

PT Jasco Logistics menawarkan berbagai layanan logistik yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis yang beragam, mulai dari pengiriman barang umum hingga dokumen penting. Layanan utamanya mencakup pengiriman darat, laut, dan udara dengan kecepatan serta fleksibilitas tinggi sesuai permintaan pelanggan. Selain itu, perusahaan menyediakan layanan pergudangan dan distribusi yang memungkinkan pelanggan mengelola stok barang dengan efisien sebelum pendistribusian. Untuk memenuhi kebutuhan khusus PT Jasco Logistics juga mengembangkan layanan logistik rantai dingin untuk barang yang memerlukan pengaturan suhu serta layanan logistik proyek untuk pengangkutan barang berukuran besar atau kompleks.

Berkantor pusat di Semarang, PT Jasco Logistics memiliki jaringan operasional luas yang mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia. Cabang-cabang serta mitra strategis telah didirikan di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Medan, dan Makassar guna mempercepat dan mempermudah layanan di berbagai daerah. Selain fokus pada penguatan jaringan domestik perusahaan juga berupaya memperluas jangkauan internasional melalui kemitraan dengan penyedia jasa logistik global. Hal ini memungkinkan pengiriman barang ke berbagai negara di Asia, Eropa, dan Amerika dengan layanan yang cepat, aman, dan terjamin. Didukung oleh infrastruktur yang solid dan tim operasional profesional PT Jasco Logistics memastikan bahwa setiap proses pengiriman berjalan tepat waktu dan sesuai standar kualitas. Keandalan dan profesionalisme ini menjadikan PT Jasco Logistics sebagai salah satu pilihan utama dalam dunia logistik di Indonesia.

4.1.2 Logo PT Jasco Logistics



Gambar 4.1 Logo PT Jasco Logistics

Sumber: Instagram PT Jasco Logistics, 2024

4.1.3 Visi dan Misi PT Jasco Logistics

Adapun Visi dan Misi dari PT Jasco Logistics yaitu sebagai berikut :

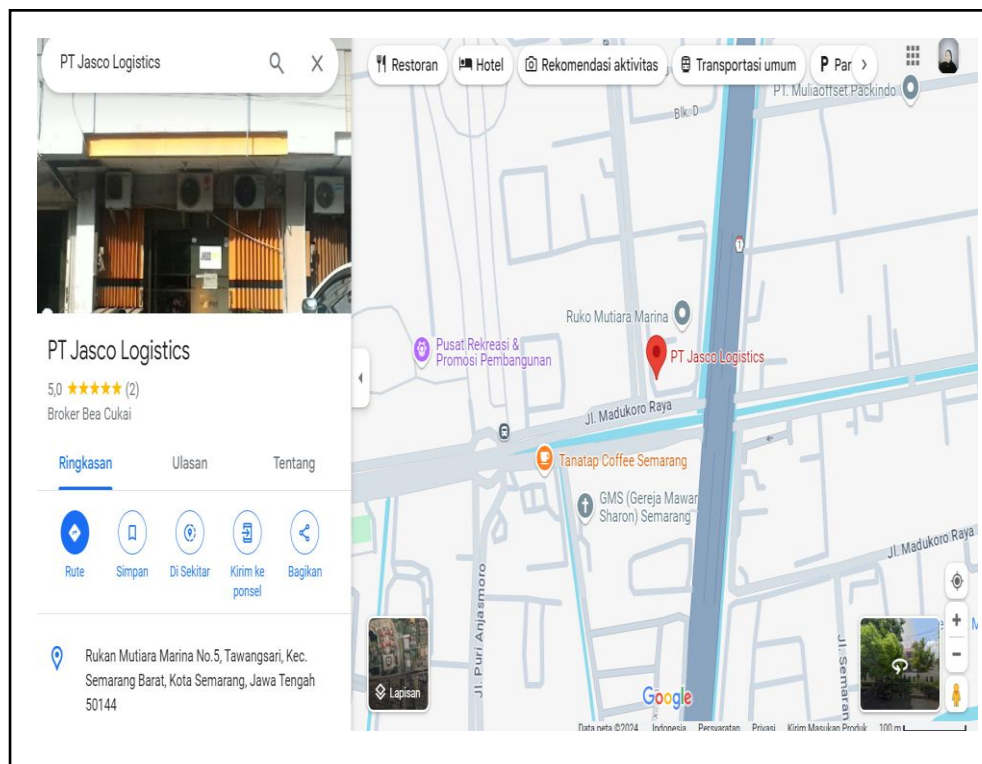
- A. Visi dari PT Jasco Logistics yaitu menjadi perusahaan logistics yang global, profesional, dan sistematis.
- B. Misi : menyediakan pelayanan logistik secara profesional dan terbaik dari awal hingga berakhir.
 - 1. Memberikan layanan logistik yang cepat, aman, dan handal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di berbagai sektor industri.
 - 2. Meningkatkan efisiensi operasional melalui investasi berkelanjutan di bidang teknologi dan sistem manajemen *modern*.
 - 3. Menyediakan solusi logistik inovatif yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap pelanggan.
 - 4. Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, mitra bisnis, dan *stakeholder* melalui layanan yang profesional dan berkualitas tinggi.

4.1.4 Lokasi PT Jasco Logistics

Penelitian yang dilaksanakan untuk menerapkan pengetahuan dan teori perkuliahan ini dilaksanakan di:

Tempat : PT Jasco Logistics

Alamat : PT Jasco Logistics berlokasi di Perkantoran Mutiara Marina No. 5,
Jalan Marina, Semarang 50144, Jawa Tengah



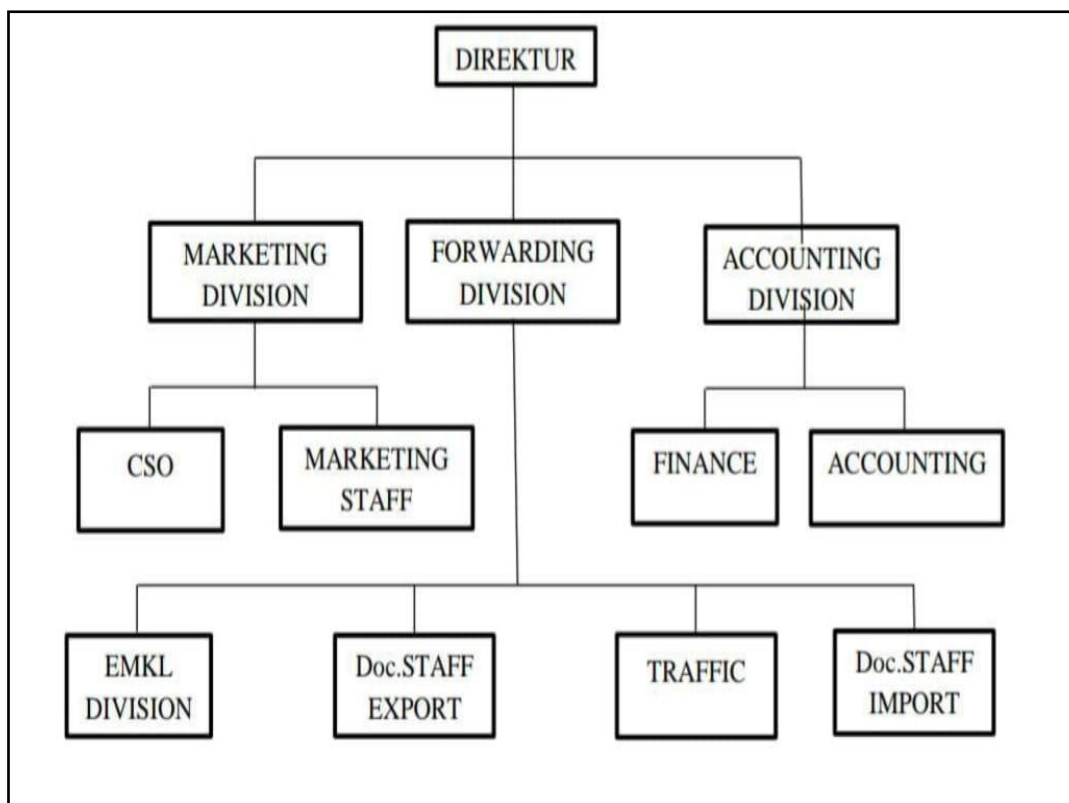
Gambar 4.2 Lokasi PT Jasco Logistics

Sumber : *google maps*, 2024

4.1.5 Struktur Organisasi serta Tugas dan Fungsi Departemen

1. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan sebuah perusahaan harus memiliki struktur organisasi yang lengkap dan jelas untuk mempermudah proses pengarahan. Struktur organisasi PT. Jasco Logistics adalah struktur organisasi berbentuk *line / garis*. Dengan adanya struktur organisasi ini semua kegiatan yang ada dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, untuk menggambarkan wewenang, tanggung jawab, serta berbagai fungsi dari setiap bagian yang ada dalam organisasi secara jelas. Berikut adalah struktur organisasi pada PT Jasco Logistics :



Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Jasco

Sumber : Data Perusahaan, 2024

2. Tugas dan Fungsi Departemen

Tugas dan wewenang diberikan kepada setiap departemen dengan jelas dan bertanggung jawab dapat menghindari terjadinya kesalahan atau kegagalan dalam menjalankan fungsi masing-masing jabatan. Hal ini membantu mengoptimalkan proses operasional dan memastikan setiap individu dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif sesuai peran dan tanggung jawabnya untuk menggapai tujuan perusahaan. Berikut tugas dan fungsi masing-masing bagian:

A. Direktur

1. Mengembangkan dan mengimplementasikan rencana bisnis jangka panjang yang selaras dengan visi perusahaan.
2. Memastikan semua fungsi perusahaan berjalan sesuai standar, termasuk pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, dan teknologi informasi.
3. Mencari peluang baru untuk ekspansi pasar serta mengoptimalkan layanan logistik yang ditawarkan.
4. Mengidentifikasi risiko bisnis dan mengembangkan strategi mitigasi untuk mengurangi dampaknya.

B. *Marketing Staf*

1. Menganalisis tren pasar, kompetitor, dan preferensi konsumen untuk mendapatkan wawasan yang dapat digunakan dalam strategi pemasaran perusahaan.
2. Menyusun rencana pemasaran yang efektif, termasuk penentuan target pasar, segmentasi, dan positioning untuk mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan.

C. *Customer Service Officer (CSO)*

1. Menerima menerima pertanyaan, permintaan, atau keluhan pelanggan terkait layanan pengiriman, pergudangan, dan logistik lainnya, baik melalui telepon, email, maupun tatap muka.
2. Memberikan penjelasan detail kepada pelanggan tentang jenis layanan (pengiriman darat, laut, udara, rantai dingin, proyek logistik) termasuk harga, estimasi waktu pengiriman, dan prosedur pengiriman barang.
3. Melakukan pemantauan terhadap status pengiriman barang pelanggan dan memastikan setiap tahap pengiriman berjalan lancar termasuk memberikan update kepada pelanggan bila ada keterlambatan atau masalah.
4. Membantu pembuatan dokumen seperti surat jalan, *invoice*, dokumen *ekspor-impor*, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan proses pengiriman dan layanan logistik.

D. *Finance*

1. Mengawasi dan memantau arus kas masuk dan keluar serta memastikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.
2. Menyusun laporan keuangan bulanan, triwulanan, dan tahunan yang mencakup neraca, laporan laba rugi, serta laporan arus kas sesuai dengan standar akuntansi.
3. Menyusun dan mengawasi anggaran perusahaan dengan memastikan penggunaan sumber daya keuangan yang efektif dan efisien.
4. Memastikan perusahaan patuh terhadap peraturan perpajakan dan kebijakan keuangan lokal maupun internasional yang berlaku.

E. *Accounting*

1. Melakukan pencatatan transaksi keuangan yaitu mencatat setiap transaksi finansial termasuk pembayaran, penerimaan, pengeluaran operasional, dan transaksi lainnya secara akurat dan tepat waktu.
2. Menyusun laporan keuangan yaitu menyusun laporan bulanan dan tahunan yang mencakup neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas sesuai dengan standar akuntansi.
3. Melakukan rekonsiliasi keuangan dengan memastikan bahwa saldo dalam catatan perusahaan sesuai dengan laporan bank dan transaksi keuangan lainnya.
4. Mengelola buku besar (*general ledger*) yaitu memperbarui dan memelihara catatan keuangan yang digunakan untuk menyusun laporan keuangan.

F. *Manager Operasional*

1. Memastikan semua aktivitas logistik mulai dari pengiriman barang, manajemen inventaris, hingga distribusi berjalan lancar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2. Merancang strategi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional termasuk mengelola penggunaan sumber daya dengan optimal.
3. Bekerja sama dengan berbagai tim seperti divisi logistik, pergudangan, dan kepabeanaan untuk memastikan kelancaran proses pengiriman dan distribusi.
4. Menilai kinerja tim operasional, memberikan arahan, serta melakukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas karyawan.

G. Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) *Division*

1. Bertanggung jawab atas keseluruhan proses pengiriman barang menggunakan kapal laut mulai dari perencanaan hingga barang tiba di pelabuhan tujuan.
2. Berhubungan dengan pihak pelayaran, operator pelabuhan, dan pihak bea cukai untuk memastikan kelancaran pengiriman barang lintas negara.
3. Menyiapkan dan mengelola seluruh dokumen yang diperlukan untuk pengiriman barang internasional, seperti *Bill of Lading*, *faktur*, dan dokumen kepabeanan.
4. Mengatur jadwal keberangkatan kapal dan menentukan rute pengiriman terbaik untuk meminimalkan biaya dan waktu pengiriman.

H. *Document Staf Export*

1. Mengelola pembuatan dokumen penting seperti *faktur* komersial, *packing list*, sertifikat asal, dan dokumen lain yang diperlukan untuk proses ekspor.
2. Memastikan bahwa semua dokumen sesuai dengan aturan *ekspor* yang berlaku, baik di negara asal maupun di negara tujuan.
3. Berkomunikasi dengan bea cukai, perusahaan pelayaran, dan agen terkait untuk memastikan kelancaran proses dokumentasi ekspor.
4. Memastikan bahwa dokumen yang diperlukan sudah dikirimkan tepat waktu agar proses pengiriman barang tidak terhambat.
5. Menyusun, mengelola, dan mengarsipkan dokumen ekspor dengan sistematis agar mudah diakses kembali saat dibutuhkan serta menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen.

4.1.6 Layanan Jasa PT Jasco Logistics

PT Jasco Logistics menawarkan berbagai layanan logistik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transportasi dan pengiriman barang secara efisien, baik untuk pasar domestik maupun internasional. Perusahaan berkomitmen memberikan solusi logistik yang cepat, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dari berbagai sektor industri. Dengan dukungan jaringan operasional yang luas dan tim profesional berpengalaman PT Jasco Logistics mampu menangani berbagai jenis pengiriman mulai dari kontainer, barang khusus, hingga proyek besar. Berikut adalah rincian layanan yang ditawarkan oleh PT Jasco Logistics :

1. *Freight Forwarding*

PT Jasco Logistics melayani kebutuhan pengiriman kontainer untuk mendukung kegiatan *ekspor* dan *impor* secara profesional. Layanan ini memastikan barang pelanggan dikirim tepat waktu dan sesuai prosedur internasional, baik untuk pengiriman dalam jumlah kecil maupun besar. PT Jasco Logistics mengelola seluruh proses logistik dari titik asal hingga tujuan akhir dengan kecepatan dan keamanan optimal. Selain itu, perusahaan menawarkan berbagai pilihan metode pengiriman sesuai dengan karakteristik barang dan kebutuhan pelanggan. Berikut rincian layanan *Freight Forwarding* di PT Jasco Logistics:

- a. FCL (*Full Container Load*).
- b. LCL (*Less Container Load*).
- c. *Reefer* (Kontainer pendingin).
- d. *Project cargo* (Barang besar atau berat khusus).
- e. *Airfreight* (Pengiriman melalui udara).

2. *Customs Clearance*

Layanan *Customs Clearance* di PT Jasco Logistics membantu pelanggan dalam proses penyelesaian kepabeanan untuk kegiatan *ekspor* dan *impor*. PT Jasco Logistics berupaya memastikan proses *clearance* berjalan lancar dan cepat sehingga mengurangi risiko denda atau penahanan barang. Berikut rincian layanan *Customs Clearance* di PT Jasco Logistics :

- a. Pengurusan dokumen *ekspor* dan *impor*.
- b. Konsultasi regulasi bea cukai.
- c. Penyelesaian masalah kepabeanan di lapangan.
- d. Proses *verifikasi* dan inspeksi barang.

