

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia selaku negara kepulauan memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap transportasi laut guna menunjang aktivitas distribusi barang, termasuk dalam kegiatan ekspor. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 42 (1) tentang Perdagangan, ekspor merujuk pada tindakan oleh eksportir yang sudah mendapatkan persetujuan khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepabeanan guna mengirimkan barang ke luar dari perbatasan pabean Indonesia. Kegiatan ekspor menjadi salah satu penyumbang devisa yang sangat penting bagi negara karena memungkinkan peningkatan jumlah produksi yang mendukung pertumbuhan ekonomi. Apabila suatu negara mengekspor barang, maka negara tersebut dapat memanfaatkan peluang pasar baru di luar negeri, yang akan meningkatkan pasar domestik, investasi, dan devisa dari negara tersebut (Hodijah & Angelina, 2021).

Terdapat beberapa moda transportasi yang dapat digunakan untuk ekspor, seperti laut, darat, udara, pos, dan pipa. Sementara itu, di Indonesia moda transportasi laut masih menjadi sarana yang paling banyak dipakai untuk kegiatan ekspor. Hal tersebut dibuktikan oleh data Badan Pusat Statistik (2024) yang menyatakan bahwa nilai ekspor Indonesia melalui jalur laut pada tahun 2022 sebesar 95,53% dan pada tahun 2023 bernilai 94,86%. Meskipun terdapat penurunan nilai dari tahun 2022-2023, moda transportasi laut tetap mendominasi penggunaan transportasi ekspor dibanding moda lain. Romli et. al (2024)

menyatakan pendorominasian moda transportasi laut untuk ekspor di Indonesia ditentukan berdasarkan beragam faktor seperti jumlah volume barang yang diangkut besar, biaya yang digunakan lebih terjangkau, dan adanya barang-barang tertentu yang diharuskan diangkut melalui transportasi laut. Tingginya penggunaan moda transportasi laut di Indonesia, memerlukan kehati-hatian dalam pengelolaannya mengingat selalu ada potensi risiko kerugian yang dapat timbul. Sehingga perlu adanya perhatian khusus terkait kegiatan ekspor terutama yang menggunakan transportasi laut di Indonesia.

Perdagangan internasional melalui jalur laut merupakan salah satu penopang utama pada pertumbuhan ekonomi dunia. Namun, dalam pelaksanaannya masih menjumpai banyak kendala. Seperti yang disampaikan oleh Mandasari et al. (2021), bahwa para eksportir tidak menangani keseluruhan aktivitas logistik karena keterbatasan waktu dan pengetahuan, sehingga lebih fokus pada kegiatan produksi barang ekspor dan menyerahkan urusan logistik dan dokumen kepada pihak ketiga, pihak yang berpengalaman terkait ekspor. Pihak tersebut biasa dikenal sebagai *freight forwarder* dan EMKL.

Rustina et al. (2022), menjelaskan bahwa *freight forwarder* merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan penanggung jawab atas kegiatan pengangkutan dari dalam negeri ke luar negeri. Hal tersebut selaras dengan penelitian oleh Sakti dan Ikhsan (2022) yang menyatakan bahwa *freight forwarding* bertanggung jawab sejak barang siap dikirim hingga barang tersebut diterima di negara tujuan. *Freight forwarding* sangat penting keberadaannya mengingat nilai ekspor yang tinggi dan mempermudah eksportir yang masih minim pengetahuan akan prosedur ekspor untuk mengirimkan

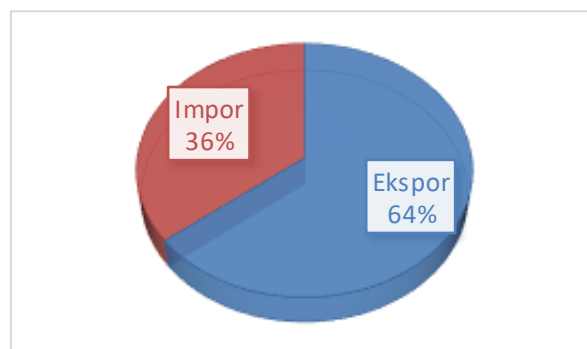
barangnya ke luar negeri. Selain itu, peranan EMKL juga penting karena membantu eksportir atau importir dalam pengurusan dokumen pabean dan pengiriman barang. Nuryani dan Ichsanto (2023), EMKL atau Ekspedisi Muatan Kapal Laut merupakan sebuah usaha yang bertugas mengurus keperluan dokumen dan muatan yang akan diangkut dengan kapal atau yang berasal dari kapal. EMKL berperan membantu eksportir atau importir dalam pengurusan dokumen pabean dan pengiriman barang. Pada konteks ekspor, EMKL berperan dalam mengurus pengiriman barang dari gudang ke pelabuhan, mengurus dokumen yang diperlukan untuk ekspor, dan berkoordinasi dengan pihak bea cukai maupun pelayaran.

