

**STRATEGI PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM
MENYELESAIKAN PENUNDAAN IMPOR
DI PT DINAMIKA EXPRESSINDO SEMARANG INDONESIA**

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 : Bunga Tiur Annisa Rulyanni

NIM 40011320650055

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

2025

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"But seek first his kingdom and his righteousness, and all these things will be
given to you as well."

(Matthew 6:33)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya, saudara serta teman-teman yang kasih sayangnya mengalir tanpa henti setiap detik waktu dalam menyusun penelitian ini.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Perusahaan *Freight forwarder* Dalam Menyelesaikan
Penundaan Impor Di PT Dinamika Expressindo Semarang
Indonesia
Nama : Bunga Tiur Annisa Rulyanni
Nim : 40011321650055
Program Studi : D-IV 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:

Dr.Drs.Mashudi S.E., M.M.

NIP.196010011990031004


(.....)

Dosen Penguji I:

Dr.Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M

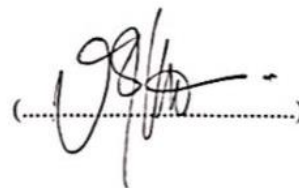
NIP. 198510312018072001


(.....)

Dosen Penguji 2:

Suwandi, S.A.P., M.Si

NIP. 199107092018072001.


(.....)

Semarang, 03 Juni 2025

Ketua Program Studi


Titik Djumarti, S.Sos., M.Si
NIP.197009251994032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Bunga Tiur Annisa Rulyanni
NIM : 40011321650055
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas
Diponegoro
Judul Laporan Tugas Akhir : Strategi Perusahaan *Freight forwarder* Dalam
Menyelesaikan Penundaan Impor Di
PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia

Proposal ini telah disetujui pada tanggal : 06 Mei 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M
NIP. 196010011990031004

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Bunga Tiur Annisa Rulyanni
2. Nomer Induk Mahasiswa : 40011320650055
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 23 Oktober 2003
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Palem E/2 NO.08 Beringin indah
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “Strategi Perusahaan *Freight forwarder* dalam Menyelesaikan Penundaan Impor di PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia”. 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 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, 03 Juni 2025
Pembuat Pernyataan



Bunga Tiur Annisa Rulyanni
NIM. 40011320650055

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang sering terjadi dalam proses penundaan barang impor yang disebabkan oleh hari libur nasional yang mengakibatkan kepadatan setelah hari libur yaitu terjadi penumpukan kontainer yang harus segera dikeluarkan, keterbatasan armada vendor truk, terhambatnya komunikasi dengan pihak terkait, dan sistem pelayanan yang *overload* maka dari itu akan mempengaruhi proses pengiriman barang impor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi penyelesaian penundaan serta mengevaluasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan perusahaan meliputi optimalisasi proses dokumentasi, koordinasi dengan instansi terkait, serta penggunaan teknologi informasi dalam pelacakan barang. Faktor pendukung utama adalah ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sementara hambatan utama berasal dari perubahan regulasi dan keterlambatan dari pihak ketiga seperti bea cukai atau mitra logistik. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen logistik di sektor impor.

Kata kunci: *Freight forwarder*, Penundaan Impor, *Strategi Logistik*, PT Dinamika Expressindo, Manajemen Rantai Pasok

ABSTRACT

This research is based on recurring problems in the import process delays, particularly those caused by national holidays. Such delays often lead to congestion in the days following the holidays, resulting in container backlogs that must be cleared immediately. Additional contributing factors include limited availability of trucking vendor fleets, hindered communication with related parties, and overloaded service systems. The objective of this study is to identify strategies for resolving import delays and to evaluate the supporting and inhibiting factors within the process. The research method employed is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the strategies implemented by the company include the optimization of documentation processes, coordination with relevant agencies, and the use of information technology for cargo tracking. The key supporting factor is the availability of competent human resources, while the main obstacles stem from regulatory changes and delays caused by third parties such as customs or logistics partners. These findings are expected to contribute to the development of logistics management in the import sector.

Keywords: *Freight forwarder, Import Delay, Logistics Strategy, PT Dinamika Expressindo, Supply chain Management*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat-Nya dan karunia yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“Strategi Perusahaan *Freight forwarder* dalam Menyelesaikan Penundaan Impor di PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia”**

Penyusunan Tugas Akhir ini terselesaikan berkat adanya bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Tugas Akhir ini khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
4. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing terima kasih atas waktu, perhatian dan segala bimbingan serta arahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi dengan baik
5. Dr.Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M. dan Suwandi, S.A.P., M.Si selaku Dosen Penguji terima kasih atas waktu, perhatian dan segala arahnya kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa kuliah.

7. Sales manager dan Karyawan PT Dinamika Expressindo Semarang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya dan memberikan masukan dalam segala hal yang dibutuhkan penulis untuk kelancaran menyelesaikan tugas akhir.
8. Keluarga saya terutama Ibu Julyani dan Saudara Gabs. Terima kasih selalu mendoakan sayang, memberi kasih sayang, dukungan, pengorbanan serta motivasi.
9. Veronika Br.Kaban yang selalu mendukung penulis dalam suka maupun duka, terima kasih atas segala bentuk usaha, kesabaran dan perjalanan yang selama ini kami jalani sehingga dapat menyelesaikan program studi bersama-sama dengan baik
10. Teman teman Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Diponegoro Putri Mutia, Ziedan Rama, Ammar Rabanni, Daus Yuda, Raihan Rizki, Avigail Andrea, Cantika Sylvana, Adiva Beryl, Indah Puspita, Teman-teman Kelas B, Riris Adinda, Aditya Daffa, Nurmita Sari, Riana Kisaranti, Iffah, Zetta, Maes, Rucita Suminaring, Dzuella Regyna, Saretta Nugraha, Hana Nur Sabrina, Dina Rachel, Pudyaningtyas, Zulinda Febrian Nanda, Cynthia Dyah, Firdha Rizky, Katerina Adel, Panitia Bukber Akbar dan seluruh teman teman Toko Kopi Pragola terutama Saudara dan Saudari Lutfi, Nadia, Rafif shalhan, Ifan, Ken Fujimori, Ardan Ananda, Bagas, Aditya Nugraha, dan teman teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk hati, ruang dan dukungan untuk penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna. Penulis mengharapkan adanya masukan, saran, dan kritik yang berguna untuk kesempurnaan tugas akhir. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Semarang, 03 Juni 2025

Pembuat Pertanyaan

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a vertical line, positioned above the printed name.

Bunga Tiur AR

40011321650055

DAFTAR ISI

MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR ...	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
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	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Strategi.....	9
2.1.2 <i>Supply Chain</i>	13
2.1.3 Perdagangan Internasional	14
2.1.4 Impor	14
2.1.5 <i>Freight forwarder</i>	22
2.1.6 Konsep Keterlambatan atau Penundaan Pengiriman	25
2.1.7 Strategi.....	26
2.1.8 Metode Analisis SWOT	30
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	31
2.3 Alur Kerangka	41

BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian.....	44
3.2.1 Fokus Penelitian	44
3.2.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Fenomena Penelitian	44
3.4 Sumber Data Penelitian	46
3.4.1 Sumber Data Primer	46
3.4.2 Sumber Data Sekunder	46
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	47
3.6 Instrumen Penelitian	48
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7.1 Wawancara	49
3.7.2 Observasi	49
3.7.3 Dokumentasi.....	50
3.8 Teknik Analisis Data	50
3.9 Triangulasi Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	54
4.1.1 Profil Perusahaan PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia.....	54
4.1.2 Visi dan Misi PT Dinamika Expressindo Semarang.....	55
4.1.3 Lokasi PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia	56
4.1.4 Jasa yang ditawarkan PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia.....	57

4.1.5 Struktur Organisasi PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia.....	63
4.2 Hasil Pembahasan dan Penelitian	74
4.2.1 Strategi Penyelesaian Penundaan Impor.....	74
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Menyelesaikan Penundaan Impor Pada PT Dinamika Expressindon Semarang Indonesia	85
4.3 Output Penelitian Terapan.....	94
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendukung Impor PT.Dinamika Expressindo Semarang	5
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2.2 Alur Kerangka Penelitian.....	42
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian	45
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	47
Tabel 4.1 Total Biaya	78
Tabel 4.2 Tabel Proforma 1:	79
Tabel 4.3 Tabel Proforma 2:	79
Tabel 4.4 Analisis Metode SWOT Proses Penundaan Impor	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT Dinamika Expressindo Semarang Indonesia.....	55
Gambar 4.2 Lokasi Penelitian	57
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Dinamika Expressindo Semarang	65
Gambar 4. 4 Proforma(2) Yang Harus Dibayarkan	77
Gambar 4. 5 Tambahan Biaya.....	80
Gambar 4. 6 Proforma Tambahan Biaya.....	81
Gambar 4.7 Flow Chart Output Penelitian.....	94
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Divisi Manajemen dan Transportasi	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	108
Lampiran 2 Hasil Wawancara	109
Lampiran 3 Dokumentasi	120
Lampiran 4 Surat Bebas Plagiarisme	123
Lampiran 5 Biodata Peneliti.....	124