3. *Inter Island*

PT Jasco Logistics melayani kebutuhan pengiriman antar pulau di Indonesia dengan solusi logistik yang fleksibel dan aman. Layanan ini menawarkan kemudahan pengiriman kontainer dari pintu ke pintu (*door-to-door*) sehingga mempermudah pelanggan dalam distribusi barang ke seluruh wilayah nusantara. Dengan dukungan armada dan jaringan transportasi yang memadai, pengiriman antar pulau dilakukan dengan pengawasan ketat untuk memastikan barang sampai dalam kondisi baik. Berikut rincian layanan *Inter Island service* di PT Jasco Logistics :

- a. *Door to Door Service*.
- b. *Door to CY (Container Yard)*.
- c. *CY to CY (Container Yard to Container Yard)*.

4. *Warehouse*

Dari PT Jasco Logistics sendiri menawarkan solusi pergudangan yang aman dan terorganisir untuk kebutuhan penyimpanan barang sementara sebelum didistribusikan. Pergudangan yang disediakan juga cocok untuk berbagai jenis barang, baik untuk ekspor, impor, maupun kebutuhan distribusi domestik. PT Jasco Logistics memastikan barang pelanggan disimpan dalam kondisi terbaik dengan manajemen pergudangan yang rapi. Berikut rincian layanan *Warehouse* dari PT Jasco Logistics:

- a. Penimbunan barang *ekspor* dan *impor*.
- b. Penyimpanan barang bongkar muat.
- c. Manajemen stok barang.
- d. Penyimpanan untuk kebutuhan distribusi lokal.

5. *Trucking*

PT Jasco Logistics melayani kebutuhan transportasi darat untuk menunjang kegiatan *ekspor*, *impor*, dan pengiriman antar pulau. Dengan armada truk yang beragam dan terawat maka dari itu perusahaan siap mengakomodasi berbagai jenis pengiriman dari pelabuhan ke gudang atau lokasi tujuan akhir. PT Jasco Logistics memastikan proses *trucking* berjalan lancar untuk menjaga integritas dan jadwal pengiriman barang pelanggan. Berikut layanan *trucking* dari PT Jasco Logistics :

- a. Transportasi kontainer *ekspor* dan *impor*.
- b. Pengangkutan barang dari pelabuhan ke gudang.
- c. Layanan *trucking* antar kota dan antar provinsi.
- d. *Door-to-door trucking* untuk barang umum dan proyek.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini akan mengkaji serta mengambil data-data terkait optimalisasi penanganan proses *phytosanitary* kayu di PT Jasco Logistics Semarang. Selain itu, akan diidentifikasi faktor-faktor kendala yang mempengaruhi optimalisasi penanganan proses *phytosanitary* kayu di PT Jasco Logistics Semarang. Pengambilan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi pada perusahaan, dan melalui pengolahan arsip yang dimiliki oleh perusahaan. Hasil dari penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi penanganan proses *phytosanitary* kayu dan berupa usulan peningkatan prosedur serta penanganan operasional sesuai standar.

4.2.1 Optimalisasi Proses Penanganan *Phytosanitary* kayu di PT Jasco

Logistics Semarang

4.2.1.1 Inspeksi

Inspeksi pemeriksaan kayu agar terbebas dari hama sebelum *ekspor* merupakan bagian penting dari pemenuhan standar *phytosanitary* yang ditetapkan dalam regulasi perdagangan internasional. Di PT Jasco Logistics sendiri proses ini telah dilakukan secara rutin, namun masih ditemukan sejumlah kendala yang menghambat efektivitasnya. Menurut informan A-3 salah satu mengenai kendala yang dihadapi sebagai berikut :

“Pada salah satu pengiriman, pernah terjadi penyesuaian jadwal karena proses penerbitan dokumen *phytosanitary* memerlukan waktu tambahan. Kami memahami hal ini terjadi akibat adanya pembaruan sistem sesuai kebijakan baru dari otoritas terkait.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Penyataan tersebut didukung oleh informan A-4 sebagai *customer* yang telah menggunakan jasa penerbitan sertifikat *phytosanitary* menyatakan:

“Kami cukup puas dengan pelayanan PT Jasco Logistics, namun perubahan kebijakan kadang menyebabkan keterlambatan proses dokumen. Kami berharap ke depannya sistem bisa lebih stabil agar proses *ekspor* berjalan lebih lancar dan prediktif.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Penjelasan lebih lanjut mengenai standar inspeksi pemeriksaan kayu agar terbebas dari hama tersebut juga dijelaskan secara rinci oleh informan A-1 yang merupakan *key* informan dalam penelitian ini:

“Setiap kayu yang akan dikirim ke luar negeri wajib diperiksa dulu secara fisik oleh pihak karantina, terutama dari sisi kelembaban, tanda-tanda hama, dan kebersihan kemasan. Kami juga harus mengunggah data pemeriksaan ke sistem *online*, tapi sering terjadi *error* karena aturan yang terus berubah tiap tahun.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan A-2 selaku petugas karantina tumbuhan di Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

“Kami melakukan pemeriksaan fisik pada kayu *ekspor* di lokasi penampungan, termasuk memastikan tidak ada hama hidup dan kelembaban berada pada batas aman. Namun dalam pelaksanaannya, kami kadang menemui kendala karena dokumen dari pihak pengirim tidak segera lengkap atau sistem *online* mengalami pembaruan. Maka dari itu, proses verifikasi bisa memerlukan waktu tambahan.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan keempat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa proses penerbitan sertifikat *phytosanitary* di PT Jasco Logistics belum optimal. Hal ini terlihat dari ketidaksesuaian antara implementasi di lapangan dengan SOP serta masih terdapat kendala operasional seperti keterbatasan SDM, sarana fumigasi, dan proses komunikasi antar pihak yang kurang efektif.

Penguatan pemahaman terhadap regulasi, peningkatan kualitas SDM, serta penerapan teknologi informasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan dalam sistem *phytosanitary*. Temuan ini sejalan dengan teori optimalisasi menurut Bazara *et al.* (2021), bahwa peningkatan berkelanjutan

diperlukan untuk mengatasi hambatan dalam proses kerja. Dalam hal ini, optimalisasi diperlukan agar proses pemeriksaan kayu berjalan akurat dan sesuai dengan standar internasional.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Pamujianto *et al.*, (2024) dalam *Analisis Aktivitas Ekspor Kayu Lapis*, yang menekankan pentingnya pemenuhan ketentuan *phytosanitary* dan standar internasional seperti ISPM. Sertifikasi ini diperlukan untuk memastikan kayu yang diekspor terbebas dari hama dan penyakit, serta mencegah penyebarannya ke negara tujuan. Dalam penelitian tersebut, proses pemeriksaan oleh petugas karantina, termasuk perlakuan fumigasi atau perlakuan panas pada kemasan kayu, menjadi bagian penting dalam rangka penerbitan sertifikat *phytosanitary* dan ISPM. Dengan demikian, peningkatan kualitas proses pemeriksaan di PT Jasco Logistics harus diarahkan pada kesesuaian terhadap ketentuan tersebut agar mampu menjamin keamanan ekspor dan memenuhi regulasi perdagangan internasional secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil temuan di PT Jasco Logistics serta temuan empiris dari penelitian Pamujianto *et al.*, (2024), dapat disimpulkan bahwa efektivitas proses pemeriksaan dan penerbitan sertifikat *phytosanitary* sangat bergantung pada kesesuaian implementasi di lapangan dengan standar internasional seperti ISPM. Meskipun PT Jasco Logistics telah melakukan proses tersebut secara rutin, kendala operasional seperti pembaruan sistem, ketidaksesuaian dokumen, serta keterbatasan SDM dan sarana, masih menjadi hambatan utama. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi sistem *phytosanitary* tidak hanya memerlukan kepatuhan administratif, tetapi juga dukungan teknologi, peningkatan kompetensi SDM, serta koordinasi

yang lebih baik antar pihak terkait untuk memastikan kelancaran *ekspor* kayu yang aman dan sesuai regulasi global.

