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya hanya sebagai orang ketiga dalam kegiatan *Ocean Freight* sebab pemegang penuh dalam aktivitas *ocean freight* adalah pelayaran/*liner*.

Upaya perusahaan untuk memenuhi permintaan konsumen sesuai dengan kriteria yang diinginkan konsumen tersebut merupakan suatu kewajiban dalam kegiatan jual/beli jasa. Sama halnya dengan PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya dalam menangani *shipper* sebagai konsumennya. Sesuai dengan pengamatan selama dilapangan, peneliti menemukan banyak *shipper* yang cenderung memiliki banyak permintaan pelayanan dan penanganan sesuai keinginan *shipper* tersebut. PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya sebagai perusahaan *freight forwarding* yang menyediakan jasa *service ocean freight* khususnya *custom clearance*.

Dalam hal ini PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya harus cermat dalam melakukan pengurusan dokumen, yang berperan dalam hal ini adalah bagian PPJK dan *customer service* yang ditunjuk oleh perusahaan. Dua bagian ini bertugas untuk menindak lanjuti permintaan khusus seperti, penanganan pengurusan dokumen yang tepat penyesuaian container dengan jenis muatannya. Bagian ini harus selalu melakukan komunikasi dengan *shipper*, hal ini dilakukan guna memonitor setiap permintaan khusus dari *shipper* untuk dapat disiapkan sesuai kriteria yang diinginkan.

Sesuai dengan penanganan *ocean freight* ekspor, pihak *shipper/ customer* menginginkan

barang dan dokumennya tiba secara bersamaan dan tepat waktu akan tetapi hal tersebut kemungkinan tidak akan terjadi sebab disaat penanganan dokumen sering terjadi keterlambatan respon dari pihak pelayaran, sebagai contoh disaat di lakukan draft B/L pihak pelayaran mengeluarkan B/L master dan untuk syarat pembuatan master B/L final ialah (*shipping instruction*) SI Final. Dan untuk SI Final di dapatkan setelah proses *stuffing* selesai otomatis untuk dokumen B/L tidak dapat di lampirkan disaat awal pengiriman berlangsung.

Oleh karena itu pihak pelayaran menyarankan untuk dilakukan *telex release*, *telex release* merupakan proses digitalisasi *bill of lading* karena pengiriman dokumen tersebut dikirim melalui email dari pengangkut kepada pengirim. *Telex release* disiapkan jika (*Original Bill of Loading*) OBL tidak dapat dikirim ke tujuan cukup awal untuk pelepasan kargo tanpa dikenakan biaya penyimpanan bagi komoditas tersebut. Menggunakan Telex Release dapat menghemat biaya pengiriman terutama bila pembayaran dijamin dari pembeli. Akan tetapi terdapat biaya yang dibebankan kepada *customer* jika menggunakan sistem *telex relase* hal itu akan membuat *customer* merasa terbebani dengan hal itu.

Akan tetapi PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya memiliki cara supaya *customer* tidak mendapatkan biaya tambahan mengenai pengurusan dokumen *Bill Of Loading*, yaitu membuat draft B/L, akan tetapi draft B/L nya berupa *house bill of loading*, *house B/L* sendiri sama isinya dengan master B/L akan tetapi ada perbedaanya jika *house B/L* dikeluarkan *freight forwarding* akan tetapi master B/L dikeluarkan oleh pelayaran atau *shipping line*. Untuk membuat draft *House B/L* caranya sama seperti membuat master B/L, akan tetapi unuk dokumennya sedikit berbeda, seperti contoh untuk membuat *master B/L* harus memakai SI *finally*, tetapi untuk *house B/L* bisa memakai SI sementara.

Untuk tahapan draft *house B/L* seperti berikut:

1. Meminta SI sementara kepada *customer/shipper*
2. Menginput data yang sesuai dengan SI sementara yang dikirimkan *customer/shipper*
3. Mengirimkan draft *House B/L* kepada *customer* atau *shipper* sampai *customer* atau *shipper* konfirmasi oke atau persetujuan bahwa data yang kita input kedalam *house B/L* sesuai dengan data dan kebijakan *customer* atau *shipper*
4. Setelah kita mendapatkan draft *House B/L* yang sudah di setujui *customer*, draft B/L tersebut menjadi acuan kita untuk membuat master B/L dari pelayaran sebab jika menunggu draft B/L dari pelayaran maka waktu yang di butuhkan akan lebih lambat.

Jadi kesimpulan dari permasalahan mengenai bagaimana upaya penyelesaian dimana *customer* merasa penanganann aktivitas *ocean freight* kurang maksimal khususnya saat

pengurusan dokumen ialah upaya yang di lakukan antara lain:

1. Memberikan *service* atau pelayanan seperti *telex release bill of loading*, sebab terkadang customer meminta hal tersebut di karenakan ada hal yang belum pasti seperti jumlah barangnya, berat bersihnya , berat kotor , dan lain sebagainya, tetapi untuk sistem *telex release* lebih aman dan dapat mencegah kesepakatan yang curang.
2. Memberikan pelayanna pembuatan draft *house B/L* yang di gunakan sebagai pedoman pembuatan draft *master B/L* dari pelayaran , jadi hal tersebut dapat meminimalkan penambahan biaya dan waktu yang lebih efisien.

Akan tetapi PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya hanya memberikan saran atau masukan kepada *customer/shipper* untuk proses pengurusan dokumen ,untuk semua keputusan berada pada *customer/shipper* , tetapi PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya apapun keputusan customer akan di *service* dengan baik dan professional.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dalam hasil penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Proses penanganan *ocean freight* ekspor pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya sebagai berikut :
  - a) Meminta *Shipping Intruction* kepada customer
  - b) Mengirimkan *Shipping Intruction* kepada pelayaran atau *shipping line* untuk *booking space/tempat* di atas kapal
  - c) Setelah itu kita mendapatkan *Delivery Order* dari *shipping line* atau pelayaran sebagai bukti bahwa kita sudah *booking space*
  - d) Setelah dokumen *Delivery Order* di dapatkan akan langsung di lakukan proses EMKL
  - e) Setelah proses tersebut dilakukanlah proses draft-draftan *master B/L* dari pelayaran kepada *customer* sampai konfirmasi persetujuan
  - f) Jika sudah mendapatkan konfirmasi persetujuan maka dokumen *original Bill Of Loading* dapat di ambil ke pihak pelayaran atau *shipping line*
  - g) Setelah di lakukan proses pembayaran sesuai dengan jumlah yang di sepakati yang di tunjukan kedalam dokumen *invoice*

Dokumen yang dibutuhkan dalam penanganan *ocean freight* ekspor pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya sebagai berikut :

- a) (*Delivery Order*) D/O
- b) (*Bill of Loading*) B/L

c) (*Shipping Intruction*) S/I

d) *Invoice*

2. Upaya penyelesaian dimana *customer* merasa penanganan aktivitas ocean freight kurang maksimal khususnya saat pengurusan dokumennya pada PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya

Jadi kesimpulan dari permasalahan mengenai bagaimana upaya penyelesaian dimana customer merasa penanganan aktivitas ocean freight kurang maksimal khususnya saat pengurusan dokumen ialah upaya yang dilakukan antara lain:

- 1) Memberikan service atau pelayanan seperti telex release bill of loading, sebab terkadang customer meminta hal tersebut dikarenakan ada hal yang belum pasti seperti jumlah barangnya, berat bersihnya, berat kotor, dan lain sebagainya, tetapi untuk sistem telex release lebih aman dan dapat mencegah kesepakatan yang curang.
- 2) Memberikan pelayanan pembuatan draft house B/L yang digunakan sebagai pedoman pembuatan draft master B/L dari pelayaran, jadi hal tersebut dapat meminimalkan penambahan biaya dan waktu yang lebih efisien.

Akan tetapi PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya hanya memberikan saran atau masukan kepada customer/shipper untuk proses pengurusan dokumen, untuk semua keputusan berada pada customer/shipper, tetapi PT ICT Logistik Indonesia Cabang Surabaya apapun keputusan customer akan di service dengan baik dan professional.

### **Saran**

1. Bagi perusahaan

Sebaiknya perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal dan selalu mengutamakan kepuasan pelanggan supaya pelanggan tidak merasa kecewa dan complain terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi penulis

Diharapkan penulis dapat menambah ilmu dan pengetahuan terutama dalam proses penanganan proses *ocean freight* ekspor.

3. Bagi shipper

Diharapkan shipper dapat menambah pengetahuan mengenai proses ocean freight dan diharapkan kepedulian saat proses pengumpulan dokumen jadi tidak terjadi keterlambatan dan penambahan biaya

## DAFTAR REFERENSI

- Achmad, E. K., & Riduwan. (2014). *Cara menggunakan dan memakai path analysis (analisis jalur)* (Cet. ke-6). Bandung: Alfabeta.
- Amir, M. (2004). *Ekspor impor teori dan penerapannya*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Andi, S. (2008). *Buku pintar ekspor impor*. Jakarta: Trans Media Pustaka.
- Bungin, B. (2003). *Analisis data penelitian kualitatif: Pemahaman filosofis dan metodologis ke arah penguasaan model aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran* (Edisi pertama). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Danilwan, Y., & Soniya, S. (2024). Pengurusan dokumen muatan ekspor untuk menunjang kelancaran pengiriman barang pada PT. Bahari Eka Nusantara Medan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(1), 583–588.
- Dewindia, I., Wajdi, M., & Widiantara, I. (2023). *Prosedur ekspor produk handicraft items melalui jalur laut pada PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar* (Tesis Doktorat, Politeknik Negeri Bali).
- Djauhari, A., & Amirullah. (2002). *Teori dan praktek ekspor impor*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fina, I. U., & Arisanti, D. A. (2024). *Laporan magang - Aktivitas kegiatan ekspor jahe pada PT. Singa Mas Logistik* (Tesis Doktorat, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya).
- Hutabarat, R. (1990). *Transaksi ekspor impor*. Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Perhubungan RI. (1988). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi*.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran* (Edisi Millenium, Jilid 2). Jakarta: PT Prenhallindo.
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir. (2014). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, A. (2020). *Analisis peranan freight forwarder dalam proses pengiriman barang ekspor melalui transportasi laut PT. Deros Indah Prima* (Tesis Doktorat, STIAMAK).

Barunawati Surabaya).

Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan unit lost and found dalam penanganan bagasi yang bermasalah pada maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44.

Sutopo. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta: UNS.

Suyono, Capt. R. P. (2007). *Shipping pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut*. Jakarta: Seri Bisnis Internasional No. 6, Percetakan Argya Putra.

Tama, A. (2023). Pengiriman sea freight. Diakses pada 3 Mei 2024 dari <https://arahin.id/hub/post/sea-freight>.