

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Posisi geografis Indonesia di persimpangan jalur perdagangan maritim dunia menempatkan perdagangan internasional sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan visi ekonomi nasional. Perdagangan internasional dalam konteks ini melampaui fungsi konvensional sebagai mekanisme pertukaran barang dan jasa, melainkan telah berkembang menjadi pilar fundamental dalam arsitektur ekonomi global yang menghubungkan pasar, mengintegrasikan rantai nilai, dan mendistribusikan kesejahteraan lintas negara. Dalam perkembangannya, perdagangan internasional tidak hanya berfungsi sebagai instrumen analisis dalam memahami dinamika hubungan ekonomi antarnegara, tetapi juga sebagai mekanisme vital dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penciptaan lapangan kerja, pengembangan industri, dan transfer teknologi (Diphayana, 2015). Liberalisasi perdagangan melalui berbagai perjanjian bilateral dan multilateral seperti *ASEAN Free Trade Area (AFTA)* dan *Regional Comprehensive Economic Partnership (RCEP)*, yang dikombinasikan dengan kemajuan teknologi informasi, komunikasi, dan transportasi, telah menciptakan peluang sekaligus tantangan bagi negara-negara berkembang untuk meningkatkan kapasitas ekspor dan memperkuat daya saing produk nasional di pasar global. Efisiensi sistem logistik internasional menjadi faktor penentu keberhasilan suatu negara dalam memanfaatkan peluang perdagangan global. (Meher et al., 2024)

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia memiliki posisi strategis pada jalur perdagangan internasional Asia-Pasifik. Posisi geografis ini memberikan keunggulan kompetitif bagi Indonesia untuk meningkatkan volume ekspor dan memperkuat perannya dalam percaturan ekonomi global. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa nilai ekspor Indonesia periode Januari–Desember 2025 mencapai USD 282,91 miliar atau mengalami peningkatan sebesar 6,15 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2024, dengan nilai ekspor nonmigas yang mencapai USD 269,84 miliar. Kinerja ekspor yang positif ini mengindikasikan

kontribusi substansial sektor perdagangan luar negeri terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dan perolehan devisa negara. Neraca perdagangan Indonesia yang mengalami surplus sebesar USD 41,05 miliar pada tahun 2025 semakin memperkuat posisi ekspor sebagai motor penggerak ekonomi nasional dan sumber kekuatan dalam menjaga stabilitas ekonomi makro. (Badan Pusat Statistik, 2026)

Pencapaian kinerja ekspor yang impresif tersebut tidak terlepas dari kompleksitas proses yang harus dikelola dengan cermat oleh para pelaku usaha. Kegiatan ekspor melibatkan serangkaian prosedur yang rumit dan regulasi yang ketat, mulai dari penyiapan dokumen perdagangan, pengurusan kepabeanan, pengaturan transportasi, hingga koordinasi dengan berbagai pihak terkait baik di dalam maupun luar negeri. Setiap tahapan dalam proses ekspor memerlukan ketelitian tinggi dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di tingkat nasional maupun internasional. Dokumentasi yang diperlukan dalam kegiatan ekspor mencakup *commercial invoice*, *packing list*, *bill of lading*, *certificate of origin*, serta berbagai sertifikat teknis lainnya yang harus disesuaikan dengan persyaratan negara tujuan (Susilo, 2018). Kesalahan dalam pengelolaan dokumentasi, ketidaksesuaian data kepabeanan, atau keterlambatan dalam koordinasi logistik dapat berdampak langsung pada efisiensi pengiriman, peningkatan biaya operasional, bahkan risiko penolakan barang di negara tujuan.

Kompleksitas proses ekspor yang dihadapi oleh pelaku usaha mendorong kebutuhan akan pihak profesional yang memiliki kompetensi khusus dalam bidang logistik internasional. *Freight forwarder* atau Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) hadir sebagai solusi bagi eksportir yang tidak memiliki kapasitas atau keahlian dalam mengelola seluruh rangkaian aktivitas pengiriman barang ke luar negeri. *Freight forwarder* berperan sebagai penyedia jasa yang bertanggung jawab mengelola seluruh tahapan ekspor, termasuk pengurusan dokumentasi kepabeanan, pemilihan moda transportasi, konsolidasi kargo, koordinasi dengan otoritas pelabuhan dan Bea Cukai, serta pemantauan status pengiriman hingga barang sampai ke tujuan akhir (Suyono, 2017). Peran *freight forwarder* tidak terbatas pada aspek teknis operasional, tetapi juga mencakup fungsi strategis sebagai penghubung antara eksportir dengan berbagai pihak yang

terlibat dalam proses pengiriman barang, termasuk perusahaan pelayaran, maskapai penerbangan, perusahaan *trucking*, serta instansi pemerintah terkait.

Tanggung jawab yang diemban oleh *freight forwarder* mencakup spektrum yang luas dan kompleks. Perencanaan dan pengaturan pengiriman barang dari titik asal ke tujuan akhir secara efisien dan ekonomis menjadi prioritas utama dalam setiap operasional *freight forwarder* (Lasse, 2016). Pemilihan rute dan moda transportasi yang sesuai dengan karakteristik barang, pengurusan seluruh dokumentasi yang diperlukan untuk kepabeanan dan transportasi, serta pemberian konsultasi kepada klien mengenai regulasi yang berlaku di negara tujuan merupakan bagian integral dari layanan yang diberikan. Pengurusan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) memerlukan pemahaman mendalam tentang sistem kepabeanan Indonesia, termasuk penguasaan terhadap sistem portal pengguna jasa yang terintegrasi dengan Indonesia National Single Window (INSW). Ketelitian dalam pengisian data PEB, pemahaman terhadap kode Harmonized System (HS), serta kemampuan mengantisipasi dan mengatasi kendala teknis menjadi kompetensi kunci yang harus dimiliki oleh *freight forwarder*.

Sistem kepabeanan Indonesia telah mengalami transformasi signifikan melalui penerapan teknologi digital. Indonesia National Single Window (INSW) hadir sebagai platform elektronik yang mengintegrasikan layanan kepabeanan dengan berbagai instansi terkait dalam satu sistem terpadu. Portal Pengguna Jasa memungkinkan *freight forwarder* untuk mengajukan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) secara elektronik dan memperoleh respons validasi secara real-time dari sistem Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Deliani & Aulia, 2025). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan pelayanan kepabeanan dengan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam pengurusan dokumen ekspor-impor. Implementasi sistem digital ini telah membawa perubahan fundamental dalam cara *freight forwarder* menjalankan operasionalnya, dari proses manual yang memakan waktu menjadi sistem terintegrasi yang lebih efisien.

Transformasi digital dalam sistem kepabeanan membawa tantangan tersendiri bagi *freight forwarder* dalam praktik operasional. Gangguan jaringan sistem INSW dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengajuan dokumen dan menghambat kelancaran proses ekspor. Kesalahan input data terkait kode Harmonized System (HS) atau perizinan ekspor sering mengakibatkan penolakan dokumen oleh sistem Bea dan Cukai, yang mengharuskan *freight forwarder* melakukan pembetulan dan pengajuan ulang (Danilwan & Panjaitan, 2023). Tingginya volume pengguna sistem pada waktu-waktu tertentu juga berkontribusi terhadap lamanya waktu pemrosesan dokumen. Koordinasi dengan berbagai pihak seperti *shipping line* untuk booking ruang kapal, perusahaan *trucking* untuk transportasi darat, serta instansi karantina untuk penerbitan sertifikat kesehatan menambah kompleksitas tugas yang harus dikelola secara simultan. (Suyono, 2017)

PT. Haswarpin Group merupakan salah satu pelaku industri *freight forwarding* yang beroperasi di Indonesia dengan fokus layanan pada pengiriman barang ekspor. Berlokasi di Batam, perusahaan ini beroperasi sebagai penyedia jasa Ocean Freight Companies dengan spesialisasi dalam pengelolaan pengiriman barang melalui jalur laut (Courierslist, 2024). Perusahaan ini melayani berbagai klien dari beragam sektor industri dengan tujuan pengiriman ke berbagai negara, yang menuntut kemampuan adaptif dalam mengelola karakteristik barang yang berbeda-beda serta persyaratan regulasi yang spesifik untuk setiap negara tujuan. PT. Haswarpin Group mengedepankan nilai-nilai integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab penuh terhadap kepuasan pelanggan serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dalam setiap aspek operasionalnya.

Lokasi strategis PT. Haswarpin Group di Batam memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan dalam industri *freight forwarding*. Batam sebagai kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan hub regional memiliki konektivitas yang baik dengan berbagai negara di Asia Tenggara dan Asia Timur, sehingga memberikan fleksibilitas dalam pemilihan rute pengiriman dan efisiensi biaya logistik. Dukungan staf yang berpengalaman dan terlatih dalam penanganan berbagai jenis kargo serta penguasaan terhadap regulasi kepabeanan memperkuat

kapasitas perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. PT. Haswarpin Group berkomitmen untuk menjalankan bisnisnya dengan standar etika tertinggi, memperlakukan seluruh karyawan dan pelanggan secara adil dan penuh respek, serta memastikan bahwa setiap tahapan pengiriman barang berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku (PT. Haswarpin Group, 2024). Komitmen terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam setiap transaksi yang ditangani.