Dalam proses inspeksi pemeriksaan ekspor kayu di PT Jasco Logistics, perubahan sistem akibat kebijakan nasional memicu sejumlah ketidaksesuaian prosedur, khususnya dalam proses verifikasi dan penerbitan dokumen penting seperti sertifikat *phytosanitary*. Hal ini berdampak langsung pada keterlambatan proses distribusi ekspor dan menurunkan efisiensi operasional. Permasalahan ini menunjukkan bahwa transisi sistem belum diiringi dengan kesiapan organisasi, baik dari aspek teknis maupun sumber daya manusia. Hal ini berdampak pada keterlambatan penerbitan dokumen penting seperti sertifikat *phytosanitary*, yang pada akhirnya menunda proses distribusi *ekspor*. Penyesuaian sistem yang belum berjalan secara optimal menjadi tantangan tersendiri dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi serta efisiensi operasional. Hal ini dibenarkan oleh informan A-3, yang menyatakan:

“Kami pernah mengalami situasi di mana dokumen harusnya sudah bisa diterbitkan, tetapi tertahan karena sistem sedang dalam masa transisi. Hal ini cukup merepotkan karena harus melakukan koordinasi ulang dengan beberapa pihak agar pengiriman tetap bisa dijadwalkan.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari informan A-4 yang merupakan *customer* dari PT Jasco Logistics :

“Perubahan sistem memang membuat beberapa prosedur jadi lebih rumit dari biasanya. Dari sisi pengguna jasa, kami harus lebih aktif memantau dan berkomunikasi agar tidak ada dokumen yang tertinggal atau salah *input*.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Selanjutnya, pernyataan dari informan A-1, *staf* administrasi pengurusan setifikat di PT Jasco Logistics, memperlihatkan bagaimana sistem yang sedang bertransisi ini juga memberi dampak pada operasional internal perusahaan:

“Sebagai *staf* yang terlibat langsung dalam administrasi dan pengecekan dokumen, kami sering kali harus memeriksa ulang data yang masuk, melakukan *input* manual, atau berkoordinasi dengan pihak lain untuk memastikan dokumen yang tertunda bisa segera diproses.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Sementara itu, informan A-2 juga selaku petugas karantina yang juga terlibat dalam verifikasi sertifikat *phytosanitary*, menambahkan :

“Proses pemeriksaan karantina menjadi lebih rumit karena sistem baru tidak selalu menyinkronkan data dengan baik. Kami perlu lebih teliti dalam melakukan verifikasi dan berkomunikasi intensif dengan pihak terkait untuk memastikan bahwa semua dokumen sudah sesuai sebelum diterbitkan.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Dari wawancara dengan keempat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa proses penanganan *phytosanitary* dalam kegiatan *ekspor* kayu di PT Jasco Logistics masih menghadapi kendala akibat transisi sistem yang belum berjalan secara optimal. Ketidaksesuaian prosedur, keterlambatan penerbitan dokumen, serta kebutuhan koordinasi ulang dengan berbagai pihak menunjukkan bahwa sistem yang ada belum sepenuhnya mendukung efisiensi dan kepastian layanan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hammer & Champy (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kualitas layanan, ketepatan waktu, serta kemampuan organisasi merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan.

4.2.1.2 Karantina

Regulasi baru dalam prosedur karantina *ekspor* belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pihak terkait. Kurangnya sosialisasi dan kesiapan teknis menyebabkan

ketidaksesuaian dalam pelaksanaan di lapangan. Kondisi ini berdampak langsung pada kelancaran proses, khususnya dalam hal keterlambatan pemeriksaan dan penerbitan dokumen *ekspor*. Hal ini dibenarkan oleh informan A-2 sebagai petugas karantina menyatakan:

“Regulasi baru membawa tantangan tersendiri karena belum semua fitur sistem terintegrasi dengan baik. Proses pemeriksaan menjadi lebih rumit karena harus melakukan verifikasi manual dan memastikan data sudah sinkron.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan A-1 merupakan *staf* PT Jasco

Logistics yang bertanggung jawab atas pengurusan sertifikat Phytosanitary:

“Perubahan regulasi yang disertai dengan penyesuaian sistem telah memberikan dampak nyata terhadap kelancaran operasional, terutama dalam proses administrasi dan pemrosesan dokumen *ekspor*. Sistem yang belum sepenuhnya stabil dan pemahaman yang belum merata terhadap mekanisme baru membuat proses input data dan validasi dokumen menjadi lebih kompleks. Akibatnya, koordinasi dengan pihak karantina harus dilakukan lebih intensif untuk memastikan setiap dokumen yang diproses benar-benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh informan A-3 sebagai *customer* yang menggunakan jasa *ekspor* kayu:

“Transisi sistem pelayanan karantina yang belum stabil telah menimbulkan hambatan dalam proses *ekspor*. Perubahan antarmuka sistem dan alur kerja yang belum sepenuhnya dipahami menyebabkan kebingungan dalam pengajuan sertifikat *phytosanitary*” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Selain itu, informan A-4 turut menyampaikan:

“Kurangnya sosialisasi mengenai regulasi baru dan ketidaksiapan sistem *digital* menyebabkan kebingungan dalam pengajuan sertifikat *phytosanitary*. (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan pernyataan keempat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi regulasi baru dalam prosedur karantina *ekspor* belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pihak terkait. Kurangnya sosialisasi dan

kesiapan teknis menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan di lapangan, yang berdampak pada keterlambatan pemeriksaan *phytosanitary* kayu.

Temuan ini sejalan dengan teori faktor-faktor optimalisasi menurut Chopra dan Meindhl (2016) yang menyatakan bahwa dimana salah satu faktornya adalah kebijakan dan regulasi merupakan salah satu faktor penting yang menentukan sejauh mana perusahaan dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil yang optimal serta meningkatkan kualitas layanan. Namun, dalam konteks PT Jasco Logistics, implementasi regulasi baru dalam prosedur karantina ekspor masih memerlukan perbaikan, baik dari sisi sistem maupun kesiapan SDM, agar proses dapat berjalan lebih efisien dan sesuai standar.

Perubahan pada sistem pelayanan, seperti pembaruan *website* dan penyesuaian alur *input* data selama masa transisi peraturan baru, secara langsung memengaruhi kelancaran proses *ekspor* di lapangan. Ketidaksesuaian antara sistem baru dan kesiapan pengguna di lapangan seringkali menyebabkan keterlambatan pengisian data dan penerbitan dokumen. Hal ini diungkapkan oleh A-4 sebagai informan yang merupakan *customer* dari PT Jasco Logistics yaitu :

“Proses *input* dokumen *ekspor* menjadi lebih lambat dan membingungkan karena perubahan format pada sistem yang belum disosialisasikan secara menyeluruh.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan informan A-2 sebagai petugas karantina mengungkapkan sebagai berikut :

“Banyak dokumen yang tidak lengkap atau salah format karena pengirim belum memahami sistem baru yang digunakan. Selain itu, proses validasi menjadi lebih lama karena harus melakukan koreksi manual terhadap berkas yang dikirimkan melalui sistem baru.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan pelanggan, A-1 menambahkan bahwa :

“Memang ada perubahan pada sistem *input* data, hal ini menyebabkan proses pelayanan kepada customer terganggu dan berdampak pada kecepatan pengurusan dokumen ekspor, termasuk sertifikasi *phytosanitary*.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perubahan pada sistem pelayanan selama masa transisi regulasi baru telah berdampak nyata terhadap kelancaran proses ekspor di lapangan. Ketidaksesuaian antara sistem baru dan kesiapan pengguna menyebabkan keterlambatan pengisian data, ketidaktepatan format dokumen, serta perlambatan proses validasi dokumen.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dalam jurnal *Rekayasa Perangkat Lunak Monitoring Hasil Produksi Kemasan Kayu Berstandar International Standard for Phytosanitary Measure No.15 (ISPM #15)* oleh Sutanto *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa sistem digital dapat membantu mengatasi berbagai permasalahan dalam proses *phytosanitary*. Namun, dalam konteks temuan ini, sistem yang dimaksud belum berfungsi secara optimal karena masih berada dalam tahap transisi.

4.2.1.3 Pengujian

Prosedur pengecekan dokumen seperti *invoice*, *packing list*, dan *delivery order* dilakukan sebelum proses pengujian sebagai bagian dari persyaratan administrasi ekspor kayu yang telah ditetapkan oleh otoritas karantina. Dokumen-dokumen tersebut harus sesuai dengan data di sistem serta kondisi fisik barang agar tidak menimbulkan ketidaksesuaian saat proses pemeriksaan di lapangan. Namun,

dalam wawancara dengan informan A-4 terdapat ketidaksesuaian di *packing list* dan *delivery order* yang ada :

“Kami sering kali merevisi kelengkapan dokumen karena belum memahami sistem *ekspor* yang terus diperbarui. *Delivery order* dan *packing list* yang kadang berubah karena perubahan jumlah atau jenis kayu yang dikirim.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Informasi tersebut juga diperkuat oleh Informan A-3 yang menyatakan sebagai berikut:

“Sebagai pelanggan tetap, kami sudah punya standar pengisian dokumen tapi jika sistem karantina berubah kadang kami tetap harus ubah data. Masalah muncul saat koordinasi antarpihak tidak sinkron.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan A-2 sebagai pegawai badan karantina yang menangani mengenai sertifikat *phytosanitary* yang saat ini adanya perubahan sistem yang belum banyak orang paham:

“Validasi dokumen wajib dilakukan sebelum pengujian, tapi sering kali kami menerima dokumen yang tidak sesuai dengan sistem. Ini memperlambat proses karena harus diklarifikasi ulang ke *shipper* atau *staf* logistik. Kami juga menghadapi kendala sistem yang kadang tidak stabil setelah pembaruan peraturan” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Informan A-1 selaku *staf* Jasco yang menangani proses *phytosanitary* menambahkan:

“Sebagai pihak yang mengurus pengajuan dokumen ke badan karantina, kami harus memastikan seluruh data dari *customer* sudah lengkap dan sesuai. Namun, sering kali dokumen seperti *packing list* atau *delivery order* yang berubah. Akibatnya, kami harus melakukan penyesuaian yang berdampak pada keterlambatan proses pengujian dan penerbitan sertifikat *phytosanitary*.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari keempat informan dapat disimpulkan bahwa proses pengecekan dokumen seperti *invoice*, *packing list*, dan *delivery order* masih menghadapi berbagai kendala, terutama akibat perubahan data yang

dilakukan secara mendadak. Kurangnya pemahaman terhadap sistem ekspor yang terus diperbarui serta minimnya koordinasi antar pihak menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian antara data fisik, dokumen, dan sistem karantina. Hal ini berdampak langsung pada keterlambatan proses validasi dan pengujian untuk penerbitan sertifikat *phytosanitary*.

Permasalahan tersebut menggambarkan rendahnya integrasi informasi antar pihak yang terlibat. Menurut Hammer dan Champy (2012), efisiensi proses bisnis sangat bergantung pada kualitas alur kerja yang bebas dari hambatan koordinasi dan tumpang tindih peran. Dalam konteks ini, setiap dokumen ekspor idealnya dirancang untuk meminimalisir potensi kesalahan dan meningkatkan efisiensi layanan. Namun temuan di lapangan menunjukkan adanya dokumen yang tidak sinkron, bahkan antara sistem internal Jasco dan sistem dari pihak otoritas, yang mengindikasikan belum optimalnya proses digitalisasi dan pemetaan dokumen.

Koordinasi antara staf *internal* dan pihak otoritas sangat berperan dalam kelancaran proses pengujian, khususnya dalam optimalisasi proses *phytosanitary ekspor* kayu di PT Jasco Logistics Semarang. Informasi dari Informan A-3 menegaskan pentingnya hal ini:

“Dari sisi kami sebagai pelanggan, ketidakpastian waktu pengujian akibat kendala sistem atau miskomunikasi antara *staf* dan otoritas sangat merugikan. Kami membutuhkan kepastian jadwal agar dapat merencanakan pengiriman dengan baik.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh informan A-4 sebagai *customer* berikut:

“Sebagai *customer*, saya sangat bergantung pada kelancaran proses pengujian agar barang dapat segera diekspor. Kurangnya koordinasi antara *staf internal* dan otoritas sering menyebabkan keterlambatan, terutama jika ada dokumen yang salah atau kurang lengkap seperti *invoice*, *packing list*,

serta *delivery order*. Hal ini membuat proses menjadi tidak efisien dan berpotensi menambah biaya serta waktu tunggu.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Pendapat dari kedua informan diatas didukung oleh pihak informan A-2 selaku petugas karantina:

“Sebagai petugas karantina, koordinasi yang baik dengan *staf internal* sangat penting untuk memastikan kelengkapan dokumen dan kesiapan barang sebelum pengujian. Kurangnya komunikasi sering menyebabkan kami harus menunda proses karena ada persyaratan yang belum terpenuhi, sehingga menghambat alur kerja dan menambah beban administratif.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Staf PT Jasco merupakan informan A-1 yang mengurus mengenai sertifikat Phytosanitary juga membenarkan dari pendapat ketiga informan sebagai berikut :

“Dari sisi *staf internal* Jasco, kami sering mengalami kendala ketika informasi dari otoritas tidak tersampaikan dengan jelas atau ada perubahan prosedur mendadak. Hal ini membuat kami harus berulang kali menghubungi pihak otoritas dan pelanggan untuk klarifikasi, sehingga proses pengujian menjadi lambat dan tidak efisien.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan wawancara keempat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa koordinasi antara *staf internal* dan pihak otoritas memegang peranan krusial dalam kelancaran proses pengujian *phytosanitary ekspor* kayu di PT Jasco Logistics Semarang. Kurangnya komunikasi dan koordinasi menyebabkan berbagai hambatan, seperti keterlambatan pengujian, ketidakpastian jadwal, serta kesalahan atau kekurangan dokumen yang dibutuhkan.

Kondisi ini tidak hanya menambah beban administratif, tetapi juga berdampak pada efisiensi waktu dan biaya pengiriman. Temuan ini sejalan dengan teori Produktivitas Tenaga Kerja menurut Hammer dan Champy (2012), yang menyatakan bahwa produktivitas dapat ditingkatkan melalui pengelolaan waktu

yang baik, pembagian tugas yang efektif, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung efisiensi kerja. Selain itu, komunikasi yang baik dan koordinasi antar tim juga memainkan peran penting dalam memastikan setiap tugas diselesaikan secara optimal. Dalam hal ini, komunikasi bukan hanya menjadi tanggung jawab pihak *internal* perusahaan, tetapi juga harus menjadi komitmen bersama antara semua pihak yang terlibat agar kerja sama dapat terjalin secara efektif.

Ketidakpastian waktu pengujian dalam proses *phytosanitary ekspor* kayu di PT Jasco Logistics Semarang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidaksesuaian dokumen, kurangnya koordinasi antara *staf* dan otoritas terkait, serta kendala teknis pada sistem yang digunakan. Hal ini berdampak terhadap kelancaran proses *ekspor* dan menambah beban kerja baik bagi petugas karantina maupun *staf internal* perusahaan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan A-2 sebagai petugas karantina sebagai berikut:

“Dari sisi kami sebagai petugas karantina, ketidakpastian waktu pengujian sering kali terjadi akibat dokumen yang tidak lengkap atau terdapat perbedaan data antara dokumen yang diajukan dengan kondisi di lapangan. Selain itu, sistem yang tidak stabil dan sering mengalami perubahan juga menghambat proses validasi. Kondisi ini memaksa kami untuk menunda pengujian sampai semua persyaratan terpenuhi, sehingga proses *ekspor* menjadi tidak efisien.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh informan A-1 yang merupakan *staf* PT Jasco Logistics menangani bagian sertifikat *phytosanitary*:

“Sebagai *staf internal* Jasco, kami kerap mengalami kendala ketika harus menghubungi pihak otoritas untuk klarifikasi dokumen atau perubahan prosedur mendadak. Koordinasi yang kurang efektif dan kendala sistem membuat kami harus bolak-balik memperbaiki dokumen dan menunggu konfirmasi dari otoritas. Hal ini menyebabkan proses pengujian menjadi lambat dan jadwal pengiriman tidak pasti.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan keterangan kedua informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketidakpastian dalam proses pengujian sertifikat *phytosanitary* berdampak pada keterlambatan *ekspor* dan penurunan efisiensi operasional perusahaan. Proses pengujian yang tidak pasti menyebabkan ketidakpastian jadwal pengiriman, sehingga pelanggan mengalami kerugian waktu dan potensi biaya tambahan.

Oleh karena itu, perbaikan sistem sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran proses ekspor dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori Penggunaan Teknologi Informasi dan Otomasi menurut Davenport (2018), yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan otomatisasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan kerja. Dalam konteks ini, sistem digital yang digunakan oleh otoritas karantina memegang peranan penting dalam mendukung proses pengajuan sertifikat *phytosanitary*. Namun demikian, pelatihan teknis bagi tenaga kerja serta integrasi sistem yang efektif menjadi kunci agar penerapan teknologi dapat berjalan secara optimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka arah optimalisasi proses pengujian di PT Jasco Logistics perlu difokuskan pada penguatan sistem informasi terintegrasi, pelatihan teknis bagi staf dalam penggunaan sistem dokumentasi ekspor, serta penyelarasan SOP antar institusi. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi potensi kesalahan, mempercepat proses validasi dokumen, dan memastikan proses ekspor berjalan sesuai standar internasional.

4.2.2 Kendala Dalam Optimalisasi Proses *Phytosanitary* Kayu

4.2.2.1 Kompleksitas tugas dalam proses

Dalam pelaksanaan proses *phytosanitary* kayu penerapan standar kualitas yang tinggi dan persyaratan dokumentasi yang ketat merupakan tantangan utama yang harus dihadapi oleh seluruh tim. Setiap tahapan proses menuntut ketelitian, konsistensi, serta pemahaman mendalam terhadap prosedur yang berlaku. Kompleksitas tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga memerlukan koordinasi dan komitmen yang kuat dari semua pihak yang terlibat. Menurut informan A-2 sebagai petugas karantina sebagai berikut :

“Setiap proses *phytosanitary* kayu harus memenuhi standar kualitas yang sangat tinggi dan persyaratan dokumentasi yang ketat. Hal ini menuntut ketelitian dan konsistensi dari seluruh tim yang terlibat, karena setiap kesalahan kecil dalam dokumentasi atau prosedur dapat berdampak pada kelancaran *ekspor*. Selain itu, kami sering menghadapi kendala dalam menyesuaikan prosedur dengan regulasi *ekspor* yang berubah. Setiap ada perubahan kebijakan, kami harus segera melakukan penyesuaian dan memastikan semua pihak memahami serta menerapkan aturan baru agar proses tetap berjalan sesuai standar internasional.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

pernyataan tersebut juga diperkuat oleh *staf* PT Jasco Logistics sebagai informan A-1 yang juga mengalami kendala akibat ketidaksesuaian dokumen:

“Saya merasakan bahwa proses *phytosanitary* kayu sangat menuntut ketelitian dan konsistensi, terutama dalam memenuhi standar kualitas dan dokumentasi yang telah ditetapkan. Setiap perubahan regulasi *ekspor* mengharuskan kami untuk segera menyesuaikan prosedur kerja, memperbarui sistem, dan sering kali melakukan pelatihan ulang kepada karyawan agar tetap sesuai dengan persyaratan terbaru. Hal ini tidak jarang menambah beban kerja dan membutuhkan koordinasi yang baik antar tim, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat proses *ekspor*. Kami juga harus selalu memastikan bahwa seluruh dokumen dan prosedur telah lengkap dan benar sebelum produk dikirim, karena sedikit saja kekeliruan dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman atau bahkan penolakan di negara tujuan.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara kedua informan dapat disimpulkan bahwa proses *phytosanitary* kayu menghadapi tantangan besar dalam memenuhi standar kualitas dan persyaratan dokumentasi yang ketat. Ketelitian dan konsistensi dari seluruh tim sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan yang dapat menghambat kelancaran *ekspor*. Perubahan regulasi *ekspor* yang sering terjadi turut menambah kompleksitas proses, sehingga diperlukan penyesuaian prosedur serta pelatihan berkelanjutan bagi karyawan. Koordinasi yang baik antarpihak menjadi kunci agar setiap tahapan berjalan sesuai standar dan produk dapat diterima dengan baik di negara tujuan.

Temuan ini sejalan dengan teori tujuan penanganan menurut Stevenson (2023), yang menyatakan bahwa tujuan utama dalam proses operasional adalah meminimalkan risiko, meningkatkan kualitas, dan memastikan kelancaran pelaksanaan. Keberhasilan penanganan sangat bergantung pada sistem yang terstruktur dan ditangani secara tepat. Dengan langkah-langkah yang sistematis, berbagai kendala dapat diminimalkan, sehingga mutu hasil kerja meningkat dan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Dalam proses optimalisasi penanganan *phytosanitary* kayu terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh berbagai pihak terkait. Salah satu aspek yang paling menonjol adalah kompleksitas tugas dalam proses, terutama terkait pemenuhan standar kualitas dan penyesuaian terhadap regulasi yang mengatur mengenai *phytosanitary* yang sering berubah. Hal ini dijelaskan oleh informan A-2 sebagai petugas karantina sebagai berikut:

“Dalam proses optimalisasi penanganan *phytosanitary* kayu terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh berbagai pihak terkait. Salah satu

aspek yang paling menonjol adalah kompleksitas tugas dalam proses, terutama terkait pemenuhan standar kualitas dan penyesuaian terhadap regulasi *ekspor* yang sering berubah.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh informan A-1, staf PT Jasco Logistics yang merasakan langsung dampak perubahan regulasi sebagai berikut:

“Penyesuaian prosedur dengan regulasi *ekspor* yang kerap berubah menuntut pembaruan sistem dan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan agar proses tetap berjalan efektif dan efisien.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Lebih lanjut, informan A-3 dan A-4 sebagai pengguna jasa ekspor juga turut merasakan dampaknya:

“Perubahan regulasi dan persyaratan dokumen seringkali menyebabkan keterlambatan pengiriman dan menambah beban biaya. Kami berharap proses sertifikasi *phytosanitary* dapat disederhanakan tanpa mengurangi standar mutu produk.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan dari wawancara keempat informan dapat disimpulkan bahwa kompleksitas tugas dalam proses *phytosanitary* kayu terutama disebabkan oleh tingginya standar kualitas, dokumentasi yang harus dipenuhi, serta kendala dalam penyesuaian terhadap regulasi *ekspor* yang sering berubah.

Faktor lain yang turut mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepatuhan karyawan terhadap standar *phytosanitary*, motivasi kerja, serta pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Kolaborasi antartim juga menjadi elemen penting dalam menjamin kelancaran proses. Selain itu, perubahan kebijakan *ekspor* dan persyaratan dari negara tujuan menjadi tantangan tersendiri yang menuntut adaptasi terhadap standar internasional yang berlaku.

Secara keseluruhan optimalisasi penanganan *phytosanitary* kayu membutuhkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas SDM, sistem

dokumentasi, serta kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahan regulasi. Temuan ini sejalan dengan teori tentang aspek-aspek penanganan, yang mencakup penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), pemanfaatan teknologi dalam proses penanganan, serta pelatihan dan peningkatan keterampilan tenaga kerja. Dengan mengintegrasikan ketiga aspek tersebut, perusahaan dapat mengurangi risiko, mempercepat proses administrasi, dan memastikan kelancaran pengurusan sertifikat *phytosanitary* dalam kegiatan ekspor.

Temuan mengenai kompleksitas dalam proses penanganan *phytosanitary* kayu di PT Jasco Logistics dapat disandingkan dengan hasil penelitian Pamujianto *et al.*, (2024) dalam *Analisis Aktivitas Ekspor Kayu Lapis*, yang sama-sama menekankan pentingnya pemenuhan standar mutu, sertifikasi *phytosanitary*, dan penyesuaian terhadap regulasi *ekspor*. Kedua sumber menunjukkan bahwa tingginya tuntutan terhadap kualitas produk, proses dokumentasi yang ketat, serta perubahan regulasi yang dinamis menjadi tantangan utama dalam *ekspor* kayu. Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan optimalisasi melalui peningkatan kualitas SDM, pemanfaatan teknologi, dan pelatihan berkelanjutan, sebagaimana juga dijelaskan dalam teori penanganan ekspor yang menekankan penerapan SOP dan penguatan sistem kerja. Dengan mengintegrasikan aspek teknis dan manajerial tersebut, perusahaan dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi risiko keterlambatan, serta menjamin kelancaran dan kepatuhan dalam pengurusan sertifikat *phytosanitary* sesuai standar internasional.

4.2.2.2 Budaya Kerja Dan Keterlibatan Karyawan

Tingkat kesadaran dan kepatuhan terhadap standar *phytosanitary* di lingkungan kerja PT Jasco Logistics Semarang menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Meskipun sebagian besar pegawai memahami pentingnya standar ini, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan. Hambatan utama berkaitan dengan kurangnya pelatihan berkelanjutan serta perubahan regulasi yang belum sepenuhnya tersosialisasikan dengan baik. Hal ini dijelaskan oleh informan A-1 sebagai *staf* yang mengurus sertifikat *phytosanitary*:

“Kami sudah mendapat pelatihan terkait standar *phytosanitary*, tetapi dalam praktiknya sering kali terjadi kebingungan karena perubahan aturan yang tidak segera diinformasikan ke lapangan. Terkadang, dokumen yang dibawa eksportir juga tidak sesuai standar terbaru, sehingga kami harus menyesuaikan kembali proses validasi. Hal ini membuat prosesnya menjadi kurang efisien.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Setelah diberikan pemberitahuan tentang kebijakan yang baru, informan A-1 juga menambahkan:

“Saya selalu berupaya menerapkan standar yang telah ditetapkan dalam setiap proses. Meski begitu, dalam beberapa kondisi di lapangan kami sering dihadapkan pada tekanan waktu atau kendala teknis yang menghambat verifikasi dokumen secara menyeluruh.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun pemahaman tentang pentingnya standar *phytosanitary* sudah dimiliki oleh sebagian pegawai, namun implementasinya masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses terhadap informasi regulasi terbaru, kurangnya pelatihan lanjutan, serta kendala teknis di lapangan yang menyulitkan proses verifikasi dokumen secara menyeluruh.

Untuk meningkatkan kepatuhan terhadap standar yang berlaku dibutuhkan sistem komunikasi *internal* yang lebih responsif serta integrasi teknologi informasi yang mampu memfasilitasi penyampaian perubahan regulasi secara *real-time*. Selain itu, perusahaan juga perlu memperkuat program pelatihan dan pendampingan teknis yang berkelanjutan agar *staf* dapat memahami dan menerapkan standar dengan lebih baik dalam berbagai situasi operasional.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dalam jurnal *Analisis Sanitary and Phytosanitary Measures Negara sebagai Bentuk Hambatan dalam Perdagangan Internasional* (Studi Kasus: Kosta Rika dengan Meksiko DS524) oleh Alisa dkk. (2023), yang menekankan bahwa kepatuhan terhadap standar SPS (*Sanitary and Phytosanitary*) merupakan aspek krusial dalam menjamin keberterimaan produk di pasar internasional. Kurangnya kepatuhan dapat berpotensi menjadi hambatan non-tarif yang mengganggu kelancaran *ekspor*. Oleh karena itu, pemenuhan terhadap standar SPS tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menuntut komitmen organisasi dalam mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem operasional yang adaptif terhadap perubahan.

Pelatihan dan sosialisasi mengenai prosedur *phytosanitary* sangat penting untuk memastikan setiap karyawan memahami standar yang berlaku. Di lingkungan kerja PT Jasco Logistics mengenai informasi terkait perubahan atau pembaruan prosedur umumnya disampaikan melalui berbagai media, baik secara langsung dalam bentuk pelatihan, pertemuan koordinasi, maupun melalui dokumen resmi yang diterbitkan oleh otoritas terkait. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan

meningkatkan pengetahuan teknis, tetapi juga menjadi salah satu upaya strategis perusahaan dalam menjaga kualitas *ekspor* agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara internasional. Hal ini dijabarkan langsung oleh *staf* PT Jasco Logistics sebagai informan A-1 sebagai berikut:

“Pelatihan yang diberikan oleh badan karantina memang rutin dilakukan, terutama saat ada pembaruan peraturan. Sosialisasi ini sangat bermanfaat untuk mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen serta mempercepat proses pemeriksaan di lapangan.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Informan A-1 menambahkan bahwa :

“Materi pelatihan yang diberikan cukup mudah dipahami dan langsung dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Saya juga merasa lebih percaya diri saat menjalankan prosedur karena sudah dibekali pengetahuan yang cukup dari pelatihan tersebut.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Lebih lanjut, informan A-1 memberikan informasi tambahan mengenai sosialisasi tentang perubahan sistem pengajuan dokumen *phytosanitary* yaitu :

“Kegiatan sosialisasi ini membantu membangun komunikasi yang baik antara pihak *internal* perusahaan dan petugas karantina. Dengan demikian, jika terjadi kendala di lapangan, kami dapat segera berkonsultasi dan mencari solusi bersama.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan sosialisasi rutin yang diberikan oleh badan karantina terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman, kepatuhan, dan keterampilan teknis karyawan terhadap prosedur *phytosanitary*. Materi pelatihan yang disusun secara praktis dan mudah dipahami sangat membantu *staf* dalam menerapkan standar secara konsisten dalam pekerjaan harian mereka. Selain itu, penyampaian informasi yang dilakukan secara langsung maupun melalui media tertulis memastikan seluruh tim dapat mengikuti perkembangan terbaru terkait peraturan *ekspor*.

Kegiatan sosialisasi juga berperan penting dalam memperkuat komunikasi dan koordinasi antara pihak internal perusahaan dan otoritas karantina. Hubungan kerja yang baik dan terbuka ini memungkinkan penyelesaian kendala teknis secara cepat dan kolaboratif di lapangan. Tidak hanya itu, keberadaan pelatihan dan sosialisasi berkelanjutan membantu mengurangi tingkat kesalahan administrasi, mempercepat proses pengajuan dokumen, dan meningkatkan akurasi verifikasi.

Upaya ini secara keseluruhan berkontribusi positif terhadap kelancaran proses *ekspor*, meningkatkan efisiensi kerja, serta menjaga mutu produk agar tetap sesuai dengan persyaratan pasar tujuan. Temuan ini sejalan dengan teori kapasitas sumber daya manusia (SDM) menurut Robinson (2023), yang menyatakan bahwa tenaga kerja yang terlatih dan memiliki pemahaman mendalam mengenai regulasi serta prosedur operasional seperti *phytosanitary* berperan penting dalam mendukung efisiensi proses bisnis, mencegah risiko administratif, serta memperkuat daya saing perusahaan dalam perdagangan internasional.

4.2.2.3 Regulasi Dan Kebijakan Eksternal Yang Mempengaruhi Proses

Perubahan kebijakan *ekspor* dan persyaratan dari negara tujuan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan proses *ekspor*. Untuk menyesuaikan diri dengan perubahan ini, perusahaan secara rutin memantau setiap pembaruan regulasi yang dikeluarkan oleh otoritas terkait, baik dari dalam negeri maupun dari negara tujuan *ekspor*. Selain itu, perusahaan juga aktif melakukan koordinasi dengan instansi pemerintah dan pihak karantina agar setiap perubahan dapat segera diimplementasikan dalam prosedur operasional. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses ekspor tetap berjalan lancar,

efisien, dan sesuai dengan ketentuan internasional yang berlaku. Hal ini dijelaskan oleh *staf* PT Jasco Logistik yang merupakan informan A-1 menyatakan bahwa :

“Setiap ada perubahan aturan dari negara tujuan, kami langsung mendapatkan informasi dari bagian regulasi perusahaan. Biasanya, kami juga mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh instansi terkait agar memahami detail perubahan tersebut. Dengan begitu, kami bisa segera menyesuaikan dokumen dan prosedur *ekspor*.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Informan A-1 juga menambahkan :

“Koordinasi dengan petugas karantina dan pihak bea cukai sangat membantu dalam proses penyesuaian ini. Jika ada persyaratan baru, kami bisa langsung berkonsultasi sehingga tidak terjadi keterlambatan pengiriman. Perusahaan juga rutin mengadakan pelatihan internal untuk memastikan semua karyawan memahami perubahan kebijakan dan standar *ekspor*. Dengan adanya pelatihan ini, kami lebih siap menghadapi tantangan di lapangan dan meminimalkan kesalahan administrasi.” (Wawancara, Selasa 30 April 2025)

Strategi yang diterapkan oleh PT Jasco Logistics, seperti pemantauan regulasi ekspor, koordinasi lintas instansi, dan pelatihan internal berkelanjutan, mencerminkan bentuk optimalisasi sebagaimana dijelaskan oleh Bazaraa *et al.* (2021), yaitu upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam sistem dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara maksimal. Langkah-langkah adaptif ini memungkinkan perusahaan merespons cepat terhadap perubahan kebijakan dari negara tujuan *ekspor*, meminimalkan kesalahan administrasi, serta menjaga kelancaran proses *ekspor*. Temuan ini juga sejalan dengan kajian Muslimah dan Latifah (2022) yang menekankan pentingnya adaptasi terhadap hambatan non-tarif dalam perdagangan internasional, terutama yang berkaitan dengan regulasi teknis dan perlindungan lingkungan.

4.3 *Output* Penelitian Terapan

4.3.1 Formulir Pemeriksaan dan Verifikasi Phytosanitary Kayu di

PT Jasco Logistik

Berdasarkan hasil temuan lapangan dan analisis terhadap keluhan pelanggan selama empat tahun terakhir, teridentifikasi sejumlah kendala utama dalam proses ekspor kayu di PT Jasco Logistics, antara lain: ketidaksesuaian dokumen, kesalahan pencantuman data, serta ketidakstabilan sistem digital akibat transisi regulasi. Permasalahan ini secara langsung berdampak pada keterlambatan penerbitan sertifikat *phytosanitary* dan meningkatkan risiko penolakan produk kayu oleh negara tujuan. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemeriksaan dan verifikasi dokumen belum berjalan secara terstruktur, terdokumentasi, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Sebagai solusi terhadap permasalahan tersebut, disusunlah Formulir Pemeriksaan dan Verifikasi Phytosanitary sebagai salah satu output utama dalam penelitian ini. Formulir ini dirancang untuk digunakan langsung oleh petugas operasional di lapangan, dengan tujuan memfasilitasi proses pencatatan, pengecekan dokumen, serta verifikasi fisik kayu secara sistematis dan konsisten. Penggunaan formulir ini diharapkan dapat mengoptimalkan kendala yang selama ini terjadi pada tahap pengujian dokumen dan inspeksi, seperti ketidaksesuaian data, kekeliruan input manual, serta kurangnya dokumentasi pemeriksaan lapangan.



FORMULIR PEMERIKSAAN DAN VERIFIKASI PHYTOSANITARY KAYU
PT JASCO LOGISTICS

No	Jenis Pemeriksaan	Status (√/X)	Keterangan
1.	Kondisi fisik kayu (tidak retak/berlubang)		Pastikan kayu utuh tanpa retakan, lubang, atau bekas serangan hama.
2.	Bebas dari hama (serangga, larva)		Periksa permukaan dan celah kayu dari tanda tanda hama secara visual.
3.	Kadar kelembaban sesuai standar (<20%)		Gunakan alat pengukur kelembaban, hasil harus dibawah 20%.
4.	Label identitas/Barcode terpasang		Cek apakah setiap unit kayu memiliki barcode/label yang valid.
5.	Sertifikat asal kayu tersedia dan valid		Verifikasi sertifikat asal dari supplier telah dilampirkan dan sah.
6.	Pemeriksaan oleh petugas karantina		Pastikan petugas karantina telah memeriksa dan menandatangani berita acara.
7.	Hasil uji laboratorium lengkap dan sesuai regulasi		Hasil uji seperti jamur, hama,dll sudah diterima dan sesuai standar.
8.	Data berat kayu sudah sesuai dengan fisik dan dokumen		Data berat kayu sudah sesuai dengan fisik dan dokumen.
9.	Data dokumen invoice & packing list sesuai		Cocokkan dengan Delivery Order terakhir.

Nama Petugas:

Tanggal Pemeriksaaan: / / /

Tanda Tangan:

4.3.2 Poster Proses Penanganan Phytosanitary Kayu di PT Jasco Logistik

Berdasarkan hasil observasi dan keluhan pelanggan, proses penanganan *phytosanitary* kayu di PT Jasco Logistics masih menghadapi sejumlah kendala teknis di lapangan. Salah satu masalah utama adalah ketidakkonsistenan petugas dalam menjalankan prosedur operasional, yang disebabkan oleh ketiadaan panduan praktis yang bisa dijadikan acuan cepat saat proses berjalan. Prosedur yang ada umumnya berbentuk dokumen panjang dan bersifat administratif, sehingga kurang efektif untuk digunakan langsung oleh staf operasional di lapangan. Akibatnya, sering terjadi kesalahan dalam verifikasi data, ketidaksesuaian dokumen ekspor, dan hambatan koordinasi antarbagian, yang berpotensi memperlambat proses ekspor dan menurunkan keandalan layanan logistik.

Poster ini disusun untuk menjawab kendala operasional di lapangan, disusunlah poster panduan visual “Proses Phytosanitary Kayu PT Jasco Logistics” sebagai output strategis dalam penelitian ini. Poster ini dirancang untuk menyederhanakan alur kerja, mempermudah akses informasi, dan memvisualisasikan tujuh langkah utama proses phytosanitary secara sistematis. Tujuannya adalah untuk membantu staf memahami urutan kerja, mempercepat koordinasi antarbagian, dan meminimalkan kesalahan prosedur. Media ini juga mengatasi keterbatasan SOP tertulis yang cenderung panjang dan kurang praktis di lapangan. Dengan adanya panduan visual ini, proses ekspor diharapkan menjadi lebih efisien, terstandar, dan profesional. Output ini sekaligus mendukung upaya optimalisasi pelayanan phytosanitary secara menyeluruh.



PROSES

PENANGANAN PHYTOSANITARY KAYU PT JASCO LOGISTICS



- 1 Pastikan akses sistem phytosanitary aktif dan perlengkapan pemeriksaan tersedia
- 2 Periksa kondisi kayu, kelembaban, dan kelengkapan label/barcode
- 3 Cocokkan berat fisik kayu dengan data dalam dokumen ekspor
- 4 Periksa invoice, packing list, DO, dan sertifikat asal kayu
- 5 Lakukan validasi hasil pemeriksaan bersama Admin, QC, dan Petugas Karantina
- 6 Masukkan semua data pemeriksaan ke sistem digital secara lengkap dan akurat
- 7 Penentuan Hasil dan Tindak Lanjut
LULUS - siap ekspor
PERLU DITINJAU ULANG - evaluasi

INFO@JASCO-LOGISTICS.COM

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Optimalisasi penanganan proses phytosanitary kayu di PT Jasco Logistics Semarang dilakukan melalui perbaikan di tiga tahapan utama: inspeksi, karantina, dan pengujian. Upaya optimalisasi melibatkan pemantauan regulasi ekspor secara berkala, peningkatan koordinasi dengan otoritas karantina, serta pengembangan media bantu operasional berupa *Formulir Pemeriksaan dan Verifikasi* serta *Poster Panduan Proses Phytosanitary*. Kedua output ini dirancang untuk menstandarkan prosedur kerja, memudahkan verifikasi dokumen, memperjelas alur proses, dan mengurangi kesalahan administratif yang selama ini menghambat kelancaran ekspor.

2. Kendala dalam optimalisasi proses phytosanitary di PT Jasco Logistics Semarang meliputi beberapa faktor utama: (a) kompleksitas prosedur yang mengakibatkan kesalahan data dan dokumen ekspor, (b) keterbatasan SDM dan rendahnya pemahaman teknis di lapangan, (c) kurangnya koordinasi internal antarbagian dan eksternal dengan instansi pemerintah, serta (d) perubahan regulasi dan sistem digital yang sering terjadi, sehingga menyebabkan ketidakstabilan alur kerja. Kendala-kendala ini berdampak pada keterlambatan penerbitan sertifikat phytosanitary, meningkatnya risiko penolakan *ekspor*, serta berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap layanan logistik.

5.2 Saran

Saran yang didapat diberikan kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya dari penelitian ini, di antaranya:

1. Sebaiknya PT Jasco Logistics untuk secara berkala menyelenggarakan pelatihan teknis terkait prosedur *phytosanitary*, pengisian dokumen ekspor, dan penggunaan sistem digital terbaru. Hal ini penting untuk mengatasi keterbatasan pemahaman teknis di lapangan yang menjadi penyebab kesalahan data dan ketidaksesuaian dokumen.
2. PT Jasco Logistics untuk melakukan sistem komunikasi dan koordinasi yang lebih terstruktur antara bagian operasional, dokumentasi, dan pengawasan internal, serta dengan pihak eksternal seperti karantina, bea cukai, dan instansi pemerintah terkait. Bentuknya dapat berupa forum koordinasi rutin atau penunjukan petugas penghubung (*liaison officer*) yang menangani perubahan kebijakan secara responsif.
3. PT Jasco Logistics perlu melakukan audit internal atau evaluasi berkala terhadap pelaksanaan proses *phytosanitary* guna mengidentifikasi titik-titik hambatan yang terus berulang. Evaluasi ini penting agar proses perbaikan bersifat berkelanjutan dan dapat menyesuaikan dengan dinamika kebijakan ekspor dan standar internasional.
4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti lebih dalam terkait efektivitas peran dan tanggung jawab masing-masing pegawai dalam proses penanganan *phytosanitary*, serta mengkaji keterkaitan antara kualitas kinerja pegawai dan jumlah keluhan *customer*.