

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, peran perdagangan internasional sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Perdagangan internasional adalah kegiatan perekonomian di mana dua negara atau lebih bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan satu sama lain (Manik, 2020). Melalui perdagangan internasional, suatu negara dapat dengan mudah memperoleh komoditas dari negara lain yang tidak dapat diproduksinya sendiri. Selain itu, kebutuhan akan barang dan jasa di dalam negeri dapat terpenuhi, serta turut mendorong peningkatan perekonomian negara. Dalam perdagangan internasional, kegiatan ekspor dan impor merupakan komponen utama.

Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, kepabeanan diartikan sebagai segala hal yang berkaitan dengan pengawasan terhadap pergerakan barang yang keluar atau masuk wilayah pabean, serta pengenaan bea masuk, khususnya dalam konteks kegiatan ekspor dan impor. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean, sementara impor merupakan kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Kegiatan ekspor dan impor ini

melibatkan interaksi antara dua negara, yaitu negara pengirim (eksportir) dan negara penerima (importir).

Ekspor memegang peranan vital dalam sistem perdagangan internasional. Negara yang terlibat dalam kegiatan ekspor berpotensi besar memperoleh berbagai manfaat, beberapa manfaatnya antara lain adalah memperluas jangkauan pasar dari dalam negeri ke luar negeri, memperlancar arus perdagangan nasional, memberikan efek ganda terhadap sektor ekonomi lainnya, serta membuka peluang bagi negara pengekspor untuk mengatasi kelebihan produksi domestik sehingga kegiatan industri dalam negeri tetap dapat berjalan secara optimal (Apriade et al., 2018). Pelaku dalam perdagangan internasional ini berasal dari dua atau lebih negara yang berbeda, di mana masing-masing mewakili kepentingan ekonomi negaranya, yang dapat berupa individu, badan usaha, instansi pemerintah, maupun organisasi nirlaba (Lestari, 2023).

Kegiatan ekspor menjadi salah satu sumber pemasukan bagi suatu negara yang perekonomiannya terhubung dengan sejumlah negara, karena aktivitas ekspor melibatkan berbagai pihak lintas negara, dan peningkatan jumlah produksi diyakini dapat mendorong pertumbuhan serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian negara. Selain itu, peran ekspor terhadap pertumbuhan ekonomi dinilai memiliki pengaruh yang signifikan, seperti halnya di Indonesia, di mana kegiatan ekspor mampu menghasilkan devisa bagi negara. Oleh karena itu, pemerintah berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di sektor ekspor melalui kerja sama dengan para pelaku ekspor (Azzahra et al., 2022).

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki tingkat volume ekspor lebih tinggi dibandingkan dengan volume impornya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada kurun waktu 5 tahun belakang ini (2020-2024) yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa volume ekspor Indonesia secara signifikan lebih tinggi jika dibandingkan dengan volume impornya. Hal ini mengindikasikan bahwa Indonesia telah berhasil memanfaatkan secara efektif sumber daya alam serta teknologi yang tersedia untuk mendukung aktivitas perdagangannya.

Table 1.1 Volume Ekspor Indonesia (2020-2024)

Komponen	Volume (Migas-NonMigas) (Ribu Ton)									
	Impor					Ekspor				
	2024	2023	2022	2021	2020	2024	2023	2022	2021	2020
Migas	53.744,90	52.144,10	47.741,00	42.126,33	37.654,14	27.202,50	27.121,10	24.242,50	26.890,20	27.497,90
Non Migas	178.308,80	145.827,20	135.490,40	136.161,07	114.225,86	712.276,70	674.677,10	622.431,40	594.777,60	552.180,30
Jumlah	232.053,70	197.971,30	183.231,30	136.161,07	151.880,00	739.479,20	701.798,20	646.673,80	621.667,80	579.678,2

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2025

Salah satu kontributor ekspor Indonesia adalah produk kehutanan beserta olahannya. Berdasarkan data dari *Trade Statistic for International Business Development*, nilai ekspor tertinggi Indonesia berasal dari produk HS 4402, yang mencapai USD 990 juta. Kelapa merupakan komoditas yang memiliki berbagai manfaat, salah satunya adalah tempurung kelapa. Komoditas ini berpotensi menjadi subsektor komersial yang mendukung peningkatan perekonomian nasional. Tempurung kelapa, yang dulunya dianggap sebagai limbah tanpa nilai ekonomi tinggi, kini telah bertransformasi menjadi komoditas bernilai jual tinggi

yang mampu menembus pasar internasional. Salah satu produk turunan yang dihasilkan dari tempurung kelapa adalah briket (Sinaga et al., 2023).

Menurut *Cognitive Market Research* menganalisa bahwa permintaan pasar terhadap komoditas briket arang kelapa diperkirakan akan mengalami pertumbuhan tahunan rata-rata sebesar 4,3 persen selama periode 2024 hingga 2031. Mengacu pada data Badan Pusat Statistik (BPS), ekspor arang kelapa Indonesia berhasil mencatat nilai sebesar 175,36 juta dolar AS pada tahun 2023. Meskipun sebelumnya sempat mengalami fluktuasi, dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir komoditas ini tetap mencatatkan pertumbuhan nilai ekspor tahunan rata-rata sebesar 11 persen. Adapun negara-negara utama tujuan ekspor arang kelapa Indonesia meliputi Arab Saudi, Irak, Tiongkok, Malaysia, Korea Selatan, Jepang, Turki, Yordania, dan Lebanon.

Table 1.2 Negara Importir Briquette Charcoal Indonesia Tahun 2023

Importers	Select your indicators ▼						
	Value exported in 2023 (USD thousand) ▼	Trade balance 2023 (USD thousand) i	Quantity exported in 2023	Quantity unit	Unit value (USD/unit) i	Growth in exported value between 2019-2023 (% p.a.) i	Growth in exported quantity between 2019-2023 (% p.a.) i
World	388,975	388,398	634,991	Tons	613	10	5
Saudi Arabia	73,610	73,610	112,297	Tons	655	11	3
Iraq	46,944	46,944	49,674	Tons	945	26	23
China	23,213	22,813	62,393	Tons	372	3	0
Malaysia	22,910	22,910	85,557	Tons	268	21	17
Korea, Republic of	22,268	22,267	34,819	Tons	640	1	-3
Japan	17,825	17,824	25,330	Tons	704	2	-1
Türkiye	16,216	16,216	17,851	Tons	908	15	0
Jordan	14,881	14,881	15,436	Tons	964	15	7
Lebanon	14,857	14,857	17,830	Tons	833	13	12

Sumber: Trademap.org, 2025

Tabel 1.2 menunjukkan data negara importir komoditas arang briket Indonesia pada tahun 2023 dengan total nilai ekspor mencapai 388,975 ribu USD dan volume 634,991 ton. Arab Saudi menjadi negara importir terbesar dengan 73,610 ribu USD (112,297 ton), diikuti oleh Irak, China, dan Malaysia. Pertumbuhan ekspor global dalam periode 2019-2023 mencapai 10% per tahun, sementara volume ekspor tumbuh 5% per tahun. Data ini mencerminkan bahwa permintaan briket arang Indonesia di pasar global terus meningkat, dengan negara-negara Timur Tengah dan Asia sebagai pasar utama. Kondisi ini membuka kesempatan bagi pelaku ekspor Indonesia untuk memperluas jaringan distribusi sekaligus memperkuat posisi produk mereka di pasar global.

Dalam melakukan kegiatan ekspor arang kelapa, terdapat sejumlah persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, meliputi perizinan ekspor, kelengkapan dokumen ekspor, serta kewajiban terkait pajak dan bea keluar. Semua ketentuan ini harus dipenuhi guna memastikan proses ekspor berjalan dengan baik dan sesuai peraturan yang berlaku. Di antara berbagai syarat tersebut, terdapat sejumlah prosedur dan dokumen penting yang perlu disiapkan untuk melaksanakan aktivitas ekspor arang kelapa. Eksportir harus mempersiapkan berbagai kelengkapan dokumen ekspor yang meliputi *Shipping Instruction* (SI), *Invoice*, *Packing List*, *Bill of Lading* (B/L), *Delivery Order* (DO). Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Nota Pelayanan Ekspor (NPE), Surat Keterangan Asal, Sertifikat Analisis, beserta dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan larangan dan/atau pembatasan (Iartas) berdasarkan HS Code barang, metode pengiriman, serta jenis moda transportasi yang dipakai hingga barang tiba

di negara tujuan ekspor. Oleh karena itu, untuk memastikan seluruh dokumen ekspor tersebut dapat diproses dengan baik, eksportir membutuhkan jasa layanan logistik yang berpengalaman dalam menangani pengiriman barang ke luar negeri.

Jasa yang menawarkan penanganan dokumen ekspor salah satunya yaitu Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 15 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan, Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) merupakan kegiatan usaha yang menyangkut pengelolaan dokumen yang berkaitan dengan penerimaan dan penyerahan barang yang diangkut melalui laut, serta berbagai tugas lainnya. Berbagai peranan yang diemban oleh EMKL meliputi penanganan dokumen, pembayaran, pengurusan transportasi, penentuan rute perjalanan barang, pengelolaan asuransi transportasi, serta penyerahan barang terkait dengan proses ekspor. Keberadaan EMKL menjadi krusial karena banyaknya eksportir dan importir yang mengandalkannya untuk mengurus seluruh dokumen yang diperlukan selama proses berlangsung. Hal ini karena EMKL bertindak sebagai penghubung yang andal, efektif, dan efisien, serta didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu, pihak EMKL juga berperan sebagai perantara antara pengirim (*shipper*) dan penerima barang (*consignee*) dalam proses pengangkutan, pengepakan, hingga pengurusan asuransi (Suryani, 2020).

Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) telah memperoleh izin PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan) serta sertifikat resmi dari instansi pemerintah, sehingga dapat menyediakan layanan pengiriman barang dalam volume besar melalui jalur pelayaran. Transportasi ekspor melalui jalur laut

menjadi pilihan utama bagi para eksportir, terutama bagi mereka yang membutuhkan ruang khusus dalam kontainer, seperti untuk pengiriman barang dengan kapasitas berat, lebar, atau panjang (Fitriah, 2007). Jalur laut menjadi pilihan utama bagi banyak perusahaan karena biaya transportasi yang lebih ekonomis dibandingkan dengan pengiriman udara. Selain itu, kapal laut mampu mengangkut muatan dalam jumlah besar dengan lebih fleksibel, termasuk barang-barang yang sulit dikirim melalui kargo udara. Sehingga hal ini menjadikan pengiriman melalui kapal laut kini menjadi pilihan utama bagi perusahaan yang hendak mengekspor dalam jumlah besar. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat umum dan pihak terkait untuk memahami layanan ini, terutama untuk pengiriman barang melalui jalur laut. Dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi, diharapkan peran dan tanggung jawab ekspedisi menjadi lebih ekonomis dengan membangun sistem pengelolaan dan pengaturan pengiriman barang yang lebih efektif, tepat, dan aman (Rustina et al., 2022).

PT Dhana Persada manunggal Semarang merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan untuk mendukung proses ekspor dan impor, termasuk penyedia jasa PPJK dan EMKL. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan terkait pengiriman barang melalui laut, termasuk penanganan dokumen ekspor, transportasi, dan kepabeanan. Berdiri sejak tahun 1997, PT Dhana Persada Manunggal memiliki 27 tahun pengalaman dalam sektor jasa kepabeanan dan ekspedisi muatan kapal laut. Berbekal pengalaman dalam menghadapi berbagai situasi yang kompleks dan dinamis tersebut menjadikan perusahaan ini sebagai pilihan terpercaya bagi perusahaan-perusahaan dalam memilih layanan dalam

pengurusan proses ekspor dan impor. Dalam menangani kegiatan ekspor barang, komoditas ekspor yang paling banyak ditangani oleh PT Dhana Persada Manunggal adalah *coconut charcoal* atau yang dikenal dengan arang kelapa, yang diekspor melalui jalur laut. Dalam periode Januari-Desember 2024, proses penanganan ekspor yang ditangani oleh PT. Dhana Persada Manunggal berbeda-beda setiap bulannya.

Table 1.3 Jumlah Penanganan Dokumen Ekspor untuk Produk Arang Kelapa PT. Dhana Persada Manunggal Semarang (Periode Januari - Desember 2024)

No	Bulan	Total (Per <i>Job Order</i>)
1	Januari	44
2	Februari	53
3	Maret	44
4	April	41
5	Mei	53
6	Juni	44
7	Juli	47
8	Agustus	72
9	September	57
10	Oktober	44
11	November	51
12	Desember	61
	Total	611

Sumber: Data Peneliti Diolah, 2025

Tabel 1.3 menunjukkan jumlah penanganan dokumen ekspor untuk produk arang kelapa oleh PT. Dhana Persada Manunggal Semarang sepanjang Januari–Desember 2024, dengan jumlah pekerjaan (*total job*) yang berfluktuasi setiap bulan. Jumlah *job* terendah terjadi pada April (41 *job*), sementara puncaknya terjadi pada Agustus (72 *job*). Beberapa bulan memiliki jumlah *job* yang stabil, seperti Januari, Maret, Juni, dan Oktober yang masing-masing mencatat 44 *job*. Peningkatan

signifikan terlihat di bulan Agustus, serta di akhir tahun dengan kenaikan dari Oktober (44 *job*) ke November (51 *job*) dan Desember (61 *job*), yang kemungkinan disebabkan oleh meningkatnya permintaan ekspor. Per tahun 2024 jumlah ekspor arang kelapa yang ditangani oleh EMKL PT Dhana Persada Manunggal mencapai 611 *job*. Hal ini menunjukkan bahwa PT Dhana Persada Manunggal mampu memberikan layanan yang handal dalam penanganan ekspor arang kelapa.

Dalam aktivitas ekspor, EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) memiliki tanggung jawab untuk memenuhi berbagai persyaratan perizinan terkait dengan pergerakan keluar masuknya barang. Efisiensi pergerakan barang ekspor sangat bergantung pada kelengkapan dokumen pabean dan dokumen pendukung lainnya. Oleh karena itu, strategi yang efektif diperlukan untuk mengoptimalkan proses penanganan dokumen ekspor. Perusahaan jasa logistik EMKL berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan dokumen ekspor. Meskipun demikian, masih ada beberapa kendala yang menghambat proses penanganan dokumen ekspor.

Menurut keterangan staf dokumen ekspor perusahaan, dalam jangka waktu satu tahun yaitu Januari – Desember 2024, terdapat beberapa kali kendala atau hambatan yang terjadi di PT Dhana Persada Manunggal Semarang pada saat penanganan dokumen ekspor arang kelapa. Kendala ini berasal dari internal perusahaan maupun eksternal perusahaan yang diakibatkan karena beberapa faktor seperti sistem Ceisa 4.0 yang *error*, kesalahan dalam penginputan data pada dokumen PEB, keterlambatan dalam pengurusan dokumen COO, dan data final

eksportir yang sering berubah-ubah yang mengakibatkan gangguan pada pergerakan barang ekspor.

Kendala internal yang dihadapi perusahaan dalam proses penanganan dokumen ekspor adalah kesalahan pada saat *input* data. Beban kerja yang berlebihan dapat menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran penanganan dokumen, karena semakin tinggi beban kerja yang ditanggung oleh pekerja, maka semakin tinggi pula tingkat stres pekerja yang dapat berpotensi menyebabkan kesalahan pada pengisian data. Kesalahan-kesalahan kecil yang terjadi dalam proses ekspor dapat berdampak signifikan pada efisiensi penanganan dokumen ekspor. Salah satu contohnya adalah kesalahan dalam input data barang atau pemilik pada PEB. Adapun kesalahan fatal pada saat melakukan input data yaitu kesalahan pada bagian header PEB seperti nama eksportir, jenis ekspor, dan KPBC pembuatan. Berikut adalah data yang menunjukkan frekuensi permasalahan kesalahan pada input data PEB:

**Table 1.4 Frekuensi Permasalahan Kesalahan *Input* Data Dokumen PEB
Periode Januari – Desember 2024**

No	Bulan	Frekuensi (Kasus)
1	Januari	2
2	Februari	3
3	Maret	2
4	April	1
5	Mei	3
6	Juni	2
7	Juli	3
8	Agustus	4
9	September	2
10	Oktober	3
11	November	2
12	Desember	3
	Total	30

Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

Kesalahan dalam input data dapat berdampak negatif terhadap efisiensi operasional PT Dhana Persada Manunggal. Kesalahan-kesalahan dalam pengisian dokumen ekspor, seperti pada dokumen PEB, dapat mengakibatkan penundaan proses ekspor, potensi denda, serta peningkatan biaya operasional akibat keharusan melakukan koreksi atau pembatalan dokumen. Hal ini tentunya dapat berisiko menurunkan reputasi perusahaan di mata pelanggan dan mitra bisnis karena keterlambatan dalam pemenuhan kewajiban ekspor.

Kendala internal lain yang dapat mengakibatkan keterlambatan pemenuhan kewajiban ekspor adalah kelalaian dalam pengurusan dokumen *Certificate of Origin* (COO), terutama jika proses tersebut baru dilakukan menjelang kedatangan kapal di pelabuhan tujuan. Di negara pengirim (*shipper*) atau negara asal barang, COO berperan sebagai bukti bahwa barang yang diekspor memang berasal dari negara tersebut. Sementara di negara penerima, COO dapat dimanfaatkan untuk memperoleh fasilitas pengurangan atau pembebasan bea masuk sesuai dengan ketentuan perjanjian internasional. Apabila dokumen COO belum selesai sebelum kapal tiba di pelabuhan tujuan, maka pihak penerima barang (*consignee*) harus menanggung bea masuk dengan tarif normal dan tidak dapat memanfaatkan fasilitas khusus sebagaimana yang telah tercantum dalam perjanjian yang berlaku (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia). Berikut adalah data yang menunjukkan frekuensi permasalahan keterlambatan pengurusan COO

Table 1.5 Frekuensi Permasalahan Keterlambatan Pengurusan COO
Periode Januari – Desember 2024

No	Bulan	Frekuensi (Kasus)
1	Januari	
2	Februari	1
3	Maret	
4	April	1
5	Mei	2
6	Juni	
7	Juli	1
8	Agustus	
9	September	2
10	Oktober	
11	November	
12	Desember	2
	Total	9

Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

Keterlambatan dalam pengurusan *Certificate of Origin* (COO) dapat berdampak pada kelancaran ekspor PT Dhana Persada Manunggal. Apabila permasalahan ini terus terjadi, maka dapat menyebabkan peningkatan biaya operasional, ketidakpuasan pelanggan dan berisiko menurunkan kepercayaan mitra bisnis terhadap perusahaan.

Sementara itu, kendala yang berasal dari eksternal perusahaan yaitu berkaitan dengan sistem yang digunakan oleh Bea Cukai. Untuk membuat dokumen induk ekspor, yaitu Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), pihak EMKL menggunakan modul Ceisa 4.0 untuk menginput data dan melaporkan pemberitahuan pabean kepada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPPBC). Namun, sistem yang dimiliki oleh Bea Cukai ini kerap kali menjadi kendala bagi pihak EMKL karena sering terjadi *error*. Kendala yang terjadi pada sistem ceisa ini diantaranya seperti, sistem ceisa sering mengalami gangguan pada server, sehingga pengguna tidak

dapat *login* atau mengakses modul Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). Akibatnya, proses pengajuan dokumen ekspor menjadi tertunda. Selain itu, setelah data PEB di *input*, terkadang sistem mengalami kegagalan dalam proses pengiriman atau *submit* dokumen. Hal ini mengharuskan staf dokumen ekspor harus mengulangi proses dari awal, yang memakan waktu lebih lama. Berikut ini adalah data yang menunjukkan frekuensi permasalahan sistem ceisa yang mengalami error:

Table 1.6 Frekuensi Permasalahan Sistem Ceisa Error
Periode Januari – Desember 2024

No	Bulan	Frekuensi (Kasus)
1	Januari	2
2	Februari	3
3	Maret	2
4	April	1
5	Mei	2
6	Juni	1
7	Juli	2
8	Agustus	5
9	September	1
10	Oktober	4
11	November	1
12	Desember	3
	Total	27

Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

Gangguan pada sistem modul Ceisa 4.0 dapat berdampak signifikan pada operasional PT Dhana Persada Manunggal dalam menangani dokumen ekspor. Hambatan dalam penginputan dan pelaporan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen ekspor. Selain itu, keterlambatan dalam penerbitan dokumen ekspor dapat merugikan

perusahaan dari segi penurunan kepercayaan pelanggan dan mitra bisnis. Jika dokumen PEB tidak dapat diselesaikan tepat waktu, maka pengiriman barang juga akan tertunda, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan serta berisiko dikenakan denda atau biaya operasional tambahan akibat keterlambatan pengiriman barang.

