

**ANALISIS PERAN PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDING
DALAM KEPENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR PADA
PT. ARINDO JAYA MANDIRI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Nama : Serina Putri Handayani

NIM : 40011320650065

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2024

**ANALISIS PERAN PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDING
DALAM KEPENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR PADA
PT. ARINDO JAYA MANDIRI SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Nama : Serina Putri Handayani

NIM : 40011320650065

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَا يَسْتَخِفُّكَ الَّذِينَ لَا يُوقِنُونَ

Ar-Rum Ayat 60

“Maka bersabarlah engkau (Muhammad), sungguh, janji Allah itu benar dan sekali-kali jangan sampai orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan engkau.”

وَمَا ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ بِعَزِيزٍ

Fathir Ayat 17

“Dan yang demikian itu tidak sulit bagi Allah”

“Nabi Musa tidak pernah tahu bahwa laut didepannya akan terbelah, Nabi Ibrahim pun tidak pernah tahu jika api yang melahapnya akan terasa dingin, Nabi Nuh tidak pernah tahu jika akan ada bandang besar saat turunnya perintah membuat kapal, maka cukup dengan percaya Allah akan menolong hambanya, tanpa banyak bertanya bagaimana caranya”

“kesuksesan terbesar datang saat kita memiliki kebebasan untuk gagal”

“Akan ada banyak hal yang tidak mudah dalam hidup ini, tapi bukan berarti tidak mungkin”

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, dengan limpahan karunia dan rahmatnya, sehingga tugas akhir ini mampu terselesaikan dengan baik, tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Kayin dan Ibunda Tamsini yang selalu turut serta menyertai langkah penulis, baik dalam bentuk aksi nyata ataupun lantunan doa yang dirajut dengan segenap asa.
2. Dosen pembimbing tugas akhir saya yang menjadi orang tua kedua bagi penulis di kampus yaitu Bapak Kholidin, S.Kom., M.Kom. yang selalu sabar membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Almamater Universitas Diponegoro khususnya Fakultas Sekolah Vokasi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. H. Arie Wibowo. S.H., M.H. selaku direktur utama yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menjadikan PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang sebagai tempat penelitian penulis.
5. Bapak H. Faisal Arwiyanto, S.H., Bapak Juwari Juwanto, S.E. dan seluruh karyawan PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang yang turut terlibat dan membantu dalam penulisan penelitian.
6. Keluarga besar penulis yang sudah mempercayai dan mendukung segala keputusan penulis dengan segenap dukungan moral yang diberikan turut membantu melancarkan penyusunan tugas akhir penulis.
7. Diri saya sendiri, yang selalu enggan menyerah sekalipun dirundung banyak cobaan, yang selalu mau diajak bertahan untuk menyelesaikan segala yang

telah dimulai di tengah keadaan yang sebelumnya tidak pernah terbayangkan.

8. Kepada Dwi Bagus Prananta selaku partner yang telah berkontribusi dalam penulisan tugas akhir ini baik tenaga, waktu maupun materi kepada penulis, yang telah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah, pendengar yang baik, serta menjadi penasehat. Terimakasih telah bersedia menemani dan mendukung penulis dari awal hingga saat ini.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Peran Perusahaan Freight Forwarding dalam
Kepengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Arindo Jaya
Mandiri Semarang.
Nama : Serina Putri Handayani
NIM : 40011320650065
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Kholidin S.Kom., M.Kom.
NIP.197403122007011001



(.....)

Dosen Penguji 1 :

Agung Budiarmo. S.Sos., M.Si
NIP. 197112302001121001



(.....)

Dosen Penguji 2 :

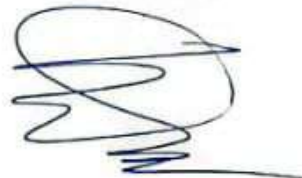
Dr. Edy Raharja, S.E, M.Si.
NIP. 197004251997021001



(.....)

Semarang, 11 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, S.E, M.Si.
NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Serina Putri Handayani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650065
3. Tempat/Tanggal lahir : Bojonegoro, 13 September 2002
4. Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Dsn. Sumur Pandan, Ds/Kec. Gayam, Kab. Bojonegoro, Jawa Timur. 62156.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : *Analisis Peran Perusahaan Freight Forwarding Dalam Kepengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang* adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya tulis ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 11 Juni 2024

Pembuat Pernyataan



Serina Putri Handayani

NIM.40011320650065

**ANALISIS PERAN PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDING DALAM
KEPENGURUSAN DOKUMEN EKSPOR PADA PT. ARINDO JAYA
MANDIRI SEMARANG**

Serina Putri Handayani

Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Perdagangan internasional terutama ekspor, memainkan peran yang sangat krusial dalam mendorong perekonomian nasional, dari berkembangnya perdagangan internasional yang terjadi turut mendorong perkembangan bisnis *freight forwarding*. *Freight forwarding* ialah perusahaan bisnis yang menangani pengiriman dan penerimaan barang ekspor dan impor dari pengiriman dalam negeri. Tentu hal tersebut sangat membantu untuk menjembatani pihak eksportir untuk melakukan ekspor ke negara tujuan. Penelitian ini mengambil objek PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang yang merupakan perusahaan *freight forwarding* yang menawarkan jasa kepengurusan dokumen ekspor impor, mulai dari kegiatan dokumentasi, pengepakan, hingga trucking yang dalam kepengurusan dokumen ekspor memiliki peran penting bagi eksportir, dan dalam pelaksanaannya memiliki beberapa hambatan yang berimbas pada hasil kinerja dan dokumen ekspor yang di urus perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sebuah perusahaan *freight forwarding* dalam kepengurusan dokumen ekspor terkhususnya pada perusahaan PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang. Dalam penelitian ini juga membahas mengenai alur serta prosedur dokumen ekspor serta hambatan yang dialami perusahaan dalam kegiatan kepengurusan dokumen ekspor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif, bersumber pada data primer yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau lokasi penelitian, serta di dukung oleh data sekunder yang diperoleh dari tulisan, persepsi maupun media lainnya.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan dilakukannya pengamatan, wawancara, observasi serta dokumentasi guna mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggabungkan teknik reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan dari sekumpulan data yang di dapat. Didukung dengan triangulasi data sumber yang bertujuan untuk menguji beberapa data yang terkumpul dari beberapa informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan *freight forwarding* memiliki peran yang penting dalam proses kepengurusan dokumen ekspor, memiliki alur serta prosedur yang jelas dan terstruktur, serta ditemukannya hambatan dalam kepengurusan dokumen ekspor yang didukung dengan upaya penyelesaiannya.

Kata kunci : Peran, Freight Forwarding, Dokumen Ekspor, Ekspor

**ANALYSIS OF THE ROLE FREIGHT FORWARDING COMPANIES IN
PROCESSING EXPORT DOCUMENTS AT PT. ARINDO JAYA MANDIRI
SEMARANG**

Serina Putri Handayani

Faculty Of Vocational Studies Diponegoro University

ABSTRAC

International trade, especially exports, plays a very crucial role in driving the national economy. The development of international trade has also encouraged the development of the freight forwarding business. Freight forwarding is a business company that handles sending and receiving export and import goods from domestic shipments. Of course, this is very helpful in bridging exporters to export to destination countries. This research takes as an object PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang, which is a freight forwarding company that offers export-import document management services, starting from documentation activities, packing, to trucking, which in managing export documents has an important role for exporters, and in its implementation there are several obstacles that impact performance results and export documents. managed by the company.

This research aims to analyze the role of a freight forwarding company in managing export documents, especially at PT.. Arindo Jaya Mandiri Semarang. This research also discusses the flow and procedures for export documents and the obstacles experienced by companies in managing export documents. This research uses a qualitative method using descriptive analysis, based on primary data collected directly from the first source or research location, and supported by secondary data obtained from writing, perception and other media.

This research uses data collection techniques by conducting observations, interviews, observations and documentation in order to obtain data that is appropriate to the research. The data analysis technique used in the research combines data reduction techniques, data display and drawing conclusions from the collection of data obtained. Supported by triangulation of source data which aims to test several data collected from several informants. The research results show that freight forwarding companies have an important role in the process of managing export documents, have clear and structured flows and procedures, and find obstacles in managing export documents which are supported by efforts to resolve them.

Keyword : Role, Freight Forwarding, Export Document, Export.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Peran Perusahaan Freight Forwarding Dalam Kepengurusan Dokumen Ekspor pada PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang” dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam tahapan memperoleh gelar Sarjana Terapan dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis merasa bahwa tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik juga karena bimbingan, bantuan serta dorongan dari banyak pihak yang terlibat dalam penulisan. Dengan itu peneliti mengucapkan terima kasih serta penghormatan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan nasihat untuk penulis.
5. Kholidin, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, nasihat serta ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

6. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Penguji I dan Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji II.
7. Seluruh teman dan juga sahabat saya, yang bisa saya temui setiap harinya ataupun teman yang hanya bisa saya hubungi lewat media social, yang menjadi tempat bertukar cerita dan menjadi tempat keluh kesah selama ini, memberikan banyak energi positif yang tentunya berdampak baik bagi penulis.
8. Seluruh tenaga medis di 4 Rumah Sakit, yang selalu mendorong penulis untuk melakukan pengobatan secara rutin, dan tentunya menjadi salah satu factor kelancaran dalam penulisan penelitian ini.
9. Terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAC.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Management Logistik.....	13
2.1.2. Freight Forwarding	14
2.1.3. Ekspor.....	24
2.1.4. Peran	32
2.1.5. Dokumen.....	33

2.2. Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	41
2.3. Kerangka Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1. Pendekatan Penelitian	51
3.2. Fokus dan Lokus Penelitian	54
3.3. Fenomena Penelitian	55
3.4. Sumber Data Penelitian	56
3.5. Penentuan Informan Penelitian	57
3.6. Instrumen Penelitian.....	58
3.7. Teknik Pengumpulan Data	60
3.8. Teknik Analisis Data	63
3.9. Triangulasi Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1. Profil dan Sejarah Perusahaan	69
4.1.2. Visi Serta Misi perusahaan	71
4.1.3. Unit Bisnis	71
4.1.4. Wilayah Pemasaran dan Mitra PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang....	72
4.1.5. Budaya Perusahaan.....	76
4.1.6. Lokasi Perusahaan	76
4.1.7. Struktur Organisasi	77
4.1.8. Tugas dan Fungsi Divisi	78
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	84

4.2.1. Peran Perusahaan Freight Forwarding PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang	84
4.2.2. Alur dan Prosedur Kepengurusan Dokumen Ekspor Pada Perusahaan Freight Forwarding PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang	94
4.2.3. Hambatan yang dihadapi serta upaya dan strategi perusahaan Freight Forwarding PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang selama proses kepengurusan dokumen ekspor	119
4.3. Output Penelitian Terapan	122
BAB V PENUTUP	127
5.1. Kesimpulan	127
5.2. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	41
Tabel 3.1	58
Tabel 4.1	86
Tabel 4.2	111
Tabel Transkrip 1 Wawancara Informan A1	127
Tabel Transkrip 2 Wawancara Informan A2	129
Tabel Transkrip 3 Wawancara Informan B1.....	131
Tabel Transkrip 4 Wawancara Informan B2.....	133
Tabel Transkrip 5 Wawancara Informan C1.....	135
Tabel Biodata Peneliti.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Nilai Ekspor pada Bulan April Tahun 2023 dan 2024.....	2
Gambar 1.2. Data Pelanggan dan Volume Pengiriman PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang dalam 3 Tahun Terakhir.....	10
Gambar 4.1 Susunan Organisasi PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang	78
Gambar 4.2. Bagan Kedudukan Perusahaan dalam Perannya	88
Gambar 4.3. Surat Pemilihan Armada dan Surat Jalan Kontainer.....	93
Gambar 4.4 Lembar Shipping Instruction.....	96
Gambar 4.5 Lembar Packing List	97
Gambar 4.6 Lembar Invoice	98
Gambar 4.7 Lembar Booking Confirmation	100
Gambar 4.8 Lembar Bill Of Lading.....	103
Gambar 4.9 Lembar Pemberitahuan Barang Ekspor	106
Gambar 4.10 Dokumen Certificate Of Origin	108
<i>Gambar 4.11 Alur Dokumen PT. Arindo Jaya Mandiri Semarang</i>	<i>110</i>
Gambar 4.12 Proses Mengolah Dokumen	113
Gambar 4.13 Flowchart Document Prosedur Kepengurusan Dokumen Ekspor	126
Gambar 5.1 Dokumentasi Wawancara	140
Gambar 5.2 Proses Observasi	141

DAFTAR LAMPIRAN

1. Transkrip Hasil Wawancara	127
2. Hasil Turnitin	137
3. Surat Permohonan Izin Penelitian	138
4. Biodata Peneliti	139
5. Dokumentasi Penelitian	140