

BAB I

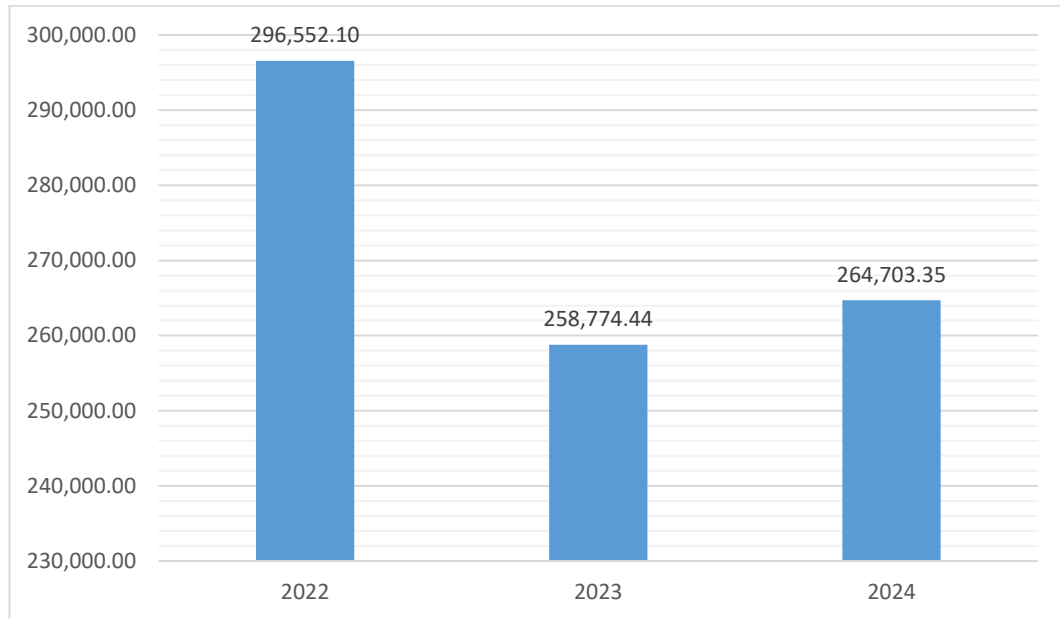
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang terus berkembang pesat, perdagangan internasional menjadi salah satu pilar utama dalam memperkuat hubungan ekonomi antarnegara. Aktivitas ini tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi global tetapi juga didukung oleh kemajuan teknologi informasi, komunikasi, serta transportasi yang semakin modern. Dalam perdagangan internasional, salah satu aspek yang memiliki peranan strategis adalah kegiatan ekspor. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Pasal 42 ayat (1), ekspor didefinisikan sebagai kegiatan pengiriman barang ke luar wilayah pabean Indonesia. Proses ini dilakukan oleh individu atau badan usaha yang telah memiliki izin khusus sesuai dengan ketentuan hukum kepabeanan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan ekspor tidak hanya memerlukan persiapan dari segi logistik, tetapi juga kepatuhan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku untuk memastikan proses berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Dalam konteks hukum, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menekankan pentingnya efisiensi dalam pengelolaan transportasi laut untuk mendukung kelancaran logistik nasional dan internasional. Selain itu, peraturan tentang kepabeanan dan ekspor yang tercantum dalam UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan juga menyoroti pentingnya kepatuhan pada prosedur ekspor, termasuk dalam hal pengelolaan dokumen dan waktu pengiriman barang ke pelabuhan. Oleh karena itu, setiap hambatan dalam proses ini

dapat berdampak pada stabilitas dan reputasi perdagangan Indonesia di pasar internasional. Berikut ini adalah data nilai ekspor tahunan di Indonesia selama 2022-2024:



Gambar 1. 1 Statistik Nilai Ekspor Indonesia 2022-2024

Sumber <https://satudata.kemendag.go.id/data-informasi/perdagangan-luar-negeri/ekspor-impor>

Berdasarkan data ekspor dari Satu Data Kemendag RI, nilai ekspor tahunan Indonesia menunjukkan fluktuasi dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, nilai ekspor mencapai 296,552.10 juta USD. Namun, pada tahun 2023, terjadi penurunan menjadi 258,774.44 juta USD. Memasuki tahun 2024, nilai ekspor kembali mengalami peningkatan, mencapai 264,703.35 juta USD. Data ini mengindikasikan bahwa setelah mengalami pertumbuhan pada tahun 2022, nilai ekspor Indonesia mengalami penurunan pada tahun berikutnya, sebelum kembali menunjukkan tren peningkatan pada tahun 2024.

Freight forwarder adalah jenis perusahaan yang menyediakan layanan terkait pengelolaan dokumen dan pemuatan barang untuk pengangkutan menggunakan kapal laut. Perusahaan ini beroperasi di dalam negeri, melayani

kebutuhan logistik dalam negeri dan internasional. Dalam konteks ekspor, *freight forwarder* bertindak sebagai wakil eksportir, bertanggung jawab atas pemuatan barang ke kapal dan pengelolaan dokumen yang diperlukan untuk ekspor (Putri, 2023).

Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh perusahaan *freight forwarder* adalah masalah *closing time*, yaitu batas waktu yang ditetapkan oleh pihak pelayaran untuk pengiriman barang ke pelabuhan sebelum keberangkatan kapal serta berkaitan dengan batas waktu yang ketat dalam pengurusan dan pengiriman dokumen serta barang. Hal ini mempengaruhi kelancaran operasional dan pengiriman barang ekspor (Wati, 2022). Permasalahan ini menjadi kendala signifikan bagi perusahaan seperti PT. Mitra Kargo Indonesia, yang berperan penting sebagai penyedia jasa logistik dalam menangani barang ekspor. Ketidaksesuaian jadwal, keterlambatan pengiriman, atau ketidaklengkapan dokumen sering kali menyebabkan barang ekspor gagal memenuhi jadwal keberangkatan kapal, yang pada akhirnya berdampak pada kepercayaan klien, efisiensi operasional, dan kerugian finansial. Berikut ini adalah data jumlah pengiriman barang ekspor di PT. Mitra Kargo Indonesia dalam satuan job order selama periode 2022-2024:

Tabel 1. 1 Volume Ekspor PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024

Tahun	Volume Ekspor
2022	1813 DO
2023	1714 DO
2024	1570 DO
Total	5097 DO

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

PT. Mitra Kargo Indonesia berperan sebagai *freight forwarder* yang telah berpengalaman dalam menangani aktivitas ekspor selama beberapa tahun terakhir. Dalam periode 2022 hingga 2024, perusahaan ini menunjukkan kinerja yang sangat

baik dalam mengelola pengiriman barang ekspor, sebagaimana tercermin dalam data jumlah pengiriman yang ditangani setiap tahunnya. Pada tahun 2022, PT. Mitra Kargo Indonesia berhasil menangani sebanyak 1.813 pengiriman per job order. Namun, pada tahun 2023, jumlah pengiriman mengalami sedikit penurunan menjadi 1.714 pengiriman per job order, dan pada tahun 2024 kembali mengalami penurunan menjadi 1.570 pengiriman per job order.

Terdapat penurunan jumlah pengiriman dalam kurun waktu tersebut, kepercayaan eksportir terhadap PT. Mitra Kargo Indonesia tetap tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu mempertahankan reputasi dan kredibilitasnya dalam industri jasa logistik ekspor. Kepercayaan yang terus diberikan oleh eksportir menandakan bahwa PT. Mitra Kargo Indonesia telah terbukti mampu memberikan layanan yang andal, efisien, dan berkualitas dalam setiap tahapan proses pengiriman barang ekspor. Keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi ekspor, serta menjaga ketepatan waktu dalam setiap pengiriman. Dengan pengalaman yang dimiliki, PT. Mitra Kargo Indonesia terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan eksportir serta menghadapi tantangan dalam industri logistik ekspor yang semakin kompetitif.

Closing time (C/T) dalam konteks logistik, khususnya di sektor ekspor, merujuk pada batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak pengelola transportasi, seperti perusahaan pelayaran atau terminal, untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan yang harus dilakukan sebelum kapal berangkat. C/T adalah momen penting dalam operasi pengiriman barang, yang memastikan bahwa semua barang

yang akan diekspor dapat dimuat tepat waktu agar proses pengiriman berjalan lancar. Jika barang tidak diserahkan sebelum waktu yang ditentukan, dapat menyebabkan keterlambatan yang berpotensi merugikan biaya serta kepercayaan pelanggan. Keterlambatan dalam proses pengiriman yang terkait dengan *Closing time* dapat terjadi karena berbagai faktor, termasuk kesalahan dalam pengurusan dokumen, masalah komunikasi, atau keterlambatan dalam proses pemuatan barang di pelabuhan. Berikut ini adalah data terjadinya *closing time* di PT. Mitra Kargo Indonesia dalam satuan job order selama periode 2022-2024:

Tabel 1. 2 Jumlah *Closing time* di PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024

Tahun	Jumlah <i>Closing time</i>	Kerugian (Rp)
2022	20 <i>Container</i>	11.650.000
2023	20 <i>Container</i>	11.650.000
2024	24 <i>Container</i>	19.980.000
Total	64 <i>Container</i>	53.280.000

Sumber: Data Peneliti, 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa selama periode 2022 hingga 2024, terdapat total 64 *container* barang ekspor di PT. Mitra Kargo Indonesia yang mengalami kendala *closing time*. Secara lebih rinci, pada tahun 2022 tercatat sebanyak 20 *container* barang ekspor mengalami *closing time* per job order. Jumlah yang sama juga terjadi pada tahun 2023, yaitu sebanyak 20 *container* per job order. Sementara itu, pada tahun 2024, jumlah pengiriman yang mengalami *closing time* mengalami peningkatan menjadi 24 *container* per job order.

Berdasarkan standar operasional yang ditetapkan oleh PT. Mitra Kargo Indonesia, perusahaan menetapkan bahwa batas toleransi permasalahan *closing time* yang dianggap masih dalam batas wajar adalah maksimal 10 kontainer per tahun. Akan tetapi, merujuk pada data dalam Tabel 1.2, ditemukan bahwa jumlah kasus keterlambatan *closing time* yang terjadi justru melebihi standar yang

ditetapkan, dengan persentase kejadian yang cukup signifikan. Lebih dari 50% permasalahan tersebut berasal dari faktor eksternal, di antaranya adalah kondisi barang yang belum siap (belum *ready*) meskipun pihak shipper telah melakukan booking container, kesalahan dalam kelengkapan dan keakuratan dokumen ekspor, serta kekeliruan dalam proses penyegelan kontainer. Fakta ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar internal perusahaan dengan realita operasional di lapangan, yang dapat mengganggu kelancaran proses ekspor serta menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Data ini mengindikasikan bahwa kendala *closing time* dalam proses pengiriman barang ekspor masih sering terjadi di PT. Mitra Kargo Indonesia. Meskipun jumlahnya tidak mengalami lonjakan yang signifikan dari tahun ke tahun, frekuensi kejadian yang cukup tinggi menunjukkan bahwa permasalahan ini masih menjadi tantangan bagi perusahaan.

Closing time juga memberikan dampak negatif terhadap operasional perusahaan. Dampak tersebut tidak hanya terbatas pada peningkatan biaya operasional akibat denda yang harus dibayarkan, tetapi juga dapat mempengaruhi efisiensi jadwal pengiriman dan kepercayaan eksportir terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu informan penelitian yang berperan sebagai Staf Operasional Lapangan, di dapatkan informasi bahwa dampak *closing time* sangat berpengaruh terhadap perusahaan diantaranya yaitu:

Salah satu dampak utama yang disampaikan adalah munculnya beban biaya tambahan yang harus ditanggung oleh perusahaan, terutama dalam bentuk denda akibat keterlambatan pengiriman. Denda tersebut seharusnya dapat dihindari

apabila seluruh proses ekspor berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Selain itu, keterlambatan dalam memenuhi *closing time* turut memengaruhi jadwal operasional perusahaan selanjutnya. Proses pengiriman yang tertunda mengakibatkan penyesuaian terhadap jadwal kegiatan logistik lainnya, sehingga menimbulkan ketidakefisienan dalam alur kerja. Dampak lainnya adalah bertambahnya durasi waktu penyelesaian kegiatan ekspor, khususnya pada tahap administrasi, yang menjadi lebih kompleks akibat keterlambatan yang terjadi. Permasalahan ini juga berdampak terhadap hubungan perusahaan dengan pelanggan. Informan menyampaikan bahwa perusahaan kerap menerima laporan atau keluhan dari pihak *shipper* akibat keterlambatan tersebut, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kredibilitas perusahaan sebagai penyedia jasa *freight forwarding*. Di samping itu, gangguan pada waktu pengiriman turut berdampak pada terganggunya rantai pasok, baik dari sisi pelanggan maupun pihak *shipper*. Hal ini berpotensi memengaruhi stabilitas hubungan kerja sama antara perusahaan dengan para mitra usahanya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dampak dari permasalahan *closing time* tidak hanya bersifat operasional dan finansial, tetapi juga berdampak pada aspek reputasi dan keberlanjutan hubungan bisnis perusahaan.

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh informan, dapat dilihat bahwa *closing time* memiliki dampak negatif yang cukup signifikan terhadap operasional perusahaan. Dampak tersebut mencakup beberapa aspek utama, antara lain peningkatan biaya operasional akibat denda yang harus dibayarkan, bertambahnya waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian pengiriman, terganggunya kelancaran kegiatan operasional, serta penurunan reputasi

perusahaan di mata para eksportir dan pemangku kepentingan lainnya. Permasalahan *closing time* dapat disebabkan oleh berbagai faktor eksternal maupun internal yang berkontribusi terhadap keterlambatan pengiriman barang ke pelabuhan. Beberapa faktor utama yang sering menjadi penyebab terjadinya *closing time* antara lain kondisi lalu lintas yang padat dan kemacetan di sepanjang rute pengiriman menuju pelabuhan, terjadinya kerusakan pada armada truk yang digunakan untuk mengangkut barang ekspor, serta gangguan akibat bencana alam, seperti banjir yang menghambat akses menuju Terminal Peti Kemas Semarang.

Sebagai konsekuensi dari keterlambatan yang menyebabkan terjadinya *closing time*, pihak Terminal Peti Kemas Semarang menerapkan kebijakan pemberian denda bagi pelaku ekspor yang mengalami keterlambatan tersebut. Denda ini dikenakan sebagai syarat untuk melakukan prosedur *open closing*, yang memungkinkan kargo milik eksportir tetap dapat memasuki Terminal Peti Kemas Semarang dan dimuat ke atas kapal sesuai dengan jadwal pengiriman yang telah ditetapkan. Kebijakan ini pada akhirnya menambah beban finansial bagi perusahaan serta menuntut adanya manajemen waktu dan koordinasi yang lebih optimal agar permasalahan *closing time* dapat diminimalisir di masa mendatang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PR.302/2/10/PHB/2023, pemerintah menetapkan bahwa setiap keterlambatan yang menyebabkan terjadinya *closing time* dalam proses pengiriman barang ekspor dikenakan denda sebesar Rp. 750.000,00 untuk setiap satu kontainer. Penerapan denda ini bertujuan untuk mendorong para pelaku ekspor dan penyedia jasa logistik agar lebih disiplin dalam mengelola jadwal pengiriman dan memastikan barang tiba di pelabuhan tepat waktu sesuai dengan jadwal keberangkatan kapal.

Dalam hal ini, PT. Mitra Kargo Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa seluruh proses pengiriman barang ekspor dapat berjalan secara efisien dan sesuai dengan perencanaan. Perusahaan bertanggung jawab untuk mengelola waktu pengiriman dengan optimal, meminimalkan potensi keterlambatan, serta menangani berbagai kendala operasional yang dapat menghambat kelancaran distribusi barang ke pelabuhan. Selain itu, memiliki tugas untuk mengantisipasi dan mengatasi berbagai permasalahan yang mungkin timbul selama proses ekspor, termasuk menghadapi situasi *closing time*. Dengan penerapan strategi yang tepat, perusahaan berupaya untuk memastikan bahwa setiap barang ekspor dapat dikirimkan sesuai jadwal keberangkatan kapal yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengambil judul “**Strategi Penanganan Barang Ekspor Pada Perusahaan *Freight forwarder* Dalam Menghadapi Masalah *Closing time* di PT. Mitra Kargo Indonesia**”

1.2. Rumusan Masalah

Pertanyaan yang dirumuskan sebagai pedoman penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penanganan barang ekspor pada perusahaan *freight forwarder* dalam menghadapi masalah *closing time* di PT. Mitra Kargo Indonesia?
2. Apa saja faktor penghambat dalam strategi penanganan barang ekspor pada perusahaan *freight forwarder* dalam menghadapi masalah *closing time* di PT. Mitra Kargo Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis strategi penanganan barang ekspor pada perusahaan *freight forwarder* dalam menghadapi masalah *closing time* Di PT. Mitra Kargo Indonesia.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi penghambat dalam strategi masalah *closing time* di PT. Mitra Kargo Indonesia.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Bagi Mahasiswa

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 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik

1. Sebagai sumber referensi yang dapat memperluas wawasan akademisi dalam konteks penelitian terkait penanganan pengiriman

barang ekspor pada situasi *closing time*.

2. Memberikan tambahan informasi dan pengetahuan secara spesifik, terutama bagi mahasiswa yang sedang menempuh studi di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.

1.4.3. Bagi PT. Mitra Kargo Indonesia

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.