Meskipun peran *freight forwarder* dalam ekosistem perdagangan internasional telah diakui secara luas, kajian empiris yang mendalam mengenai praktik operasional dan tantangan yang dihadapi oleh *freight forwarder* di Indonesia, khususnya dalam konteks implementasi sistem kepabeanan digital, masih terbatas. Kajian akademik mengenai *freight forwarder* dan logistik ekspor di Indonesia masih didominasi oleh penelitian yang bersifat makro dan berfokus pada kinerja ekspor secara agregat, kebijakan perdagangan, atau efisiensi pelabuhan secara umum. Beberapa penelitian terdahulu seperti Danilwan & Panjaitan (2023) dan Deliani & Aulia (2025) telah menyinggung aspek digitalisasi kepabeanan, namun kajian tersebut belum secara mendalam mengeksplorasi bagaimana *freight forwarder* di kawasan perdagangan bebas seperti Batam secara konkret menjalankan peran operasionalnya, menghadapi kendala-kendala teknis dalam sistem INSW, serta mengelola koordinasi multi-pihak dalam ekosistem ekspor yang semakin kompleks. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji peranan *freight forwarder* pada konteks perusahaan skala menengah di kawasan Batam yang memiliki karakteristik regulasi berbeda sebagai Free Trade Zone masih sangat terbatas. Kesenjangan penelitian ini menjadi penting untuk diisi mengingat semakin tingginya ketergantungan eksportir terhadap jasa *freight forwarder* dalam era digitalisasi kepabeanan, serta belum adanya dokumentasi ilmiah yang komprehensif mengenai praktik terbaik (*best practices*) dan strategi adaptif yang digunakan oleh *freight forwarder* dalam menghadapi dinamika regulasi dan tantangan operasional di lapangan.

Merujuk pada pengamatan serta keterlibatan langsung penulis dalam pelaksanaan Praktik Darat di PT. Haswarpin Group, ditemukan sejumlah

permasalahan operasional yang kerap dihadapi dalam proses pengurusan ekspor. Pertama, sering terjadinya keterlambatan atau penolakan dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) akibat kesalahan pengisian kode Harmonized System (HS) maupun gangguan teknis pada sistem INSW yang berdampak pada terhambatnya jadwal pengiriman barang. Kedua, proses koordinasi dengan berbagai pihak seperti *shipping line*, perusahaan *trucking*, dan instansi karantina yang masih kerap mengalami miskomunikasi sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan pengapalan dan peningkatan biaya operasional. Ketiga, adanya kesenjangan kompetensi sumber daya manusia dalam memahami perkembangan regulasi kepabeanan yang terus berubah, terutama berkaitan dengan ketentuan khusus yang berlaku di kawasan Free Trade Zone Batam. Berbagai permasalahan tersebut secara langsung memengaruhi kualitas layanan *freight forwarder* dan kepuasan klien eksportir, sehingga diperlukan kajian mendalam untuk memahami akar permasalahan sekaligus merumuskan solusi strategis yang tepat.

Berdasarkan uraian permasalahan, fenomena lapangan, serta kesenjangan penelitian yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peranan *Freight forwarder* dalam Pengiriman Barang Ekspor di PT. Haswarpin Group Batam”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *freight forwarder* dalam proses pengiriman barang ekspor di PT. Haswarpin Group?
2. Apa saja tahapan-tahapan yang dilakukan oleh *freight forwarder* dalam mengelola pengiriman barang ekspor di PT. Haswarpin Group?
3. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Haswarpin Group dalam menjalankan fungsinya sebagai *freight forwarder*?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas sehingga memudahkan dalam pembahasan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian pada "Peranan *Freight forwarder* dalam Pengiriman Barang Ekspor di PT. Haswarpin Group Batam" dengan fokus pada proses penanganan barang ekspor melalui moda transportasi laut, serta pengelolaan dokumentasi dan kepabeanan yang terkait.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui peranan *freight forwarder* dalam proses pengiriman barang ekspor di PT. Haswarpin Group.
2. Mengetahui tahapan-tahapan yang dilakukan oleh *freight forwarder* dalam mengelola pengiriman barang ekspor dari awal hingga barang sampai di negara tujuan.
3. Menganalisis kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Haswarpin Group dalam menjalankan fungsinya sebagai *freight forwarder* dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma III (D-III) Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi (PT. Haswarpin Group)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi operasional, khususnya dalam pengelolaan pengiriman barang ekspor.

2. Bagi Civitas Akademika Politeknik Negeri Bengkalis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan tambahan literatur bagi mahasiswa Program Studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dalam memahami

peran *freight forwarder* dalam logistik internasional serta memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang perdagangan dan transportasi maritim.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan ke dalam konteks praktis di lapangan, sekaligus menambah wawasan dan pengalaman mengenai operasional *freight forwarder* dalam pengiriman barang ekspor. Selain itu, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai penelitian ini, maka penulisan Tugas Akhir disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Abstract

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Pembatasan Masalah

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

2.2 Studi Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

3.4 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.2 Analisis Data

4.3 Alternatif Pemecahan Masalah

4.4 Evaluasi Pemecahan Masalah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA