

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Manajemen Operasional

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasional

Menurut Faiq et al. (2021), manajemen operasional adalah kumpulan tindakan yang menghasilkan nilai dengan mengubah input menjadi output. Pendapat ini menekankan bahwa manajemen operasional langsung terkait dengan proses transformasi sumber daya seperti tenaga kerja, bahan baku, modal, dan teknologi menjadi produk yang memiliki nilai guna bagi konsumen. Sementara itu, menurut Anjani et al., (2024) manajemen operasional merupakan sistem manajemen yang mengelola seluruh kegiatan produksi dan pelayanan dalam organisasi secara terencana untuk mencapai efisiensi dan efektivitas kerja. Definisi ini menunjukkan bahwa manajemen operasional tidak hanya berfokus pada kegiatan produksi barang, tetapi juga mencakup sektor jasa yang membutuhkan pengelolaan proses secara sistematis.

Menurut Hijjah dan Mansah (2024), desain produk dan jasa, pengelolaan kualitas, strategi proses, lokasi, tata letak fasilitas, sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, persediaan, penjadwalan, dan pemeliharaan adalah beberapa keputusan strategis dalam manajemen operasional. Kesepuluh keputusan tersebut menjadi dasar utama dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaan agar berjalan secara optimal. Selain itu, menurut Cuandra et al. (2023) manajemen operasional adalah proses mengatur dan mengatur penggunaan sumber daya organisasi secara efektif untuk mencapai

tujuan tertentu. Dalam praktiknya, manajemen operasional terkait erat dengan pengendalian proses kerja sehingga setiap kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam era modern saat ini, perkembangan teknologi digital juga memberikan pengaruh besar terhadap manajemen operasional. Pemanfaatan teknologi seperti sistem informasi manajemen, otomatisasi produksi, dan digitalisasi rantai pasok dapat meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Menurut Krajewski (2020), teknologi operasional mampu membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan, mengurangi biaya operasional, dan mempercepat distribusi produk kepada konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, manajemen operasional dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengelolaan sumber daya perusahaan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan produksi barang dan jasa untuk mencapai efisiensi dan produktivitas perusahaan. Manajemen operasional menjadi elemen penting dalam menjaga kualitas produk, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

2.1.1.2 Tujuan *Management Operasional*

Tujuan utama manajemen operasional adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses produksi sehingga perusahaan mampu menghasilkan produk berkualitas dengan biaya yang lebih rendah. Dengan adanya pengelolaan operasional yang baik, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus memperoleh keuntungan secara maksimal.

Menurut Mariani (2022) tujuan manajemen operasional meliputi beberapa aspek berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Produksi

Manajemen operasional bertujuan meminimalkan pemborosan sumber daya seperti bahan baku, waktu, tenaga kerja dan biaya produksi.

2. Meningkatkan Produktivitas

Pengelolaan operasional yang baik dapat meningkatkan jumlah output yang dihasilkan tanpa harus meningkatkan penggunaan sumber daya secara berlebihan.

3. Menjaga Kualitas Produk dan Jasa

Kualitas menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan sehingga proses operasional harus mampu menghasilkan produk sesuai standar perusahaan.

4. Mencapai Kepuasan Pelanggan

Produk dan layanan yang berkualitas serta tepat waktu akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

5. Meningkatkan Keuntungan Perusahaan

Efisiensi operasional akan membantu perusahaan menekan biaya produksi dan meningkatkan profitabilitas.

2.1.1.3 Fungsi *Management* Operasional

Dalam pelaksanaannya, manajemen operasional memiliki beberapa fungsi utama yang saling berkaitan. Fungsi-fungsi tersebut menjadi dasar dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

Menurut Rosmiati et al., (2025), fungsi manajemen operasional meliputi:

1. Perencanaan Operasional (*Planning*)

Menurut Rosmiati et al., (2025) perencanaan operasional merupakan kegiatan menentukan tujuan produksi, jumlah produk yang akan dihasilkan, kebutuhan bahan baku, jadwal produksi, serta penggunaan sumber daya. Tahap perencanaan sangat penting karena menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Rosmiati et al., (2025) pengorganisasian dilakukan dengan membagi tugas dan tanggung jawab kepada setiap bagian agar proses produksi berjalan secara terstruktur. Pengorganisasian yang baik akan meningkatkan koordinasi kerja antarbagian dalam perusahaan.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Menurut Rosmiati et al., (2025) pengarahan bertujuan memberikan motivasi, instruksi dan bimbingan kepada tenaga kerja agar dapat melaksanakan tugas sesuai standar operasional perusahaan.

4. Pengawasan dan Pengendalian (*Controlling*)

Menurut Rosmiati et al., (2025) pengawasan dilakukan untuk memastikan seluruh proses operasional berjalan sesuai rencana. Pengendalian bertujuan memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang terjadi selama proses produksi.

2.1.2 *Freight Forwarder*

2.1.2.1 Definisi *Freight Forwarder*

Menurut Verawati et al., (2024), *freight forwarder* merupakan salah satu bisnis yang memainkan peran sentral dalam ekosistem perdagangan. Menurut Royzaldi et al., (2024), secara umum, *freight forwarder* dapat dipahami sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pengurusan seluruh aspek teknik dan administratif pengiriman barang. Menurut Tiangli dan Sasabone (2023), *freight forwarder* juga merupakan salah satu komponen penting dalam sistem logistik yang berperan sebagai perantara antara eksportir dan pihak pengangkut dalam proses pengiriman barang antarnegara. Menurut Putri et al., (2024), *freight forwarder* bertugas mengoordinasikan pengiriman barang, mengatur transportasi, serta membantu eksportir dalam mengurus berbagai dokumen yang diperlukan dalam kegiatan ekspor impor. *The International Federation of Freight Forwarders Associations* (FIATA) mendefinisikan *freight forwarder* sebagai seseorang yang atas nama kepentingan pelanggannya mengurus pengiriman barang dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan konsolidasi, penyimpanan, penanganan barang, pengemasan dan pendistribusian barang serta layanan pendukung dan pemberian informasi yang berkaitan termasuk kegiatan kepabeanan, deklarasi barang untuk tujuan resmi, pengamanan barang serta pembayaran atas biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan pengiriman. Dalam kegiatan perdagangan internasional *freight forwarder* memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses pengiriman barang serta meminimalkan risiko keterlambatan pengiriman. Menurut Verawati et al (2024) *freight forwarder* tidak hanya berperan sebagai

pengatur transportasi barang, tetapi juga sebagai penyedia layanan logistik yang mencakup pengurusan dokumen ekspor-impor, koordinasi dengan pihak pelayaran serta pengelolaan proses distribusi barang secara internasional.

2.1.2.2 Peran dan Fungsi *Freight Forwarder*

Dalam menjalankan operasionalnya *freight forwarder* memiliki beragam peran dan fungsi strategis yang berkontribusi secara signifikan terhadap kelancaran arus perdagangan internasional. Keberagaman peran ini mencerminkan kompleksitas dan tingginya nilai tambah yang diberikan oleh *freight forwarder* dalam rantai pengiriman barang internasional. Menurut Afolabi (2024), peran *freight forwarder* adalah sebagai berikut :

1. Peran sebagai Agen Pengiriman (*Shipping Agent*)

Menurut Afolabi (2024) dalam kapasitas ini *freight forwarder* bertindak sebagai wakil eksportir dalam mengurus seluruh aspek teknis pengiriman barang. *Freight forwarder* berkoordinasi dengan perusahaan pelayaran untuk pemesanan ruang kapal, mengatur jadwal pengambilan *container*, mengawasi proses *stuffing* serta memastikan barang dimuat ke atas kapal sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

2. Peran sebagai Agen Kepabeanan (*Customs Broker*)

Menurut Afolabi (2024) *freight forwarder* yang telah mendapatkan kuasa dari eksportir berwenang untuk mengurus formalitas kepabeanan di Kantor Bea dan Cukai. Hal ini mencakup penyusunan dan penyampaian Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) secara elektronik melalui sistem CEISA, merespons permintaan pemeriksaan fisik barang oleh petugas Bea

Cukai serta memastikan diperolehnya Nota Pelayanan Ekspor (NPE) sebelum barang diberangkatkan.

3. Peran sebagai Koordinator Logistik

Menurut Afolabi (2024) *freight forwarder* mengkoordinasikan seluruh komponen rantai pengiriman barang mulai dari *pick-up* di gudang eksportir, transportasi darat ke pelabuhan, proses depo dan terminal, pengiriman laut atau udara hingga pengiriman *door to door* ke lokasi importir di negara tujuan. Koordinasi ini memerlukan keahlian manajemen logistik yang tinggi dan jaringan mitra yang luas di berbagai negara.

4. Peran sebagai Pengelola Dokumen

Menurut Afolabi (2024) salah satu peran terpenting *freight forwarder* adalah mengelola seluruh aspek dokumentasi dalam proses ekspor. *Freight forwarder* membantu eksportir dalam menyusun, memeriksa keakuratan, mengkoordinasikan penerbitan dan mendistribusikan seluruh dokumen ekspor yang diperlukan baik dokumen komersial, dokumen transportasi maupun dokumen kepabeanan.

Menurut Muzzaki (2025), *freight forwarder* memiliki peran penting dalam membantu kelancaran proses administrasi ekspor, khususnya dalam penyusunan dan pengelolaan dokumen ekspor agar sesuai dengan prosedur kepabeanan dan regulasi perdagangan internasional. Keberadaan *freight forwarder* membantu eksportir dalam mengurangi risiko kesalahan dokumen, mempercepat proses *customs clearance*, serta meningkatkan efisiensi pengiriman barang ke luar negeri.

Adapun peran *freight forwarder* dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor menurut Royzaldi et al., (2024) adalah sebagai berikut:

1. *Freight forwarder* berperan menyiapkan dokumen PSI sebagai tahap awal pengiriman muatan ekspor. Dokumen ini merupakan kesepakatan awal antara *freight forwarding* dan eksportir yang mencakup kesepakatan tarif, pilihan moda transportasi laut, spesifikasi kapal, kebutuhan *container*, dan rencana jadwal pengiriman.
2. *Freight forwarder* membantu memeriksa kelengkapan *packing list* yang memuat rincian terperinci mengenai barang yang akan diekspor, meliputi identitas eksportir, deskripsi barang, kuantitas, berat kotor dan bersih, serta dimensi volume barang.
3. *Freight forwarder* mengelola tiga kategori *invoice* dalam proses ekspor, yaitu:
 - a. *Invoice* Pelayaran, yakni dokumen resmi dari perusahaan transportasi laut yang dibayarkan *freight forwarder* untuk memperoleh *Bill of Lading*.
 - b. *Invoice Freight Forwarding*, yakni dokumen penagihan yang dikeluarkan *freight forwarder* kepada eksportir mencakup biaya transportasi dan jasa pengurusan
 - c. *Invoice* Barang dari Eksportir, yakni dokumen yang merinci informasi barang dalam mata uang asing
4. *Freight forwarder* berkoordinasi dengan perusahaan pelayaran dalam penerbitan D/O sebagai bukti kepemilikan *container* kosong di depo,

sekaligus menyusun dokumen VGM untuk memverifikasi berat *container* sebelum pemuatan kapal.

5. *Freight forwarder* menyiapkan instruksi pengapalan yang berisi detail komprehensif pengiriman barang, mencakup informasi lengkap pengirim dan penerima, nama kapal, deskripsi barang, metode pembayaran, serta pelabuhan muat dan tujuan. Dokumen SI ini menjadi dasar pembuatan draft *Bill of Lading*.
6. *Freight forwarder* berkoordinasi dengan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang ditunjuk eksportir dalam proses pelaporan kepabeanan. Dalam praktiknya, *freight forwarder* membutuhkan nomor pendaftaran PEB.
7. *Freight forwarder* juga mengkoordinasikan penerbitan berbagai dokumen pendukung seperti: *Letter of Credits*, *Certificate of Origin*, *Certificate of Fumigation*, dan *Bill of Lading*.

Dengan demikian, *freight forwarder* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran prosedur penyusunan dokumen ekspor karena tidak hanya membantu administrasi, tetapi juga memastikan seluruh prosedur ekspor berjalan secara efektif, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.2.3 Jenis Layanan *Freight Forwarder*

Dalam melayani kebutuhan pengiriman barang internasional yang beragam, perusahaan *freight forwarder* menyediakan berbagai jenis layanan yang dapat disesuaikan dengan karakteristik barang, volume pengiriman, anggaran dan urgensi waktu pengiriman. Pemahaman terhadap jenis-jenis

layanan ini penting bagi eksportir dalam menentukan pilihan yang paling sesuai dengan kebutuhan bisnisnya.

Tabel 2.1 Jenis Layanan *Freight Forwarder*

Jenis Layanan	Deskripsi	Keunggulan	Cocok Untuk
FCL (<i>Full Container Load</i>)	Satu <i>container</i> penuh untuk satu pengiriman	Keamanan lebih terjamin, tidak ada resiko kontaminasi kargo	Volume besar, ≥ 15 CBM
LCL (<i>Less than Container Load</i>)	Muatan beberapa pengirim digabung dalam satu container	Biaya lebih rendah untuk volume kecil	Volume kecil, < 15 CBM
<i>Air Freight</i>	Pengiriman melalui jalur udara	Waktu pengiriman sangat cepat (1-3 hari)	Barang bernilai tinggi, perishable, urgent
<i>Door to Door</i>	Layanan pengambilan dari gudang pengirim hingga ke gudang penerima	Kemudahan dan kepraktisan penuh	Eksportir yang menginginkan kemudahan penuh
<i>Consolidation</i>	Penggabungan berbagai kiriman kecil	Tarif kompetitif, frekuensi pengiriman rutin	UMKM, kiriman regular

Sumber : Hasil Data Diolah, 2026

2.1.3 Ekspor

2.1.3.1 Definisi Ekspor

Menurut Mawardi (2022), ekspor adalah penjualan barang atau jasa dari satu negara ke negara lain dengan tujuan meningkatkan ekonomi dan memperluas pasar internasional. Menurut Nuryani dan Ichsanto (2023) kegiatan ekspor melibatkan berbagai tahapan yang harus dilakukan secara sistematis mulai dari penerimaan pesanan, persiapan barang, penyusunan dokumen ekspor hingga proses pengiriman barang ke negara tujuan. Konsep daerah pabean mengacu pada area Republik Indonesia yang termasuk darat, perairan, dan ruang udara, serta area tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan landas kontinen

yang ditetapkan Undang-Undang Kepabeanan. Menurut Nuryani & Ichsanto (2023) kegiatan ekspor merupakan proses yang melibatkan berbagai tahapan administratif yang harus dipenuhi oleh eksportir sebelum barang dikirim ke negara tujuan. Dengan demikian, ekspor tidak hanya berkaitan dengan pengiriman barang ke negara lain tetapi juga melibatkan berbagai prosedur administratif yang harus diikuti oleh eksportir. Pembuatan dokumen ekspor merupakan tahapan penting dalam proses tersebut.

2.1.3.2 Dokumen Ekspor

Menurut Royzaldi et al., (2024), dokumen ekspor merupakan dokumen yang digunakan dalam kegiatan perdagangan internasional sebagai bukti transaksi perdagangan serta sebagai persyaratan administratif dalam proses pengiriman barang. Menurut Putri et al., (2024), dokumen tersebut digunakan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor seperti eksportir, *freight forwarder*, perusahaan pelayaran serta pihak kepabeanan. Dalam praktik perdagangan internasional, akurasi dan kelengkapan dokumen ekspor merupakan faktor yang kritis. Menurut Azka Fatia (2024), ketidaksesuaian data antar dokumen, kesalahan penulis atau ketidaklengkapan dokumen dapat berakibat pada penolakan klaim pembayaran oleh bank, tertahannya barang oleh kepabeanan, penundaa pengiriman yang mengakibatkan biaya tambahan bahkan dapat menimbulkan sengketa hukum antar eksportir dan importir.

2.1.3.3 Jenis-Jenis Dokumen Ekspor

Menurut Royzaldi et al., (2024) beberapa dokumen ekspor yang umum digunakan dalam kegiatan perdagangan internasional antara lain:

1. *Commercial Invoice*

Menurut Royzaldi et al., (2024) dokumen ini merupakan faktur komersial yang berisi informasi lengkap mengenai detail harga barang yang diperjualbelikan, identitas dan alamat lengkap pengirim serta penerima, spesifikasi jenis barang, kuantitas produk, dan total nilai transaksi. Dokumen ini diterbitkan oleh pihak eksportir dan ditujukan kepada importir sebagai dasar transaksi perdagangan.

2. *Packing List*

Menurut Royzaldi et al., (2024) dokumen yang berfungsi mendeskripsikan secara rinci isi barang yang akan diekspor termasuk identitas dan alamat lengkap pengirim dan penerima, klasifikasi dan berat barang, jumlah kemasan yang digunakan serta detail kuantitas yang harus selaras dengan *Commercial Invoice*. Keberadaan dokumen ini sangat membantu proses inspeksi dan verifikasi barang oleh pihak terkait.

3. *Bill of Lading*

Menurut Royzaldi et al., (2024) *bill of Lading* merupakan dokumen terpenting dalam pengiriman barang melalui jalur laut karena mengemban tiga fungsi sekaligus yaitu sebagai tanda terima barang (*receipt of goods*) yang menyatakan bahwa perusahaan pelayaran telah menerima dan memuat barang di atas kapal, sebagai kontrak pengangkutan (*contract of carriage*) antara shipper dan perusahaan pelayaran yang memuat syarat dan kondisi

pengangkutan serta sebagai dokumen kepemilikan barang (*document of title*) yang hanya dapat diklaim oleh pihak yang menguasai B/L asli. B/L memuat informasi tentang nama *shipper, consignee, notify party, vessel name, voyage number, port of loading, port of discharge*, deskripsi barang, berat, nomor *container* serta tanggal pemuatan.

4. *Shipping Instruction*

Menurut Royzaldi et al., (2024) *Shipping Instruction* merupakan dokumen instruksi resmi yang disampaikan oleh eksportir kepada *freight forwarder* atau perusahaan pelayaran yang berisi seluruh informasi teknis yang diperlukan untuk proses pengiriman barang. Dokumen ini menjadi dasar bagi *freight forwarder* dalam menyusun dokumen transportasi lainnya termasuk *Bill of Lading*. *Shipping Instruction* memuat informasi tentang identitas *shipper* dan *consignee*, deskripsi barang, berat dan volume, jenis *container*, pelabuhan muat dan tujuan serta instruksi-instruksi khusus terkait penanganan barang.

5. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

Menurut Royzaldi et al., (2024) PEB merupakan dokumen pemberitahuan resmi kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai RI yang wajib disampaikan oleh setiap eksportir sebelum barang diberangkatkan ke luar negeri. Penyampaian PEB dilakukan secara elektronik melalui sistem CEISA yang terkoneksi langsung dengan sistem Bea Cukai.

6. Nota Pelayanan Ekspor (NPE)

Menurut Royzaldi et al., (2024) NPE merupakan dokumen yang diterbitkan oleh sistem Bea dan Cukai atau pejabat Bea Cukai sebagai

persetujuan atas PEB yang telah diajukan. NPE menjadi bukti resmi bahwa barang yang akan diekspor telah mendapatkan persetujuan dari otoritas kepabeanan untuk dimuat ke atas sarana pengangkut dan diberangkatkan ke luar daerah pabean Indonesia. Tanpa NPE barang tidak dapat dimasukkan ke kawasan pabean pelabuhan untuk dimuat ke kapal. Kelengkapan dokumen ekspor sangat penting untuk memastikan bahwa proses pengiriman barang dapat berjalan dengan lancar tanpa mengalami hambatan administratif.

2.1.3.4 Prosedur Penyusunan Dokumen Ekspor

Prosedur penyusunan dokumen ekspor merupakan serangkaian tahapan yang dilakukan dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan dalam kegiatan ekspor. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen yang digunakan dalam kegiatan ekspor telah disusun secara lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Royzaldi et al., (2024) prosedur ekspor umumnya dimulai dari:

1. Penerimaan *Shipping Instruction*

Freight forwarder menerima *shipping instruction* dari eksportir sebagai dasar utama penyusunan dokumen ekspor. Dokumen ini memuat informasi mengenai jenis barang, jumlah barang, pelabuhan tujuan, jadwal pengiriman, serta data penting lainnya.

2. Verifikasi *Shipping Instruction*

Freight forwarder melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kebenaran data dalam *shipping instruction*. Tahap ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penyusunan dokumen lanjutan.

3. Penyusunan Dokumen Komersial

Freight forwarder berkoordinasi dengan eksportir dalam penyusunan dokumen komersial berupa:

- a. *Invoice*
- b. *Packing list*

4. Penyusunan dan Pengajuan PEB

Freight forwarder mengurus penyusunan dan pengajuan PEB melalui CEISA Bea Cukai sebagai dokumen pabean.

5. Penerbitan *Bill of Lading*

Freight forwarder menerbitkan *Bill of Lading* berdasarkan draft SI yang telah disusun sebelumnya.

6. Pengurusan Dokumen Pendukung Lainnya

Freight forwarder juga mengurus berbagai dokumen pendukung ekspor seperti *Certificate of Origin* dan *Certificate of Fumigation*.

7. Penyerahan Dokumen Ekspor

Setelah seluruh dokumen selesai disusun dan diverifikasi, dokumen ekspor diserahkan kepada eksportir untuk keperluan administrasi, pembayaran, dan proses ekspor selanjutnya.

2.1.3.5 Kendala dalam Prosedur Penyusunan Ekspor

Menurut Purnaningratri et al., (2025) prosedur penyusunan dokumen ekspor merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan perdagangan internasional. Dokumen ekspor digunakan sebagai syarat administrasi dalam proses pengiriman barang ke luar negeri serta menjadi bukti legalitas kegiatan ekspor. Dalam pelaksanaannya, proses penyusunan dokumen ekspor

memerlukan ketelitian, koordinasi, dan pemahaman terhadap regulasi yang berlaku agar proses ekspor dapat berjalan dengan lancar.

Adapun beberapa kendala yang sering terjadi dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor menurut Dzulkarnain (2025) adalah sebagai berikut:

1. Kesalahan Pengisian Dokumen

Kesalahan pengisian dokumen merupakan salah satu kendala yang paling sering terjadi dalam proses administrasi ekspor. Kesalahan tersebut dapat berupa:

- a. Kesalahan penulisan nama barang.
- b. Ketidaksesuaian jumlah barang.
- c. Kesalahan data penerima barang.
- d. Kesalahan kode barang.
- e. Ketidaksesuaian informasi antar dokumen.

Kesalahan pengisian dokumen dapat menyebabkan proses pemeriksaan administrasi menjadi terhambat karena dokumen harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum dapat diproses lebih lanjut. Selain itu, kesalahan data juga dapat menyebabkan penolakan dokumen oleh pihak terkait.

2. Ketidaklengkapan Dokumen

Dokumen ekspor harus disusun secara lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun dalam praktiknya, sering ditemukan dokumen yang belum lengkap sehingga menghambat proses pengajuan ekspor.

Dokumen yang biasanya diperlukan dalam kegiatan ekspor meliputi:

- a. *Invoice*.
- b. *Packing List*.
- c. *Bill of Lading*.
- d. *Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)*.
- e. Surat perizinan tertentu.
- f. Sertifikat pendukung sesuai jenis barang.

Ketidaklengkapan dokumen dapat menyebabkan proses administrasi tertunda karena dokumen harus dilengkapi terlebih dahulu sebelum proses ekspor dapat dilanjutkan.

3. Kurangnya Pemahaman terhadap Regulasi Ekspor

Peraturan dan regulasi ekspor dapat mengalami perubahan sesuai kebijakan pemerintah maupun ketentuan perdagangan internasional. Kurangnya pemahaman terhadap regulasi tersebut dapat menyebabkan kesalahan dalam penyusunan dokumen.

Beberapa kendala yang sering muncul akibat kurangnya pemahaman regulasi antara lain:

- a. Kesalahan prosedur administrasi.
- b. Penggunaan dokumen yang tidak sesuai.
- c. Ketidaksesuaian persyaratan ekspor.
- d. Kesalahan pengisian data kepabeanan.

Oleh karena itu, pihak yang terlibat dalam proses ekspor perlu memahami aturan dan prosedur yang berlaku agar penyusunan dokumen dapat dilakukan dengan benar.

4. Kurangnya Koordinasi Antar Pihak

Penyusunan dokumen ekspor melibatkan berbagai pihak, seperti eksportir, perusahaan pelayaran, pihak kepabeanan, dan jasa pengurusan transportasi. Kurangnya koordinasi antar pihak dapat menyebabkan keterlambatan maupun kesalahan administrasi. Kurangnya koordinasi dapat menimbulkan beberapa masalah, seperti:

- a. Keterlambatan pengiriman data.
- b. Ketidaksesuaian informasi antar dokumen.
- c. Kesalahan komunikasi.
- d. Hambatan dalam proses pengajuan dokumen.

Koordinasi yang baik sangat diperlukan agar seluruh proses administrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

5. Gangguan Sistem dan Teknologi

Saat ini sebagian besar proses administrasi ekspor dilakukan menggunakan sistem digital dan teknologi informasi. Penggunaan teknologi memang dapat mempercepat proses kerja, namun juga dapat menimbulkan kendala apabila terjadi gangguan sistem. Gangguan teknologi dapat menyebabkan proses pengiriman dan pengolahan dokumen menjadi terhambat sehingga memengaruhi kelancaran kegiatan ekspor.

6. Keterlambatan Penyusunan Dokumen

Keterlambatan penyusunan dokumen merupakan kendala yang dapat memengaruhi jadwal pengiriman barang. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh:

- a. Banyaknya dokumen yang harus diproses.
- b. Kurangnya tenaga kerja.
- c. Kesalahan administrasi.
- d. Proses pemeriksaan dokumen yang memerlukan waktu lama.
- e. Koordinasi yang tidak berjalan dengan baik.

Apabila dokumen tidak selesai tepat waktu, maka proses pengiriman barang dapat tertunda dan menyebabkan kerugian operasional.

7. Perubahan Regulasi dan Kebijakan

Perubahan regulasi ekspor sering menjadi kendala dalam proses penyusunan dokumen karena pihak yang terlibat harus menyesuaikan prosedur administrasi dengan aturan terbaru. Perubahan kebijakan dapat meliputi:

- a. Perubahan persyaratan ekspor.
- b. Perubahan sistem administrasi.
- c. Ketentuan baru mengenai dokumen tertentu.
- d. Kebijakan kepabeanan dan perdagangan internasional.

Perubahan tersebut memerlukan penyesuaian agar dokumen yang disusun tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan memahami berbagai kendala dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor, proses evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan secara lebih efektif. Identifikasi terhadap kendala-kendala tersebut juga dapat membantu meningkatkan kelancaran administrasi ekspor serta meminimalkan risiko kesalahan dalam proses pengiriman barang ke luar negeri.

2.1.4 Analisis Tematik

Analisis tematik adalah teknik analisis kualitatif yang digunakan untuk menemukan, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) penting dalam data penelitian. Menurut Dawson et al., (2024) analisis tematik sebagai pendekatan analisis kualitatif yang menempatkan subjektivitas peneliti sebagai sumber daya yang berharga dalam proses produksi pengetahuan dan menekankan bahwa proses pengkodean dan pembentukan tema bersifat inheren interpretatif dan tidak dapat dilepaskan dari perspektif peneliti. Menurut Ahmed et al., (2025) analisis tematik bukan sekadar teknik analisis data, melainkan sebuah metodologi yang memiliki landasan filosofis yang jelas. Dalam konteks penelitian ini analisis tematik digunakan secara induktif yaitu tema-tema yang dihasilkan berasal langsung dari data yang dikumpulkan di lapangan tanpa dipaksakan memenuhi kerangka teoritik yang telah ditentukan sebelumnya. Pendekatan induktif ini sangat relevan untuk mengungkap hambatan dan kendala dalam prosedur penyusunan dokumen ekspor yang mungkin bersifat unik dan kontekstual pada PT Mitra Kargo Indonesia sehingga tidak dapat diasumsikan sebelumnya dari teori-teori yang ada.

2.1.5 Metode Analisis Masalah

2.1.5.1 Pengertian Analisis Masalah

Menurut Nur dan Saihu (2024) analisis merupakan kegiatan mencari pola, mengelompokkan data, serta menyusun data secara sistematis agar dapat dipahami dan menghasilkan suatu kesimpulan. Sedangkan menurut Ash-Shiddiqi et al., (2025) analisis masalah merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola serta kategori tertentu sehingga dapat ditemukan pemahaman terhadap suatu permasalahan.

Menurut Mawardi (2022) dalam suatu kegiatan operasional maupun administrasi, masalah dapat muncul kapan saja dan disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor *internal* maupun *eksternal*. Permasalahan yang tidak dianalisis dengan baik dapat menghambat proses kerja, menurunkan efektivitas operasional, serta menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, analisis masalah menjadi bagian penting dalam proses evaluasi dan pengambilan keputusan.

Menurut Afolabi et al., (2024) analisis masalah tidak hanya berfokus pada masalah yang terlihat di permukaan, tetapi juga bertujuan untuk menemukan penyebab utama yang mendasari munculnya masalah tersebut. Dengan mengetahui akar penyebab masalah, maka tindakan perbaikan dapat dilakukan secara lebih tepat dan efektif sehingga kemungkinan terjadinya masalah yang sama dapat diminimalkan.

Menurut Azka Fatia (2024) dalam kegiatan administrasi dan operasional perusahaan, analisis masalah sangat diperlukan untuk membantu proses evaluasi terhadap sistem kerja yang sedang berjalan. Melalui analisis masalah,

perusahaan dapat mengetahui bagian proses kerja yang masih memiliki kelemahan sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Proses analisis masalah biasanya dilakukan secara sistematis dengan menggunakan metode tertentu agar hasil analisis menjadi lebih terarah dan objektif. Metode analisis membantu mengelompokkan penyebab masalah, menentukan hubungan antar faktor, serta menemukan akar penyebab yang paling dominan.

Menurut Rustina et al., (2022) analisis masalah juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas sistem kerja karena hasil analisis dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan. Dengan adanya evaluasi yang tepat, perusahaan dapat menciptakan proses kerja yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dengan demikian, analisis masalah merupakan proses penting yang digunakan untuk memahami penyebab suatu hambatan secara mendalam sehingga perusahaan dapat menentukan solusi dan langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas dan kelancaran proses kerja.

2.1.5.2 Jenis-Jenis Metode Analisis Masalah

Menurut Putri dan Wolor (2023) metode analisis masalah digunakan untuk membantu proses evaluasi terhadap suatu kondisi atau hambatan yang terjadi dalam pekerjaan. Setiap metode memiliki fungsi, karakteristik, serta tujuan yang berbeda sesuai dengan jenis permasalahan yang dianalisis. Penggunaan metode analisis yang tepat dapat membantu perusahaan menemukan akar penyebab masalah, menentukan prioritas perbaikan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja.

Menurut Safitri et al., (2024) adapun beberapa metode analisis masalah adalah sebagai berikut:

1. Metode SWOT

Metode SWOT merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal dalam suatu organisasi atau proses kerja. SWOT terdiri atas:

- a. *Strengths* (kekuatan)
- b. *Weaknesses* (kelemahan)
- c. *Opportunities* (peluang)
- d. *Threats* (ancaman)

Metode SWOT membantu perusahaan memahami kondisi organisasi secara menyeluruh sehingga dapat menentukan strategi yang tepat dalam menghadapi suatu permasalahan. Analisis SWOT biasanya digunakan untuk:

- a. Mengetahui kekuatan dan kelemahan organisasi
- b. Mengidentifikasi peluang yang dapat dimanfaatkan
- c. Mengetahui ancaman yang dapat memengaruhi proses kerja
- d. Menentukan strategi perbaikan dan pengembangan.

Dalam kegiatan operasional, metode SWOT membantu perusahaan mengevaluasi kondisi *internal* dan *eksternal* sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih terarah.

2. Metode Pareto

Metode Pareto merupakan metode analisis yang digunakan untuk menentukan faktor penyebab yang paling dominan dalam suatu masalah. Metode ini didasarkan pada prinsip Pareto atau aturan 80:20 yaitu sebagian besar masalah biasanya disebabkan oleh beberapa faktor utama.

Menurut Setiawan et al., (2025) melalui metode Pareto, perusahaan dapat mengetahui penyebab yang memberikan dampak terbesar terhadap suatu permasalahan sehingga proses perbaikan dapat difokuskan pada faktor yang paling berpengaruh. Metode Pareto biasanya digunakan untuk:

- a. Menentukan prioritas masalah;
- b. Mengidentifikasi penyebab dominan;
- c. Membantu proses pengambilan keputusan;
- d. Meningkatkan efektivitas perbaikan kerja.

Dalam penerapannya, metode Pareto biasanya disajikan dalam bentuk diagram batang yang menunjukkan tingkat frekuensi atau pengaruh dari setiap penyebab masalah.

3. *Metode Root Cause Analysis (RCA)*

Root Cause Analysis (RCA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk menemukan akar penyebab suatu masalah. Menurut Nono et al., (2025) metode ini bertujuan untuk mengetahui penyebab utama yang mendasari terjadinya hambatan sehingga solusi yang diberikan dapat lebih efektif dan tidak hanya mengatasi masalah di permukaan. RCA membantu proses analisis dilakukan secara lebih mendalam karena fokus utamanya

adalah menemukan faktor utama yang menyebabkan suatu masalah terjadi.

Metode RCA biasanya digunakan untuk:

- a. Mengidentifikasi akar penyebab masalah.
- b. Mengurangi kemungkinan terjadinya masalah yang sama.
- c. Membantu proses evaluasi kerja.
- d. Menentukan tindakan perbaikan yang tepat.

Dalam pelaksanaannya, RCA dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, pengumpulan data, serta analisis terhadap proses kerja yang sedang berlangsung.

4. Metode Diagram Alir (*Flowchart*)

Menurut Sugiyono (2022) *flowchart* atau diagram alir merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan alur proses kerja secara visual dan sistematis. Metode ini membantu dalam memahami tahapan pekerjaan serta menemukan bagian proses yang menyebabkan hambatan atau ketidakefisienan. *Flowchart* biasanya menggunakan simbol-simbol tertentu untuk menggambarkan:

- a. Proses kerja
- b. Dokumen
- c. Pengambilan keputusan
- d. Arah alur kegiatan
- e. Hubungan antar proses

Penggunaan *flowchart* membantu perusahaan dalam:

- a. Memahami prosedur kerja
- b. Mengevaluasi alur proses

- c. Mengidentifikasi hambatan operasional
- d. Mempermudah penyusunan SOP
- e. Mengurangi kesalahan proses kerja

Dalam kegiatan administrasi, *flowchart* sering digunakan untuk menggambarkan alur dokumen dan tahapan pekerjaan agar lebih mudah dipahami.

5. Metode *Fishbone* Diagram

Menurut Sugiyono (2022) mengatakan bahwa *fishbone* diagram adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab suatu masalah secara terstruktur dan sistematis. Diagram yang menyerupai tulang ikan menunjukkan hubungan antara masalah utama dan komponen penyebabnya. Karena digunakan untuk menganalisis hubungan antara suatu masalah dan faktor-faktor yang memengaruhinya, *fishbone* diagram sering disebut sebagai diagram sebab-akibat. Metode ini membantu proses analisis menjadi lebih terarah karena penyebab masalah dapat dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu. Dalam *Fishbone* diagram, faktor penyebab biasanya dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Manusia (*Man*)
- b. Metode (*Method*)
- c. Dokumen atau material (*Material*)
- d. Teknologi atau mesin (*Machine*)
- e. Lingkungan (*Environment*)

Faktor manusia berkaitan dengan kesalahan atau kemampuan sumber daya manusia dalam bekerja. Faktor metode berkaitan dengan prosedur kerja atau SOP yang digunakan. Faktor material berkaitan dengan dokumen atau bahan administrasi. Faktor teknologi berkaitan dengan sistem dan perangkat kerja, sedangkan faktor lingkungan berkaitan dengan kondisi kerja dan faktor eksternal lainnya. *Fishbone* diagram biasanya digunakan untuk:

- a. Mengidentifikasi penyebab masalah
- b. Menemukan akar permasalahan
- c. Mengevaluasi proses kerja
- d. Menganalisis hambatan operasional
- e. Menentukan langkah perbaikan

Metode ini sering digunakan dalam kegiatan administrasi dan operasional karena mampu membantu proses identifikasi masalah secara lebih rinci dan sistematis. Dengan menggunakan *Fishbone* diagram, perusahaan dapat mengetahui faktor utama yang menyebabkan hambatan sehingga proses evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan secara lebih efektif.

