

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia, sebagai negara dengan sumber daya alam melimpah dan letak geografis yang strategis, telah menjadikan perdagangan internasional sebagai salah satu pilar utama dalam mengevaluasi pertumbuhan ekonominya dalam beberapa tahun terakhir. Perdagangan internasional tidak hanya menjadi alat untuk meningkatkan pendapatan nasional, tetapi juga sebagai sarana untuk memperluas jaringan ekonomi dan memperkuat posisi Indonesia di kancah global. Dalam era globalisasi yang semakin terintegrasi, hubungan perdagangan antarnegara telah memainkan peran krusial dalam memengaruhi laju pertumbuhan ekonomi, baik melalui ekspor maupun impor (Pasaribu & Nasution, 2024).

Perdagangan internasional tidak terlepas dari kegiatan ekspor dan impor. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Impor merupakan kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Kedua kegiatan ini melibatkan dua negara eksportir dan importir.

Proses ekspor bukanlah aktivitas yang sederhana. Kegiatan ini melibatkan serangkaian prosedur yang kompleks, mulai dari persiapan dokumen, pengemasan, pengiriman, hingga penyerahan produk kepada pembeli di luar negeri. Setiap tahapan dalam proses ini memerlukan penanganan yang cermat

dan profesional untuk memastikan bahwa produk sampai ke tujuan dengan tepat waktu, dalam kondisi baik, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Prosedur adalah urutan kegiatan yang saling terkait dan dilakukan secara terstruktur untuk memastikan bahwa suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan konsisten dan efisien (Mulyadi, 2008). Prosedur ini bersifat rutin dan seringkali terdokumentasi, sehingga dapat dijadikan sebagai panduan bagi seluruh anggota organisasi dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Prosedur memegang peranan penting untuk memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Prosedur penanganan pengiriman produk ekspor merupakan rangkaian langkah sistematis yang harus dilakukan untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan dapat sampai ke tujuan dengan aman, tepat waktu, dan dalam kondisi yang baik. Prosedur ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penerimaan barang, pengemasan, penyimpanan, pengangkutan, hingga penyerahan ke pihak penerima.

Prosedur yang baik memiliki sejumlah karakteristik penting yang perlu diperhatikan. Prosedur harus bersifat sistematis, yang berarti disusun secara logis dan berurutan sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak yang terlibat. Selain itu, prosedur juga harus fleksibel, yakni mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi atau kebutuhan organisasi. Prosedur yang baik juga harus terdokumentasi secara tertulis agar dapat dijadikan sebagai acuan yang jelas dan konsisten bagi seluruh anggota organisasi. Efisiensi juga menjadi ciri penting dari prosedur yang baik, di mana

prosedur harus dirancang untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin.

Dampak dari prosedur penanganan pengiriman yang baik sangat signifikan bagi perusahaan. Prosedur yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena produk diterima tepat waktu dan dalam kondisi baik. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas dan kepercayaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi perusahaan. Selain itu, efisiensi dalam prosedur penanganan dapat mengurangi biaya operasional perusahaan, seperti biaya penyimpanan, biaya kerusakan, atau biaya tambahan akibat keterlambatan.

Namun, jika prosedur penanganan pengiriman tidak dilakukan dengan baik, dampak negatif yang timbul dapat merugikan perusahaan. Misalnya, keterlambatan pengiriman dapat menyebabkan pelanggan kehilangan kepercayaan, sementara kerusakan barang dapat menimbulkan klaim yang membebani keuangan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi PT. Mitra Kargo Indonesia untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan prosedur penanganan pengiriman produk ekspor guna memastikan kualitas layanan yang optimal. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu dan Nasution (2024) menyatakan bahwa efektivitas prosedur pengiriman ekspor sangat bergantung pada implementasi SOP yang terintegrasi dengan sistem *monitoring real-time*, sehingga dapat meminimalisir terjadinya penundaan pengiriman dan keterlambatan *closing time* yang berdampak pada kinerja logistik perusahaan.

Peran PT. Mitra Kargo Indonesia sangat penting dalam memberikan dukungan kepada eksportir (pelaku ekspor) dalam menangani proses ekspor. Ketepatan waktu dalam pengiriman merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan proses logistik internasional. Salah satu permasalahan krusial yang dihadapi oleh PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang dalam pelaksanaan prosedur pengiriman produk ekspor adalah terjadinya keterlambatan pengiriman hingga melewati batas waktu *closing time*. *Closing time* merupakan batas waktu akhir bagi kontainer ekspor untuk masuk ke pelabuhan dan melakukan proses *gate-in* sebelum dimuat ke kapal. Keterlambatan melampaui waktu ini dapat menyebabkan kontainer tidak dapat dimuat, sehingga pengiriman harus dijadwal ulang ke kapal berikutnya, yang berujung pada penundaan ekspor dan potensi biaya tambahan logistik seperti demurrage dan storage. Adapun penyebab utama dari keterlambatan tersebut dapat ditelusuri ke beberapa faktor, di antaranya:

1. Penjadwalan proses *stuffing* yang terlalu mepet dengan waktu *closing time*, sehingga ketika ada gangguan kecil saja, seperti keterlambatan armada atau kesiapan barang, langsung berdampak pada kegagalan memenuhi batas waktu pelabuhan.
2. Tidak tersedianya *buffer time*, yaitu waktu jeda yang cukup antara proses *stuffing* dan keberangkatan ke pelabuhan, yang menyebabkan proses pengiriman menjadi sangat bergantung pada ketepatan waktu setiap tahapan.

3. Kurangnya integrasi komunikasi antara tim lapangan, *customer service*, dan pelayaran sehingga sering terjadi ketidaksinkronan informasi terkait perubahan *closing time* dari pelayaran.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki prosedur kerja, namun pada tataran implementasi efektivitasnya masih rendah, khususnya dalam aspek pengendalian waktu dan koordinasi operasional. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap penerapan prosedur yang ada, serta pembenahan dalam aspek waktu, koordinasi, dan sistem monitoring sebagai langkah untuk mengurangi risiko keterlambatan akibat *closing time*. Berikut ini adalah data terjadinya keterlambatan pengiriman ekspor di PT. Mitra Kargo Indonesia dalam satuan *job order* selama periode 2022-2024 :

Tabel 1.1. Data Keterlambatan Pengiriman Ekspor PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024

Tahun	Jumlah Pengiriman Ekspor	Jumlah Pengiriman Terlambat	Batas Maksimal Keterlambatan	Tingkat Keterlambatan (%)	Status
2022	1813	27	1,5%	1,49%	Masih dalam batas
2023	1714	30	1,5%	1,75%	Melebihi batas yang ditetapkan
2024	1570	31	1,5%	1,97%	Melebihi batas yang ditetapkan
Total	5097	88		Rata-rata = 1.73%	

Sumber : Data Peneliti Diolah, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat bahwa selama periode 2022–2024, PT. Mitra Kargo Indonesia menghadapi fluktuasi tingkat keterlambatan dalam pengiriman produk ekspor. Pada tahun 2022, dari total 1.813 pengiriman, terdapat 27 pengiriman yang mengalami keterlambatan, menghasilkan tingkat keterlambatan sebesar 1,49%. Angka ini masih berada di bawah batas maksimal keterlambatan yang ditetapkan perusahaan, yaitu sebesar 1,5%, sehingga dinilai masih sesuai dengan standar operasional. Namun, pada tahun 2023 dan 2024, tingkat keterlambatan meningkat menjadi 1,75% dan 1,97%, yang berarti telah melampaui batas maksimal yang diperbolehkan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan prosedur pengiriman pada tahun-tahun tersebut mengalami penurunan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu. Jika dirata-rata selama tiga tahun, tingkat keterlambatan pengiriman mencapai 1,73%, yang secara umum berada di atas standar internal perusahaan. Kenaikan bertahap ini menjadi indikator adanya masalah berulang yang belum tertangani secara menyeluruh, seperti kendala dalam proses stuffing, pengambilan kontainer yang tidak tepat waktu, serta koordinasi antar bagian yang belum optimal. Dalam konteks indikator efektivitas menurut Sitompul & Nawawi (2022), yaitu ketepatan waktu pelaksanaan, kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan belum sepenuhnya berhasil menjaga konsistensi waktu operasional ekspor sesuai rencana. Untuk itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penjadwalan, *buffer time* antar proses, serta sistem *monitoring* pengiriman agar setiap tahapan dapat berjalan lebih terkontrol dan sinkron

PT. Mitra Kargo Indonesia merupakan badan usaha Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang khusus dalam layanan pengangkutan barang secara menyeluruh yang bertujuan untuk memudahkan proses pengiriman barang bagi para pelaku ekspor dan impor dalam perdagangan lintas negara, dan memfasilitasi seluruh tahapan proses pengiriman mulai dari pengambilan barang hingga pengantaran barang ke logistik muat. Selain itu, EMKL berfungsi sebagai perantara yang mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengurus segala keperluan terkait barang dan dokumen yang diperlukan dalam proses perdagangan, mulai dari pengemasan, penyimpanan, hingga pengiriman ke pelabuhan (Baeti, 2021). Sebagai perusahaan yang berperan sebagai penghubung antara produsen dalam negeri dan pasar internasional, PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa proses pengiriman produk ekspor berjalan lancar dan efisien.

Selama proses ekspor juga terdapat permasalahan lain yang dialami oleh perusahaan eksportir, yaitu penundaan pengiriman ekspor akibat belum selesainya produksi barang yang akan di ekspor. Keterlambatan dalam tahap produksi ini seringkali disebabkan oleh terjadinya kerusakan pada alat atau mesin produksi, yang mengakibatkan terhambatnya proses produksi. Penundaan ini menimbulkan hambatan terhadap efektivitas prosedur penanganan pengiriman produk ekspor, yang berdampak pada ketidaktepatan waktu serta potensi kerugian bagi eksportir.

Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian oleh Srivastava, Ramkaran, dan Gaikwad (2024), keterlambatan atau ketidaksiapan produksi dari pihak

eksportir memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterlambatan pengiriman ekspor. Hal ini menunjukkan bahwa gangguan dalam rantai pasok, termasuk keterlambatan produksi, dapat menghambat jadwal pengiriman dan berdampak pada efektivitas prosedur ekspor oleh penyedia jasa logistik seperti PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang. Oleh karena itu, untuk mengurangi dampak dari gangguan yang terjadi dalam rantai pasok, sangat diperlukan adanya koordinasi yang lebih intensif dan terstruktur antara divisi produksi atau eksportir dengan operasional. Koordinasi yang efektif ini akan memastikan bahwa setiap perubahan dalam jadwal produksi atau kuantitas barang yang akan diekspor dapat segera diinformasikan kepada pihak operasional, sehingga mereka dapat melakukan penyesuaian dalam pengaturan jadwal pengiriman, alokasi sumber daya, serta pengelolaan transportasi secara tepat waktu.

Selain permasalahan keterlambatan pengiriman akibat *closing time*, PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang juga menghadapi persoalan signifikan berupa penundaan ekspor yang berdampak langsung terhadap efektivitas prosedur pengiriman barang ke luar negeri. Penundaan ekspor yang terjadi umumnya mengacu pada terhambatnya proses pengiriman barang ke pelabuhan sesuai dengan jadwal pengapalan, sehingga barang tidak dapat dimuat ke kapal pada waktu yang telah direncanakan.

Berikut ini merupakan data terjadinya penundaan ekspor akibat produksi belum selesai dan adanya kerusakan alat produksi barang yang akan di ekspor

oleh pihak eksportir melalui PT. Mitra Kargo Indonesia dalam satuan *job order* selama periode 2022-2024:

Tabel 1.2 Data Penundaan Ekspor PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024

Tahun	Jumlah Ekspor (<i>Job Order</i>)	Jumlah Penundaan Ekspor (Per <i>Job Order</i>)	Batas Maksimal Penundaan	Tingkat Penundaan (%)	Status
2022	1813	166	5%	9,16%	Melebihi Ketentuan
2023	1714	116	5%	6,77%	Melebihi Ketentuan
2024	1570	120	5%	7,64%	Melebihi Ketentuan
Total	5097	402		Rata-rata = 7,89%	

Sumber: Data Peneliti Diolah, 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 1.2, terlihat bahwa penundaan ekspor akibat belum selesainya produksi merupakan masalah yang cukup signifikan. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa jumlah pengiriman ekspor mengalami penundaan setiap tahunnya secara konsisten melebihi batas maksimal keterlambatan yang ditetapkan perusahaan, yaitu sebesar 5% dari total *job order* per tahun. Pada tahun 2022, dari total 1.813 *job order*, terdapat 166 pengiriman yang tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa hampir dua kali lipat dari batas toleransi yang diperbolehkan, sehingga dapat dikategorikan sebagai tidak efisien. Secara total selama tiga tahun, terdapat 402 penundaan dari 5.097 pengiriman, dengan rata-rata penundaan sebesar 7,89%. Hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan, tingkat efektivitas dalam pelaksanaan prosedur ekspor masih rendah, karena terus terjadi pelampauan batas maksimal keterlambatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Batas

maksimal penundaan 5% mengacu pada SOP dan konfirmasi dari pihak operasional PT. Mitra Kargo Indonesia. Pihak operasional menyatakan bahwa penundaan pengiriman masih dianggap wajar apabila tidak melebihi 5% dari total jumlah pengiriman (*job order*) dalam satu periode. Batas ini menjadi tolak ukur utama untuk menilai efektivitas pelaksanaan prosedur pengiriman ekspor di perusahaan tersebut.

Dampak dari penundaan ekspor ini sangat signifikan bagi perusahaan. Keterlambatan pengiriman dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Selain itu, penundaan juga dapat menimbulkan biaya tambahan, seperti biaya penyimpanan barang di gudang, biaya keterlambatan pengiriman, atau bahkan denda. Dalam menyelesaikan masalah ini pihak EMKL berperan untuk membantu mengurus permasalahan mulai dari *reschedule* jadwal kapal yang akan digunakan untuk pengiriman barang, merevisi dokumen untuk keperluan ekspor selanjutnya, dan pengembalian kontainer kosong ke depo kontainer.