Meskipun *freight forwarder* dan EMKL berperan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor, dalam pelaksanaannya aktivitas tersebut tidak terlepas dari berbagai potensi risiko operasional. Risiko operasional merupakan risiko yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan sistem, maupun faktor eksternal yang memengaruhi aktivitas operasional (Lestari, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Utomo dan Pramana (2026), menunjukkan adanya potensi risiko operasional yang dialami oleh perusahaan *freight forwarder* diantaranya yaitu dokumen ditolak bank, keterlambatan pengiriman, informasi lokasi barang tidak akurat, sengketa dengan *shipper*, salah hitung biaya *freight*, dan kehilangan barang.

PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *freight forwarding*. Perusahaan ini menjadi salah satu cabang dari PT. Ritra Cargo Indonesia yang menyediakan layanan pergudangan dan *freight forwarding* baik melalui jalur laut maupun udara. Layanan pergudangan yang ditawarkan oleh perusahaan ini cukup komprehensif dan

fleksibel menyesuaikan kebutuhan *customer* dan saat ini telah memiliki gudang yang tersebar di area Semarang, seperti gudang Kawasan Cipta, Tugu, dan Cipta. Selain itu, PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang juga menawarkan layanan *freight forwarding*, di mana layanan ini menjadi layanan pertama yang ditawarkan sebelum berkembang dengan menambah lini bisnis pergudangan.

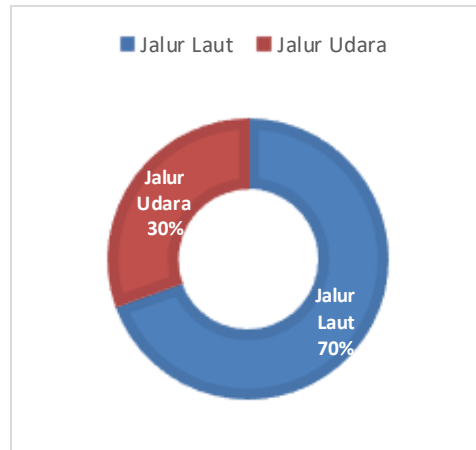
Layanan *freight forwarding* merupakan lini bisnis yang memberikan layanan penanganan ekspor dan impor, mulai dari pengurusan dokumen, pemilihan armada transportasi, kepabeanan, dan memastikan bahwa barang yang dikirim bisa diterima dalam keadaan baik oleh pihak yang bersangkutan. Permintaan layanan ekspor cukup tinggi dibandingkan impor dan dapat dilihat dari jumlah *shipment* ekspor-impor PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang yang terjadi pada gambar 1.1.



**Gambar 1. 1 Data Laporan Jumlah Shipment Ekspor Impor (Januari 2025-November 2025) PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang**

Sumber: Data olahan penulis, 2026

Pada gambar diagram jumlah *shipment* ekspor impor di atas dapat dibuktikan bahwa 64% didominasi oleh *shipment* ekspor, sedangkan jumlah *shipment* impor 36%. Layanan ekspor terbagi menjadi 2 jalur, yakni jalur laut dan jalur udara. Seperti yang tersaji pada data berikut:

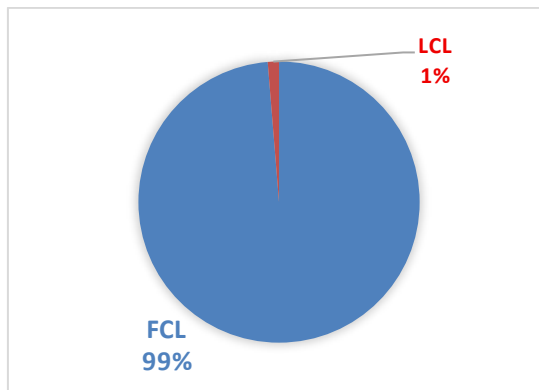


**Gambar 1. 2 Data Laporan Jumlah Shipment Ekspor (Januari 2025-November 2025) Berdasarkan Moda Transportasi PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang**