Kendala eksternal lainnya adalah perubahan pada data final eksportir yang sering terjadi, sehingga menghambat proses penanganan dokumen ekspor. Data final eksportir sering kali berubah akibat beberapa faktor, seperti revisi dokumen, perubahan jadwal pengiriman, atau pembaruan informasi dari pihak terkait. Seperti perubahan data jumlah dan berat barang yang akan diekspor pada dokumen *packing list*. Selain itu, sering kali terjadi perubahan nilai atau harga barang pada dokumen *invoice*, seperti harga per unit barang pada dokumen *invoice*. Berikut adalah data yang menunjukkan frekuensi permasalahan perubahan pada data final eksportir:

Table 1.7 Frekuensi Permasalahan Perubahan Data Final Eksportir
Periode Januari – Desember 2024

No	Bulan	Frekuensi (Kasus)
1	Januari	1
2	Februari	3
3	Maret	2
4	April	2
5	Mei	1
6	Juni	2
7	Juli	1
8	Agustus	4
9	September	2
10	Oktober	3
11	November	1
12	Desember	1
	Total	23

Sumber: Data Perusahaan Diolah, 2025

Perubahan data final eksportir yang sering terjadi dapat menimbulkan kendala serius dalam proses ekspor. Ketidakpastian ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengisian dokumen seperti *commercial invoice* dan *packing list*, yang berpotensi mengakibatkan penundaan pengiriman atau bahkan penolakan barang oleh otoritas bea cukai. Selain itu, perubahan data yang mendadak dapat menghambat proses penerbitan dokumen penting seperti Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Nota Pelayanan Ekspor (NPE), yang diperlukan untuk kelancaran proses ekspor. Akibatnya, PT Dhana Persada Manunggal harus mengalokasikan lebih banyak waktu dan sumber daya untuk melakukan koreksi dan penyesuaian dokumen, yang dapat berdampak pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Akumulasi dari permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi menghambat pergerakan proses ekspor secara menyeluruh dan menyebabkan keterlambatan keberangkatan barang. Apabila dokumen tidak dapat diselesaikan tepat waktu, maka perusahaan akan terkena risiko *closing time*, yaitu batas akhir waktu pengurusan dokumen sebelum keberangkatan kapal. Jika *closing time* terlewat, perusahaan dapat dikenakan denda oleh pihak pelayaran, yang tidak hanya meningkatkan biaya operasional, tetapi juga menurunkan kredibilitas dan kepercayaan mitra bisnis terhadap perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan oleh penulis dan data yang diperoleh, PT Dhana Persada Manunggal menghadapi kendala atau hambatan dalam penanganan dokumen ekspor arang. Kendala pengurusan dokumen ekspor dapat menghambat kelancaran pengiriman arang kelapa. Masalah ini menjadi

perhatian karena berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan dan *customer* jika tidak segera diatasi. Sehingga, berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Proses Penanganan Dokumen Ekspor Arang Kelapa Melalui Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT Dhana Persada Manunggal Semarang ”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa melalui ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) PT Dhana Persada Manunggal Semarang?
2. Apa saja kendala-kendala dalam penanganan dokumen ekspor arang kelapa melalui ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) PT Dhana Persada Manunggal Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa melalui ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) PT Dhana Persada Manunggal Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi PT Dhana Persada Manunggal Semarang dalam penanganan dokumen ekspor arang kelapa.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kalangan profesional di bidang manajemen dan administrasi logistik. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam memperdalam pemahaman dan pengetahuan mengenai prosedur penanganan ekspor, yang diharapkan dapat menjadi modal berharga dalam memasuki dunia kerja.

1.4.2 Bagi Program Studi

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam materi perkuliahan, terutama terkait solusi masalah dalam ekspor impor. Selain itu, diharapkan terjalin kolaborasi yang saling menguntungkan antara Universitas Diponegoro (khususnya Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi) dengan para pemangku kepentingan (*stakeholder*).

1.4.3 Bagi Perusahaan

Memberikan saran atau rekomendasi kepada PT Dhana Persada Manunggal Semarang, khususnya kepada karyawan atau pihak terkait yang menangani kasus ini, untuk memperbaiki kesalahan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses ekspor demi mendukung kelancaran operasional bisnis perusahaan.