Dalam konteks ini, perusahaan logistik seperti PT Mitra Kargo Indonesia memegang peran strategis dalam memastikan kelancaran proses pengiriman barang ekspor ke berbagai negara. PT Mitra Kargo Indonesia telah mengembangkan sejumlah prosedur standar operasional (SOP) untuk menangani pengiriman barang ekspor. Prosedur ini dirancang untuk memastikan bahwa barang ekspor dikirim dengan tepat waktu, dalam kondisi baik, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Prosedur ini mencakup beberapa tahapan kritis, mulai dari penerimaan barang dari *shipper*,

pemeriksaan kelengkapan dokumen ekspor (seperti *commercial invoice*, *packing list*, *certificate of origin*, dan dokumen bea cukai), hingga proses pengemasan dan penyimpanan barang di gudang sebelum dikirim ke pelabuhan.

Dengan menerapkan SOP yang terstruktur, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tahapan pengiriman, mulai dari penerimaan pesanan, proses produksi, pemeriksaan kualitas, pengemasan, penyiapan dokumen ekspor, pengiriman ke gudang atau pelabuhan, proses *customs clearance*, hingga pengiriman ke pelanggan, dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi. SOP ini juga mencakup *monitoring* dan pelaporan status pengiriman secara *real-time*, serta evaluasi dan perbaikan berkala untuk memastikan bahwa proses pengiriman terus mengalami peningkatan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis prosedur penanganan pengiriman produk ekspor yang diterapkan oleh PT Mitra Kargo Indonesia, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Prosedur Penanganan Pengiriman Produk Ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia Semarang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis terhadap latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan mendasar dalam pelaksanaan prosedur pengiriman produk ekspor di PT. Mitra Kargo Indonesia

Semarang. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah tingginya tingkat keterlambatan pengiriman akibat container tidak dapat masuk pelabuhan tepat waktu (*closing time*), serta masih seringnya terjadi penundaan ekspor. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2022, persentase pengiriman yang terlambat masuk pelabuhan tercatat sebesar 1,49%; pada tahun 2023 meningkat menjadi 1,75%; dan pada tahun 2024 kembali meningkat menjadi 1,97%. Angka-angka ini melebihi batas toleransi keterlambatan yang ditetapkan perusahaan sebesar 1,5%, sehingga mencerminkan ketidakefisienan dalam pengelolaan waktu pengiriman.

Selain itu, penundaan ekspor juga menjadi persoalan serius. Dari total 5097 pengiriman dalam periode 2022–2024, sebanyak 402 pengiriman mengalami penundaan, dengan persentase tahunan yang konsisten melebihi batas toleransi perusahaan sebesar 5%. Rinciannya adalah 9,16% pada 2022, 6,77% pada 2023, dan 7,64% pada 2024. Hal ini menunjukkan bahwa kendala dalam proses ekspor bersifat berulang dan belum ditangani secara sistematis. Kedua permasalahan tersebut mengindikasikan adanya kelemahan pada efektivitas prosedur pengiriman, baik dari sisi kesiapan dokumen, ketepatan waktu pelaksanaan, maupun koordinasi antar bagian yang terlibat. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana prosedur yang diterapkan telah berjalan secara efektif dan efisien. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk menyusun perbaikan prosedur secara berkelanjutan agar kualitas layanan ekspor dapat ditingkatkan dan risiko

keterlambatan diminimalkan. Maka dari itu, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan prosedur penanganan pengiriman produk ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang?
2. Apa saja kendala dalam pelaksanaan prosedur penanganan pengiriman produk ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan efektivitas prosedur penanganan pengiriman produk ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia.
2. Untuk mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan prosedur penanganan pengiriman produk ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan keuntungan bagi para profesional yang bergerak di bidang manajemen dan administrasi logistik. Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

1. Memenuhi persyaratan kelulusan dengan menyusun Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro.

2. Melatih dan mengembangkan keterampilan diri dengan tujuan untuk mencapai tingkat profesionalisme dan kompetensi yang tinggi, sehingga mampu menghadapi tantangan dan tuntutan yang ada di lingkungan kerja.
3. Mendorong pengembangan mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

1. Sebagai sumber referensi yang dapat memperluas wawasan akademisi dalam konteks penelitian terkait prosedur penanganan pengiriman barang ekspor.
2. Memberikan tambahan informasi dan pengetahuan secara spesifik, terutama bagi mahasiswa yang sedang menempuh studi di Jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Mengembangkan hubungan yang erat dan saling menguntungkan antara Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro dengan PT. Mitra Kargo Indonesia.
2. Menyediakan informasi yang relevan dan penting sebagai landasan yang kuat dalam proses pengambilan keputusan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia.