

# Perbaikan Sistem Pemenuhan Order untuk Pengaturan Muat di PT Sinar Sindra Pratama

Andrew Hermawan<sup>1</sup>, Tanti Octavia<sup>2</sup>

**Abstract:** Sinar Sindra Pratama is one of ocean freight services for destination areas, such as NTT, Maluku, Borneo, and Irian Jaya. Sinar Sindra Pratama always improves its systems to satisfy their customers. The problems are customers' arrival is not in line with the schedule and without notice. The purpose of this research is to improve the system of order fulfillment in this company. The proposed improvements are the system for confirmation and the system for receiving goods.

**Keywords:** Customer satisfaction, Improvement, System.

## Pendahuluan

Sinar Sindra Pratama (PT.SSP) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang dengan kapal laut. Berbagai macam dan jenis barang bisa dilayani untuk pengangkutannya ke tujuan-tujuan tertentu. Daerah yang menjadi tujuan utama dari pelayaran ini adalah kota Kalabahi yang terletak di pulau Alor dan kota Reo yang berada di Pulau Flores, kabupaten Manggarai. Beberapa daerah tujuan lain hanya sesuai permintaan atau disewa. Kapal yang dimiliki perusahaan bisa disewa atau dicarter baik oleh perseorangan maupun perusahaan. Wilayah Indonesia yang terdiri dari banyak Pulau dan merupakan negara kepulauan terbesar di Dunia sangat mendukung pelayaran untuk berkembang. Moda transportasi yang paling cocok adalah transportasi laut, oleh karena itu perusahaan ini berusaha untuk terus memperbaiki kinerja. Ketepatan waktu sangat dibutuhkan untuk menjaga kepercayaan dari konsumen terhadap perusahaan. Masalah yang muncul adalah kapal yang berangkat sebagian besar mengalami masalah keterlambatan. Keterlambatan dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor yang bisa dikontrol dan yang tidak dapat dikontrol. Faktor yang tidak dapat dikontrol seperti cuaca, musim, antrian kapal, dan larangan yang dikeluarkan pihak pelabuhan. Faktor yang bisa dikontrol adalah masalah *customer* yang mengirim barang tidak sesuai jadwal. Masalah *customer* yang mengirim barang di luar jadwalnya juga dapat mengakibatkan aktivitas muat barang terganggu. Terganggunya aktivitas seperti tidak ada aktivitas muat atau justru terjadi antrian muatan karena sudah terjadwal *customer* lainnya.

## Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan untuk menyelesaikan permasalahan pada makalah ini adalah mengamati sistem, mengamati masalah yang muncul, dan perbaikan yang perlu dilakukan.

### Pengamatan Sistem

Mengamati sistem yang digunakan perusahaan saat ini. Pengamatan terhadap sistem mulai dari proses penerimaan order muat sampai kapal berangkat. Pengamatan yang dilakukan juga dengan cara wawancara kepada orang yang terkait dengan pembuatan jadwal muat barang. Tujuan dari pengamatan agar dapat mengerti dengan baik sistem perusahaan dan cara kerja dari sistem-sistem yang ada.

### Pengamatan Masalah yang Muncul

Mengamati masalah yang muncul di lapangan, baik masalah dari luar maupun dari dalam perusahaan itu sendiri. Permasalahan yang muncul kemudian akan diolah kembali seperti pembagian faktor penyebabnya. Faktor penyebabnya dibagi menjadi dua yaitu yang bisa dikontrol dan yang tidak bisa dikontrol. Frekuensi kejadian dan lamanya waktu yang dibutuhkan juga menjadi masalah yang diamati. Hal ini bertujuan untuk memilah masalah mana yang dapat diselesaikan dan merupakan masalah yang sering terjadi.

### Perbaikan yang Dilakukan

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang selalu berkembang maju dengan mengikuti perubahan waktu dan memperbaiki kinerjanya. Perubahan dalam perusahaan pelayaran bisa berupa perbaikan layanan, kemudahan dalam banyak hal untuk *customer*, ketepatan waktu,

<sup>1,2</sup> Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: andrewhermawan88@yahoo.co.id, tanti@peter.petra.ac.id

barang tidak rusak, dan pengaturan sistem serta barang yang jelas.

Perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, baik dari pelayanan maupun ketepatan waktu. Perbaikan yang akan dilakukan akan berupa pembenahan sistem dan penambahan pada sistem jika diperlukan. Pembuatan form list jadwal muat harian akan sangat diperlukan agar perusahaan memiliki list *customer* yang terjadwal secara jelas. Pemberian saran terhadap masalah yang ada juga bisa dilakukan bila diperlukan, hal ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

### **Hasil dan Pembahasan**

Pengolahan dan analisa data dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan keberangkatan kapal. Hal pertama yang dilakukan dalam pengolahan dan analisa data adalah pengambilan data untuk mengetahui masalah yang ada kemudian dilanjutkan dengan menganalisa masalah yang paling sering terjadi serta pembuatan *Data Flow Diagram*(DFD) sistem yang digunakan perusahaan.

#### **Analisa Sistem yang Digunakan**

Sistem yang digunakan perusahaan saat ini akan dijelaskan mulai dari proses permintaan muat barang sampai pada keberangkatan kapal menurut gambar di atas. Perusahaan rekanan yang memiliki barang untuk diangkut biasanya menghubungi PT.SSP terlebih dahulu, untuk menanyakan info mengenai kapal yang akan berangkat ada atau tidak. Pihak operator akan menginfokan kapal yang akan berangkat beserta jadwal keberangkatannya, kemudian pihak rekanan akan menginfokan jenis barangnya. Jenis barang akan menentukan harga yang akan diberikan oleh PT.SSP, berbeda jenis barang maka berbeda pula harga yang ditetapkan. Perusahaan rekanan yang setuju dengan harga yang diberikan akan dimasukkan dalam daftar list untuk pembuatan jadwal muat barang, tetapi apabila tidak setuju dengan harga, maka akan dinegosiasikan harga sesuai standar PT.SSP. Harga yang tidak sesuai standar berhak ditolak oleh PT.SSP, maka barang tidak akan dimuat. Negosiasi akan dilakukan dengan operator yang akan menyampaikan langsung kepada direktur PT.SSP. Nama-nama perusahaan yang sudah ditulis atau dimasukkan dalam list oleh operator akan dikirim ke bagian pengaturan. Bagian pengaturan akan membuat jadwal berisi daftar perusahaan dan hari atau jadwal

mengantar barang untuk dimuat oleh kapal. Surat berisi daftar ini diberikan kepada operator dan diteruskan dengan konfirmasi kepada perusahaan rekanan. Operator akan menyampaikan jadwal untuk mengantar barang, apakah perusahaan tersebut setuju dengan jadwal atau tidak. Rekanan yang setuju akan dibuatkan list kembali oleh operator, dan surat list jadwal tersebut akan diberikan kepada bagian penerimaan barang di kapal. Rekanan yang tidak setuju dengan jadwalnya, bisa mengajukan jadwal sendiri atau meminta jadwal lain kepada PT.SSP. Keputusan jadwal tetap berada pada PT.SSP, pengajuan jadwal dari perusahaan rekanan akan coba diatur kembali apakah bisa digunakan atau coba dicarikan jadwal lain oleh PT.SSP.

Perusahaan rekanan yang sudah mendapat jadwalnya harus membuat surat jalan minimal rangkap 2 yang berisi jenis barang dan jumlah barang yang dikirim. Surat jalan harus dibawa pada saat pengiriman barang. Satu lembar surat jalan akan diberikan kepada bagian penerimaan. Bagian penerimaan kapal akan mencocokkan jenis dan jumlah barang yang ada dengan isi surat jalan. Barang-barang yang sesuai akan langsung dimuat, tetapi barang yang tidak sesuai dengan surat jalan akan diinfokan kepada pengirimnya. Jika barang tetap akan dimuat, perusahaan rekanan atau pengirimnya bisa membuat kembali surat jalan di tempat yang sesuai dengan barang. Surat jalan akan ditanda tangan oleh bagian penerimaan, dan akan diambil satu copy untuk diserahkan kepada operator. Operator akan mengisi daftar barang di buku sesuai surat jalan yang diserahkan.

Operator menyerahkan buku yang sudah diisi daftar barang kepada manajemen, manajemen akan mengisi *Vrach*. *Vrach* adalah bahasa belanda yang digunakan sebagai dalam dunia pelayaran sejak dahulu. *Vrach* sendiri kalau diartikan dalam bahasa Inggris hampir sama dengan appraisal. Dalam bahasa Indonesia seperti penilaian suatu barang, penilaian ini berdasarkan jenis barang, jumlah barang, nilai barang, dan ukuran barang. Manajemen kemudian memasukkan data *Vrach* ke komputer. Bagian manajemen akan membuat konosemen dan nota penagihan dari *Vrach* yang sudah dimasukkan dalam komputer. Konosemen akan diberikan kepada bagian pengaturan sebagai salah satu syarat untuk mendapat izin berlayar dari syahbandar. Konosemen juga akan diberikan kepada penanggung jawab kapal untuk mengetahui jumlah dan jenis barang yang ada di kapal dan digunakan pada saat bongkar barang di tempat tujuan. Hal ini dilakukan untuk memastikan barang yang dimuat sama dengan barang yang

dibongkar di tempat tujuan. Nota penagihan akan diberikan kepada operator dan diteruskan kepada perusahaan rekanan untuk penagihan biaya jasa. Perusahaan rekanan yang sudah membayar dapat menginfokan kepada operator, dan operator akan melakukan pengecekan pembayaran. Pembayaran yang sudah diterima atau sudah ditransfer akan diteruskan kepada manajemen yang akan membuat nota pelunasan untuk diarsipkan. Jika belum menerima pembayaran selama 2 minggu dari waktu keberangkatan, maka operator akan melakukan konfirmasi kepada perusahaan rekanan, dan maksimal dari pelunasan adalah 30 hari. Proses pelunasan yang belum dilakukan dalam 2 minggu akan ditagih dan dapat membayar dengan cash atau transfer. Jika sudah melebihi tenggat 30 hari, akan tetap ditagih dan dimasukkan dalam daftar blacklist.

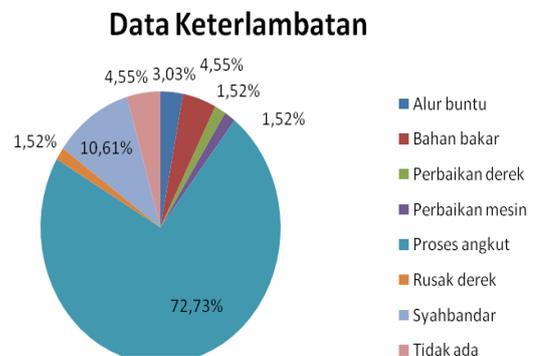
Bagian pengaturan yang sudah menerima konosemen akan dilengkapi dengan surat-surat lain sebagai syarat dikeluarkannya izin berlayar kapal oleh syahbandar. Surat-surat yang perlu dilengkapi adalah manifes muatan atau konosemen, LKK atau laporan kedatangan kapal, PKK atau pemberitahuan kedatangan kapal, bukti pelunasan jasa pelabuhan, surat trayek atau tujuan dari kapal tersebut, dan biro klasifikasi. Surat-surat yang sudah dilengkapi akan diserahkan kepada syahbandar, kemudian syahbandar yang akan memutuskan apakah kapal boleh berangkat atau tidak. Syahbandar akan mengeluarkan surat izin berlayar atau SIB, selama surat-surat lengkap dan cuaca baik. Masalah tertundanya keberangkatan karena cuaca biasanya hanya tinggal menunggu kapan cuaca membaik, maka syahbandar akan otomatis mengeluarkan SIB. Dalam masalah syarat-syarat yang menyangkut kelengkapan surat-surat kapal harus diurus sampai lengkap terlebih dahulu. Pihak syahbandar akan menginfokan alasannya apakah karena kelengkapan dokumen atau karena cuaca kapal tidak boleh berangkat. Surat izin berlayar yang sudah dikeluarkan akan ditindak lanjuti oleh bagian pengaturan dengan mempersiapkan keberangkatan kapal. Salah satu yang dipersiapkan adalah membuat surat pengajuan permintaan bahan bakar yang ditujukan kepada koperasi pelayaran rakyat atau PELRA. Ketika PELRA menyetujui permintaan maka PT.SSP harus membayar terlebih dahulu. Setelah koperasi PELRA sudah menerima pembayaran, maka pihak koperasi akan mengirimkan bahan bakar sesuai dengan yang diminta.

Penanggung jawab kapal atau bas akan menerima pengiriman bahan bakar sesuai permintaan dan akan memberikan laporan kepada bagian pengaturan. Bagian pengaturan akan mencatat

bahan bakar yang sudah masuk. Laporan penerimaan bahan bakar yang sudah masuk ke bagian pengaturan akan dibuatkan sebagai arsip dan bagian pengaturan akan mengeluarkan surat perintah berlayar. Surat perintah berlayar akan diserahkan kepada penanggung jawab kapal dan akan ditindak lanjuti dengan memberangkatkan kapal.

### Analisa Data

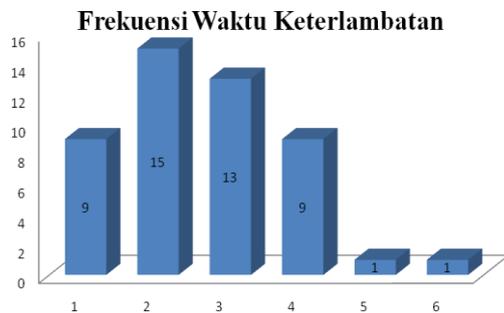
Pengambilan data penyebab keterlambatan kapal mulai dari bulan Juli tahun 2013. Data yang didapat sebanyak 67 data, penyebab keterlambatan bervariasi seperti alur yang buntu, kelangkaan bahan bakar, perbaikan mesin, kerusakan mesin, proses pengangkutan, cuaca, dan musim.



Gambar 1. Data keterlambatan

Proses angkut (72,73%) menjadi masalah yang paling sering muncul berdasarkan pengambilan data ini. Proses angkut adalah proses muat barang langsung di kapal yang dilakukan oleh pihak *customer*. Masalah besar yang berikutnya adalah syahbandar (10,61%), yaitu larangan berlayar yang dikeluarkan oleh pihak syahbandar. Biasanya larangan dikeluarkan karena cuaca yang buruk, gelombang pasang, dan musim barat. Masalah yang lainnya seperti alur buntu (3,03%), kelangkaan bahan bakar (4,55%), perbaikan derek (1,52%), perbaikan mesin (1,52%), kerusakan derek (1,52%), dan tidak ada keterlambatan (4,55%), jarang terjadi karena frekuensi yang tidak banyak. Masalah kerusakan jarang terjadi karena perusahaan selalu melakukan pemeriksaan rutin dan penggantian *spare part* yang rutin. Perusahaan juga selalu mengikuti aturan dan regulasi pemerintah yang mewajibkan setiap kapal melakukan naik dock maksimal 2,5 tahun sekali. Naik dock adalah pemeriksaan keseluruhan kapal, baik badan sampai mesin kapal. Pengambilan data keterlambatan yang dilakukan juga menyertakan dengan waktu

keterlambatannya. Berikut adalah lamanya waktu keterlambatan karena proses angkut.



Gambar 2. Frekuensi Waktu Keterlambatan

Diagram di atas menunjukkan bahwa frekuensi keterlambatan paling banyak terjadi antara 1-4 hari. Keterlambatan sampai hitungan hari seperti ini akan menyebabkan peningkatan biaya atau ongkos yang harus dikeluarkan perusahaan. Biaya yang mungkin keluar karena keterlambatan seperti biaya berlabuh kapal, kerugian membayar tenaga kerja, kerugian waktu perusahaan, serta kerugian yang tidak terlihat lainnya. Data keterlambatan yang disebabkan oleh proses angkut di atas, akan dibuatkan list perusahaan yang sering melakukan keterlambatan. Pengambilan perusahaan yang terlambat akan dilihat dari frekuensinya, untuk perusahaan yang terlambat satu kali selama periode data yang digunakan akan diabaikan. Langkah ini diambil karena untuk satu kali keterlambatan dapat ditoleransi.

### Keterlambatan Perusahaan

Pengambilan data untuk mengetahui perusahaan yang sering melakukan keterlambatan adalah dengan mencocokkan antara surat jalan pengiriman barang dengan daftar jadwal pengiriman pada operator. Surat jalan digunakan karena berisi tanggal dimana barang itu sampai di Kapal. Daftar jadwal pada operator merupakan daftar pasti perusahaan yang mengirim barang. Pada setiap kapal dilakukan pengecekan surat muatannya sehingga menghasilkan daftar perusahaan yang mengirim barang tidak tepat waktu maupun mengirim diluar jadwalnya sendiri. Berikut adalah daftar perusahaan terlambat dalam pengiriman barang selama periode data yang dikumpulkan.

Tabel 1. Frekuensi Keterlambatan Perusahaan yang Mengirim Barang

Nama Perusahaan	Frekuensi Keterlambatan
CV.Rindani	12 Kali
PT.Menara Kartika Buana	8 Kali
CV.Laksana Samudra	6 Kali

UD.Bandung	14 Kali
CV.Redjeki Cargo	4 Kali
PT.Agel Langgeng	11 Kali

Perusahaan yang terdapat pada tabel di atas akan menjadi prioritas dari solusi perbaikan yang akan dilakukan. Data perusahaan *customer* ini kemudian akan dijadikan bahan wawancara. Wawancara dilakukan untuk mengetahui masalah yang ada atau mungkin dihadapi oleh perusahaan tersebut sehingga membuat mereka terlambat atau mengirim diluar jadwal. Perusahaan yang dapat diwawancarai dari enam perusahaan yang ada di atas hanya empat perusahaan, sedangkan untuk dua perusahaan lainnya belum dapat dikonfirmasi. Perusahaan tidak bisa memberi konfirmasi karena bagian pengurusan angkutan tidak dapat dihubungi dan perusahaan yang lain tidak memiliki data report pengiriman barang sehingga tidak dapat memberikan jawaban atau tanggapan. Perusahaan yang dikonfirmasi langsung menghubungkan dengan bagian pengaturan angkutannya masing-masing. Perusahaan yang menggunakan jasa pengangkutan sendiri bisa langsung diwawancarai, sedangkan perusahaan yang menggunakan jasa angkutan luar atau perusahaan lain memberikan rekomendasi. Rekomendasi diberikan kepada perusahaan logistiknya untuk diwawancarai oleh PT.SSP. Proses wawancara dilakukan pertama dengan memberikan review data keterlambatan pengiriman, setelah itu pertanyaan dalam proses wawancara seperti alasan atau kendala perusahaan tersebut terlambat mengirimkan barang. Berikut data kendala yang dihadapi perusahaan *customer* dalam proses pengiriman barang menurut empat perusahaan ini.

Tabel 2. Alasan Keterlambatan Perusahaan Mengirim Barang

Antrian pengiriman
Bermasalah dalam perjalanan atau pengiriman
Barang belum siap kirim ( packing, produksi, dll )

Ketika diwawancara, bagian pengiriman logistik perusahaan menjawab dengan jawaban yang hampir sama yaitu ada tiga masalah seperti di atas yang menyebabkan mereka terlambat mengirimkan barang. Berdasarkan data di atas masalah yang dialami perusahaan logistik tidak hanya dari dalam perusahaan logistik itu sendiri, tetapi juga dari perusahaan yang mempercayakan logistiknya. Antrian pengiriman dan barang yang belum siap kirim menunjukkan bahwa sistem atau proses yang ada pada perusahaan-perusahaan tersebut masih belum berjalan dengan baik atau memerlukan perbaikan. Komunikasi kedua perusahaan juga harus berjalan dengan baik untuk mengurangi masalah-masalah yang muncul. Perusahaan-

perusahaan ini perlu menjadi perhatian agar waktu PT.SSP juga tidak terbuang percuma karena masalah-masalah seperti ini.

### Konfirmasi Pengiriman

Salah satu perbaikan yang dilakukan yaitu penambahan diantara sistem permintaan muat barang dan proses pengiriman serta pengangkutan barang. Tujuan dari sistem ini adalah untuk lebih memastikan apakah perusahaan rekanan yang sudah memiliki jadwal bisa datang atau tidak. Cara kerja sistem ini adalah perusahaan yang memiliki jadwal akan dihubungi H-1 sebelum waktu atau jadwal muatnya. Perusahaan yang tidak dapat dihubungi sampai beberapa kali, maka perusahaan akan mencari perusahaan yang dapat menggantikan. Perusahaan pengganti dapat menginformasikan kepada PT.SSP berapa waktu yang mereka perlukan untuk menyiapkan armada beserta muatan pengganti. Hal ini akan dijadikan patokan untuk memberikan tenggat waktu kepada perusahaan yang sudah memiliki jadwal. Ketika sampai pada tenggat waktu tidak dapat dihubungi maka perusahaan dianggap tidak bisa mengirim dan akan diganti. Perusahaan yang bisa dihubungi akan ditanyakan kepastian, jika perusahaan tidak bisa mengirimkan muatan maka akan ditanyakan jadwal kirim lain. Untuk perusahaan yang bisa mengirim akan langsung dibuatkan list, sedangkan perusahaan yang ragu akan diinformasikan untuk dihubungi kembali beberapa jam. Tenggat waktu juga akan diberikan kepada perusahaan yang ragu, hal ini diperlukan agar perusahaan pengganti memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan kiriman.

### Konfirmasi Pengiriman di Luar Jadwal

Solusi ini diberikan untuk mencegah kebiasaan perusahaan yang mengirim barang tanpa membuat janji dengan pihak PT.SSP atau mengirim tanpa konfirmasi. Cara kerja sistem ini adalah perusahaan yang datang untuk mengirim barang harus dicek apakah ada di dalam list yang diberikan operator atau tidak. Perusahaan yang ada dalam list bisa langsung melakukan bongkar muat barang ke kapal. Perusahaan yang datang dan tidak ada dalam list akan dilakukan pengecekan terlebih dahulu. Pengecekan seperti apakah ada perusahaan dalam list yang mengantri, kalau ada maka perusahaan yang ada dalam list akan menjadi prioritas terlebih dahulu. Jika tidak ada perusahaan dalam list yang ikut mengantri maka bagian penerimaan kapal harus menghubungi operator terlebih dahulu untuk mengonfirmasi apakah perusahaan yang datang ini boleh muat barang. Hal ini dilakukan untuk mencegah perusahaan yang

ada dalam list menunggu. Operator mungkin mempunyai informasi mengenai perusahaan dalam list apakah sudah menuju kapal atau masih belum berangkat. Perusahaan yang mengirim diluar jadwal bisa menunggu, kalau perusahaan yang ada dalam list datang. Contoh dari kasus ini misalnya, ketika perusahaan A sedang melakukan bongkar muat, perusahaan B datang. Perusahaan C datang setelah perusahaan B, ternyata perusahaan B tidak ada dalam list dan perusahaan C ada dalam list, maka setelah perusahaan A selesai melakukan bongkar muat, perusahaan C dapat langsung melakukan bongkar muat. Perusahaan B bisa menunggu atau pulang, jika setelah menunggu ada perusahaan dalam list lainnya yang datang maka perusahaan B harus menunggu lebih lama.

### Pembuatan List Jadwal Harian

Maksud dari pembuatan list ini adalah untuk memberikan jadwal yang lebih tertata kepada PT.SSP. Selama ini list yang dibuat hanya untuk operator dan pencatatannya berupa buku yang tidak tertata. Jadi penulisan list hanya sekedarnya saja. Setiap hari pihak operator hanya menghubungi bagian penerimaan untuk menginformasikan perusahaan yang mengirim barang. Untuk lebih tertata rapi seharusnya semua perusahaan yang akan mengirim dapat membuat janji terlebih dahulu dengan PT.SSP. List jadwal harian ini berguna untuk ke depannya perusahaan rekanan yang mengirim barang harus menghubungi PT.SSP terlebih dahulu untuk konfirmasi.

**Tabel 3.** Contoh List Perusahaan Harian Hari / Tanggal :

NAMA PERUSAHAAN	JENIS BARANG

### Simpulan

Sistem yang diterapkan perusahaan masih perlu perbaikan-perbaikan. Banyak perusahaan rekanan yang melanggar perjanjian yang dibuat, kemudian banyak perusahaan yang datang tanpa konfirmasi dan menyebabkan antrian. Selama melakukan penelitian ditemukan faktor yang menyebabkan kapal terlambat berangkat. Faktor ini dapat dibagi menjadi dua yaitu yang tidak bisa dikontrol dan yang dapat dikontrol. Faktor yang dapat dikontrol akan dicari solusi yang dapat diberikan untuk

memperbaiki kinerja perusahaan. Diketuainya faktor penyebab masalah, maka dapat dibuatkan solusi-solusi yang mungkin dapat mengatasi masalah yang ada. Solusi yang diberikan kemudian akan dilihat apakah lebih baik daripada solusi lama yang diterapkan perusahaan atau tidak. Tujuan akhir dari perbaikan-perbaikan dan solusi yang diberikan adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan konsumen.

### Daftar Pustaka

1. Bowersox , J.Donald. *Manajemen Logistik I* (1st ed.), Surabaya: Kartika,2000.
2. Gunadarma. *Sistem Transportasi* (1st ed.), Jakarta: Universitas Indonesia, 1997.
3. Hutabarat, Roselyne. *Transaksi Ekspor dan Impor* (2nd ed.), Jakarta: Erlangga, 1992
4. Kosasih, Engkos and Capt. Hananto Soewedo. *Manajemen Perusahaan Pelayaran* (1st ed.), Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007.
5. MS, Amir. *Ekspor Impor* (3rd ed.). Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, 1991.
6. Rismiati. *et al.*, eds. *Pemasaran Barang dan Jasa* (1st ed.), Yogyakarta: Kanisiun, 2001.