

**ANALISIS PERAN PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER*  
DALAM MENANGANI GANGGUAN SISTEM BOOKING PADA  
PROSES EKSPOR IMPOR DI PT. XYZ SOLO**

**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 : Ananda Yunita Rahmawati

NIM : 40011321650128

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

**2025**

## **MOTTO**

“Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri.”

(Nelson Mandela)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetap bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN-mu lah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

(QS. Al-Baqarah, 286)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PERAN PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER*  
DALAM MENANGANI GANGGUAN SISTEM BOOKING  
PADA PROSES EKSPOR IMPOR DI PT.XYZ SOLO

Nama : Ananda Yunita Rahmawati

NIM : 400113321650128

Progam Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing



Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M

NIP. 199107092018072001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PERAN PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM MENANGANI GANGGUAN SISTEM BOOKING PADA PROSES EKSPOR IMPOR DI PT.XYZ SOLO

Nama : Ananda Yunita Rahmawati

NIM : 40011321650128

Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing:

Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M

NIP. 199107092018072001

Dosen Penguji 1:

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

NIP. 197004251997021001

Dosen Penguji 2:

Kholidin, S.Kom., M.Kom

NIP. 197403122007011001



Semarang, 9 Agustus 2025

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si

NIP. 197009251994032001

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Ananda Yunita Rahmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650128
3. Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 10 Juni 2003
4. Program Studi : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Karangbong Rt.02 Rw.05, Gedangan,  
Kab.Sidoarjo, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“ANALISIS PERAN PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM MENANGANI GANGGUAN SISTEM BOOKING PADA PROSES EKSPOR IMPOR DI PT.XYZ SOLO”** adalah 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 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, 22 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Ananda Yunita Rahmawati  
NIM. 40011321650128

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *freight forwarder* dalam menangani gangguan sistem booking pada proses ekspor-impor serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhinya. Fokus penelitian diarahkan pada PT. XYZ Solo sebagai perusahaan *freight forwarder* yang beroperasi di bawah naungan perusahaan besar di Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan utama, observasi lapangan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *freight forwarder* dalam menangani gangguan sistem booking mencakup beberapa aspek penting, yaitu mengidentifikasi masalah melalui pemantauan sistem *e-booking*, memastikan komunikasi internal yang efektif antar divisi, menyusun alternatif pengiriman seperti penjadwalan ulang kapal atau penggunaan pelabuhan lain, hingga memberikan notifikasi yang cepat dan jelas kepada pelanggan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan peran tersebut meliputi kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman, pemanfaatan teknologi, serta keberadaan grup komunikasi internal untuk mempercepat koordinasi. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan jumlah karyawan, jaringan WiFi kantor yang rawan *downtime*, dan miskomunikasi antar divisi yang dapat menyebabkan informasi kepada pelanggan tidak seragam. Peneliti menghasilkan output berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Komunikasi Internal yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas koordinasi lintas divisi dalam menangani gangguan sistem booking.

**Kata Kunci :** Ekspor, *Freight Forwarder*, Impor, Peran, Sistem Booking

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the role of freight forwarders in handling booking system disruptions in export-import processes and to identify supporting and inhibiting factors that influence it. The research focuses on PT. XYZ Solo, a freight forwarding company operating under the umbrella of a larger corporation based in Semarang. The research method used is descriptive qualitative. Data were collected through in-depth interviews with key informants, field observations, and document analysis. The results of the study indicate that the role of freight forwarders in addressing booking system disruptions involves several key aspects identifying problems through regular monitoring of the e-booking system, ensuring effective internal communication between divisions, arranging alternative shipments such as rescheduling vessels or utilizing other ports, and providing prompt and clear notifications to customers. Supporting factors in carrying out this role include experienced human resources (HR), the utilization of technology, and the presence of internal communication groups to accelerate coordination. On the other hand, the inhibiting factors identified include limited staffing in certain divisions, office WiFi networks prone to downtime, and miscommunication between divisions that can lead to inconsistent information being delivered to customers. The researcher produced an output in the form of a Standard Operating Procedure (SOP) for Internal Communication, designed to improve the effectiveness of cross-divisional coordination in managing booking system disruptions.*

***Keywords :*** *Export, Freight Forwarder, Import, Role, Booking System*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PERAN PERUSAHAAN FREIGHT FORWARDER DALAM MENANGANI GANGGUAN SISTEM BOOKING PADA PROSES EKSPOR IMPOR DI PT. XYZ SOLO” tepat pada waktunya dan tidak ada hambatan sama sekali.

Untuk ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesarbesarnya kepada :

1. Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Anafil Windriya, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
5. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.

6. Dosen Penguji 1, Dr. Edy Raharja., S.E., M.Si dan Dosen Penguji 2, Kholidin., S.Kom., M.Kom. yang sudah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Pimpinan dan Pegawai PT. XYZ Solo yang telah memberikan masukan dan membantu dalam segala hal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Agus Sasmito dan Yuni Rupisanti, orang tua yang telah membesarkan dan memberikan bekal untuk kehidupan saya.
10. Anggi Nur 'Aini Ikawati, kakak saya yang memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya selama saya mengerjakan Tugas Akhir.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya namun tidak bisa saya sebutkan namanya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Terimakasih telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
12. Sahabat seperjuangan penulis Luthfi Wulan Pakhesti, Nandini Kamahayanikan, dan Denisa Astri Kusumawardani yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada hentinya serta bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh Teman angkatan 2021 program studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

14. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih atas patah hati yang diberikan. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari proses pendewasaan penulis. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.
15. ***Last but not least! I wanna thank me. I wanna thank me for believing me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, i wanna thank me for trying to do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.***

Semarang, 22 Juli 2025



Ananda Yunita Rahmawati  
NIM. 40011321650128

## DAFTAR ISI

|                                         |                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>MOTTO .....</b>                      | <b>ii</b>                           |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b> | <b>iv</b>                           |
| <b>ABSTRAK .....</b>                    | <b>vi</b>                           |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>            | <b>vii</b>                          |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>viii</b>                         |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>xi</b>                           |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xiv</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>            | <b>xv</b>                           |
| <b>BAB I.....</b>                       | <b>1</b>                            |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>                            |
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1                                   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 7                                   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....              | 8                                   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....            | 8                                   |
| <b>BAB II .....</b>                     | <b>10</b>                           |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>           | <b>10</b>                           |
| 2.1 Landasan Teori .....                | 10                                  |
| 2.1.2 <i>Freight Forwarder</i> .....    | 11                                  |
| 2.1.3 Ekspor .....                      | 21                                  |
| 2.1.4 Impor .....                       | 24                                  |
| 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....   | 25                                  |
| 2.3 Alur Kerangka Penelitian .....      | 41                                  |
| <b>BAB III.....</b>                     | <b>42</b>                           |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>          | <b>42</b>                           |

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                                                                  | 42        |
| 3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian .....                                                            | 43        |
| 3.3 Fenomena .....                                                                               | 43        |
| 3.4 Sumber Data.....                                                                             | 45        |
| 3.5 Penentuan Informan Penelitian .....                                                          | 46        |
| 3.6 Instrumen Penelitian.....                                                                    | 47        |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                | 48        |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                                                                   | 49        |
| 3.9 Triangulasi Data .....                                                                       | 52        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                              | <b>53</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                     | <b>53</b> |
| 4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....                                                     | 53        |
| 4.1.1 Profil Perusahaan PT. XYZ.....                                                             | 53        |
| 4.1.2 Visi dan Misi PT. XYZ.....                                                                 | 54        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi PT. XYZ.....                                                           | 54        |
| 4.1.4 Tugas dan Fungsi masing- masing divisi/ bagian Organisasi .....                            | 55        |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                                                         | 57        |
| 4.2.1 Peran perusahaan dalam menangani gangguan sistem booking pada proses ekspor dan impor..... | 57        |
| 4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Menangani Gangguan Sistem Booking .....       | 65        |
| 4.3 Output Penelitian Terapan.....                                                               | 71        |
| <b>BAB V.....</b>                                                                                | <b>74</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                                              | <b>74</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                             | 74        |
| 5.2 Saran.....                                                                                   | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                       | <b>76</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                             | <b>80</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu ..... | 36 |
| Tabel 3. 1 Matriks Fenomena.....             | 43 |
| Tabel 3. 2 Kode Informan .....               | 47 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Menunjukkan Website Pelayaran sedang down ..... | 5  |
| Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan dan Kontainer .....            | 6  |
| Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian .....                  | 41 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. XYZ .....               | 55 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....          | 80 |
| Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara ..... | 81 |
| Lampiran 3 : Hasil Triangulasi Data .....    | 85 |
| Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian .....     | 89 |
| Lampiran 5 : Surat Bebas Plagiarisme .....   | 90 |
| Lampiran 6 : Biodata Peneliti .....          | 91 |
| Lampiran 7 : Proses Wawancara .....          | 92 |