Sumber: Data olahan penulis, 2026

Pada gambar diagram jumlah *shipment* ekspor berdasarkan moda transportasi yang digunakan, dapat diketahui bahwa ekspor jalur laut mendominasi dengan presentase 70% dan untuk ekspor jalur udara sebesar 30%. Tingginya aktivitas permintaan ekspor melalui jalur laut semakin menekankan urgensi peneliti untuk melaksanakan analisis risiko pada kegiatan ekspor jalur laut. Semakin tinggi aktivitas suatu operasional, maka semakin tinggi pula kemungkinan risiko yang akan terjadi.

PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang banyak membantu para eksportir dalam mengirimkan barangnya ke luar negeri, baik melalui FCL (*Full Container Load*) maupun LCL (*Less Container Load*), seperti yang disajikan pada gambar berikut:



**Gambar 1. 3 Data Volume Ekspor FCL LCL (Januari 2025-November 2025)  
PT Ritra Cargo Indoensia Cabang Semarang**

Sumber: Data olahan penulis, 2026

Pada diagram volume ekspor tersebut, dapat dibuktikan bahwa 99% pengiriman didominasi oleh pengiriman menggunakan FCL (*Full Container Load*). FCL merupakan pengiriman yang memakai satu kontainer penuh untuk satu *shipper*. Tingginya pelayanan ekspor menggunakan FCL mengindikasikan adanya tantangan risiko yang tinggi, sehingga penelitian ini difokuskan untuk analisis risiko operasional penanganan ekspor melalui jalur laut yang menggunakan FCL (*Full Container Load*).

Berdasarkan wawancara dengan branch manager, sebagai bentuk respon dalam menghadapi permasalahan operasional, terdapat dua tindakan yang dilakukan untuk menangani permasalahan dan risiko operasional, yakni berupa tindakan korektif dan tindakan pencegahan yang pemaparannya dilaksanakan melalui rapat rutin. Perusahaan saat ini belum memiliki formulir khusus untuk pengendalian risiko. Sebelumnya, formulir tersebut pernah digunakan, tetapi setelah terjadi perubahan kebijakan, belum terdapat tindak lanjut dari kantor pusat di Jakarta sehingga hingga saat ini formulir pengendalian risiko seperti sebelumnya belum kembali diterapkan. Kemudian, hasil wawancara serupa juga dijelaskan oleh

staf operasional bahwa PT Ritra Cargo Indonesia biasanya melakukan pembahasan terkait insiden pada topik rapat rutinnnya. Namun belum terdapat rapat khusus untuk membahas potensial risiko lainnya di masa mendatang. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya pengelolaan risiko perusahaan masih berfokus pada pasca kejadian dan belum terstruktur secara menyeluruh.

Pada kegiatan ekspor jalur laut yang ditangani oleh Divisi EMKL dan *Seafreight* Ekspor-Import, terdapat berbagai aspek yang perlu diperhatikan untuk meminimalisir risiko yang mampu menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf operasional, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya yang menunjukkan urgensi penelitian ini, sehingga aspek potensi risiko dan permasalahan tersebut dirangkum dalam tabel gap manajemen risiko berikut ini:

**Tabel 1. 1 Permasalahan dalam penanganan ekspor jalur laut PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang**

| No | Identifikasi Masalah dalam Penanganan Ekspor Jalur Laut | Dampak   | Frekuensi Kejadian (per tahun) | Standar Kejadian yang Diharapkan (per tahun) |
|----|---|--|--------------------------------|--|
| 1. | Belum adanya pengelolaan risiko yang terstruktur        | Risiko tidak teridentifikasi dengan baik, sulit menentukan prioritas penanganan risiko, dan berpotensi menimbulkan kerugian operasional. | 1 kali                         | 0 kali                                       |
| 2. | Kontainer bocor   | Adanya biaya perbaikan ( <i>repair</i> ) kontainer apabila terjadi kerusakan minor, serta biaya pengembalian kontainer ke depo.          | 2 kali                         | 0 kali                                       |
| 3. | Misskomunikasi antar staf                               | Kesalahan informasi, keterlambatan proses, dan menurunnya efisiensi kerja tim.   | 12 kali                        | 0 kali                                       |
| 4. | Kelalaian pembatalan PEB                                | Timbulnya denda dari Bea Cukai   | 1 kali                         | 0 kali                                       |

|    |  |   |        |        |
|----|--|---|--------|--------|
| 5. | Revisi dokumen dari <i>shipper</i> setelah kapal berangkat | Menimbulkan tambahan biaya administrasi akibat revisi dokumen.              | 2 kali | 0 kali |
| 6. | Perbedaan persepsi dalam penginputan dokumen               | Ketidaksesuaian data, revisi dokumen berulang, dan keterlambatan pengiriman | 1 kali | 0 kali |
| 7. | Tidak tersedia kontainer kosong di depo                    | Penundaan proses pengiriman barang  | 1 kali | 0 kali |
| 8. | Keterbatasan armada truk                                   | Keterlambatan pengambilan kontainer, jadwal <i>stuffing</i> dan, pengiriman | 8 kali | 0 kali |
| 9. | Gangguan Sistem CEISA                                      | Proses <i>input</i> dan <i>submit</i> tertunda                              | 2 kali | 0 kali |

Sumber: Data olahan peneliti, 2026

Berdasarkan tabel identifikasi masalah dalam penanganan ekspor jalur laut, diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan operasional yang berpotensi menghambat kelancaran proses ekspor. Permasalahan tersebut memiliki tingkat frekuensi dan dampak yang berbeda-beda terhadap kegiatan operasional perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait, beberapa masalah yang paling terjadi meliputi belum adanya pengelolaan risiko yang terstruktur, kontainer bocor, miskomunikasi antar staf, kelalaian pembatalan PEB, revisi dokumen dari *shipper* setelah kapal berangkat, perbedaan persepsi dalam penginputan dokumen, tidak tersedia kontainer kosong di depo, keterbatasan armada truk, dan gangguan system CEISA. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses pengiriman barang dan peningkatan biaya operasional.

Berdasarkan hasil wawancara, miskomunikasi antar staf tercatat sebagai risiko dengan frekuensi kejadian tertinggi, yaitu sebanyak 12 kali dalam satu tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa koordinasi dan pertukaran informasi

antarpegawai belum berjalan secara optimal. Akibatnya, dapat terjadi kesalahan penyampaian informasi, keterlambatan proses kerja, serta penurunan efisiensi operasional karena staf harus melakukan perbaikan atas informasi yang tidak sesuai. Tingginya frekuensi kejadian tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi internal perlu menjadi perhatian dalam upaya menjaga kelancaran proses ekspor.

Terdapat beberapa risiko yang tercatat mengalami kejadian sebanyak satu kali per tahun, tetapi memiliki dampak yang cukup berpengaruh terhadap kegiatan operasional perusahaan, yakni belum adanya pengelolaan risiko yang terstruktur, perbedaan persepsi dalam penginputan dokumen, tidak tersedianya kontainer kosong di depo, dan kelalaian pembatalan PEB. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan belum memiliki pengelolaan risiko yang terstruktur sehingga identifikasi dan penanganan risiko masih dilakukan setelah permasalahan muncul. Kondisi tersebut menyebabkan risiko operasional berpotensi tidak terdeteksi sejak dini dan menimbulkan kerugian operasional apabila risiko yang sama kembali terjadi. Perbedaan persepsi dalam penginputan dokumen juga pernah terjadi sebanyak satu kali dalam setahun. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini dapat menyebabkan kesalahan data dan mengharuskan untuk melakukan revisi dokumen berulang, karena terdapat berpotensi menyebabkan barang ekspor tidak dapat di-*customs* di pelabuhan tujuan. Tidak tersedianya kontainer kosong di depo tercatat terjadi sebanyak satu kali dalam setahun dan menyebabkan tertundanya proses pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara, keterlambatan tersebut dapat berdampak pada perubahan jadwal *stuffing* maupun keberangkatan.

Kelalaian pembatalan PEB merupakan salah satu risiko dengan catatan kejadian satu kali tetapi dampak yang dihasilkan cukup berarti. Berdasarkan wawancara, kelalaian ini menyebabkan perusahaan menanggung sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp5.000.000 kepada pihak terkait. Kondisi tersebut terjadi akibat kurangnya ketelitian dalam proses *monitoring* dan pengendalian administrasi pembatalan PEB, sehingga pelaporan kepada pihak Bea dan Cukai tidak dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, kelalaian tersebut juga didukung akibat miskomunikasi antarstaf dan belum adanya *checklist monitoring* PEB sebagai alat bantu pengendalian dan pengawasan dalam proses pembuatan dokumen PEB. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pengecekan dokumen menjadi kurang optimal sehingga berpotensi menimbulkan berbagai kesalahan dalam proses PEB, seperti kesalahan input data dan kelalaian pembatalan PEB, yang pada akhirnya dapat menyebabkan timbulnya biaya tambahan berupa denda operasional bagi perusahaan. Permasalahan pada proses PEB tersebut menjadi salah satu bentuk risiko operasional yang dapat menghambat kelancaran kegiatan ekspor jalur laut. Maka, dibutuhkan analisis risiko lebih lanjut guna menemukan tingkat prioritas risiko serta menentukan upaya pengendalian yang tepat dalam meminimalkan hambatan operasional ekspor jalur laut.

Menurut Shodiqin et al. (2020), penyelesaian masalah tidak hanya dipandang sebagai metode, tetapi juga sebagai cara berpikir yang mencakup rangkaian langkah sistematis, dimulai dari proses pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan serta disusun untuk menemukan solusi yang tepat sesuai dengan permasalahan. Sehingga untuk mengatasi permasalahan yang telah terjadi

dan risiko ketidakpastian dalam operasional tersebut diperlukan sebuah pendekatan yang terencana dan terstruktur agar perusahaan dapat mengenali, menganalisis, serta mengelola berbagai risiko yang mungkin terjadi selama penanganan kegiatan ekspor jalur laut, yakni berupa analisis potensi risiko operasional. Menurut Badan Standardisasi Nasional (2016), pada pelaksanaan analisis potensi risiko, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, antara lain *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), Analisis Dasi Kupu-Kupu (*Bow-Tie Analysis*), SWIFT (*Structured What If Technique*), Delphi, *Fault Tree Analysis* (FTA).

Peneliti menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk mengatasi permasalahan atau risiko yang terdapat di PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang terkait kegiatan ekspor jalur laut. Pemilihan metode tersebut dilakukan atas dasar bahwa metode FMEA mampu menilai setiap modus kegagalan menggunakan tiga parameter, yakni keparahan (*severity*), kemungkinan kejadian (*occurrence*), dan kemungkinan kegagalan deteksi (*detection*), serta pengukuran tingkat risiko. Sehingga dapat diperoleh risiko operasional yang memerlukan perhatian khusus dan tindakan pencegahannya. Harapan setelah peneliti melaksanakan penelitian ini adalah dapat memberikan saran yang tepat mengenai penanganan permasalahan tersebut. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti menyusun Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA KEGIATAN EKSPOR JALUR LAUT MENGGUNAKAN METODE *FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS* (FMEA) DI PT RITRA CARGO INDONESIA CABANG SEMARANG”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian tentang analisis risiko untuk mendukung kegiatan ekspor jalur laut disusun untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan secara sistematis, sekaligus mengikuti prinsip-prinsip yang berlaku dalam penelitian.

1. Apa saja potensi risiko operasional yang terjadi pada kegiatan ekspor jalur laut di PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang?
2. Bagaimana analisis tingkat risiko operasional pada kegiatan ekspor jalur laut menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)?
3. Risiko operasional apa yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan nilai *Risk Priority Number* (RPN) pada kegiatan ekspor jalur laut di PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berpedoman pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis potensi risiko operasional yang terjadi pada kegiatan ekspor jalur laut di PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang.
2. Menganalisis tingkat risiko operasional pada kegiatan ekspor jalur laut menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).
3. Menganalisis risiko operasional yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan nilai *Risk Priority Number* (RPN) pada kegiatan ekspor jalur laut di PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini:

##### A. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan yang dipelajari selama kuliah dan untuk digunakan secara mandiri di kemudian hari, terutama yang berkaitan dengan risiko operasional yang terjadi pada kegiatan ekspor jalur laut.

##### B. Bagi Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi bagi generasi selanjutnya mengenai risiko operasional yang terjadi pada kegiatan ekspor jalur laut, khususnya bagi seluruh pihak yang terlibat di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, terutama pada jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik.

##### C. Bagi PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Semarang

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber referensi untuk melakukan evaluasi dalam risiko operasional yang terjadi pada kegiatan ekspor jalur laut supaya proses kegiatan ekspor dapat berjalan lancar.