2.1.5.3 *Fishbone* Diagram sebagai Metode Analisis Masalah

Menurut Ishikawa (1985), *fishbone* diagram atau diagram sebab-akibat (*cause and effect diagram*) merupakan salah satu alat pengendalian kualitas yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang menjadi penyebab suatu masalah secara sistematis. *Fishbone* diagram pertama kali diperkenalkan oleh Kaoru Ishikawa sebagai alat bantu untuk melakukan pengendalian kualitas dan evaluasi terhadap suatu proses kerja. Diagram ini

berbentuk seperti tulang ikan, di mana bagian kepala ikan menunjukkan masalah utama (*effect*), sedangkan bagian tulang-tulangannya menggambarkan faktor-faktor penyebab masalah (*causes*).

Dalam penggunaannya, *Fishbone* diagram membantu proses analisis menjadi lebih mudah dipahami karena penyebab masalah dikelompokkan ke dalam beberapa kategori utama. Pengelompokan tersebut bertujuan agar proses identifikasi masalah dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Melalui metode ini, perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan hambatan dalam proses kerja sehingga mempermudah proses evaluasi dan penentuan solusi.

Fishbone diagram digunakan untuk membantu menemukan akar penyebab suatu masalah, bukan hanya melihat dampak yang muncul di permukaan. Oleh karena itu, metode ini sering digunakan dalam kegiatan evaluasi operasional, administrasi, pengendalian kualitas, serta penyusunan prosedur kerja.

2.1.6 Analisis *Fishbone* Diagram

2.1.6.1 Pengertian Analisis *Fishbone* Diagram

Menurut Ishikawa (1985), *fishbone* diagram atau diagram sebab-akibat (*cause and effect diagram*) merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengorganisasikan, dan menganalisis berbagai faktor yang menjadi penyebab suatu masalah secara sistematis. Diagram ini dikembangkan oleh Kaoru Ishikawa sebagai salah satu alat pengendalian kualitas untuk membantu proses pemecahan masalah melalui identifikasi akar penyebab (*root cause analysis*). *Fishbone* diagram memiliki bentuk menyerupai tulang ikan, di

mana bagian kepala menunjukkan masalah atau akibat (*effect*), sedangkan tulang-tulang utama dan cabangnya menggambarkan berbagai faktor penyebab (*causes*) yang berkontribusi terhadap munculnya masalah tersebut.

2.1.6.2 Struktur atau Komponen Analisis *Fishbone* Diagram

Menurut Ishikawa (1985), struktur *fishbone* diagram disusun secara sistematis untuk membantu mengelompokkan berbagai penyebab masalah ke dalam kategori-kategori tertentu. Pengelompokan tersebut bertujuan agar proses identifikasi penyebab dapat dilakukan secara lebih terarah dan menyeluruh. Dalam praktiknya, faktor-faktor penyebab masalah umumnya dikelompokkan ke dalam pendekatan 6M (*Six Factors*) yang terdiri atas *Man* (manusia), *Machine* (mesin), *Material* (material), *Method* (metode), *Measurement* (pengukuran), dan *Mother Nature* (lingkungan). Dengan pendekatan tersebut, suatu permasalahan yang kompleks dapat diuraikan menjadi faktor-faktor yang lebih spesifik sehingga mempermudah proses analisis dan pencarian akar penyebab masalah.

1. *Man* (Manusia)

Menurut Ishikawa (1985), faktor manusia berkaitan dengan sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu proses kerja. Faktor ini mencakup kemampuan, keterampilan, pengetahuan, pengalaman, kedisiplinan, komunikasi, serta tingkat ketelitian pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kesalahan yang berasal dari faktor manusia sering kali menjadi penyebab utama munculnya permasalahan dalam suatu proses operasional.

2. *Machine* (Mesin)

Menurut Ishikawa (1985), faktor mesin berkaitan dengan penggunaan peralatan, teknologi, perangkat kerja, maupun sistem yang digunakan untuk mendukung proses operasional. Kondisi mesin yang tidak optimal, kerusakan peralatan, keterbatasan teknologi, maupun gangguan sistem dapat menyebabkan terhambatnya proses kerja dan menurunkan efisiensi operasional.

3. *Material* (Material)

Menurut Ishikawa (1985), faktor material berkaitan dengan bahan, dokumen, informasi, maupun sumber daya yang digunakan dalam suatu proses kerja. Kualitas material yang tidak sesuai, ketidaklengkapan dokumen, kesalahan informasi, serta keterlambatan penyediaan material dapat menjadi penyebab munculnya berbagai hambatan dalam proses operasional.

4. *Method* (Metode)

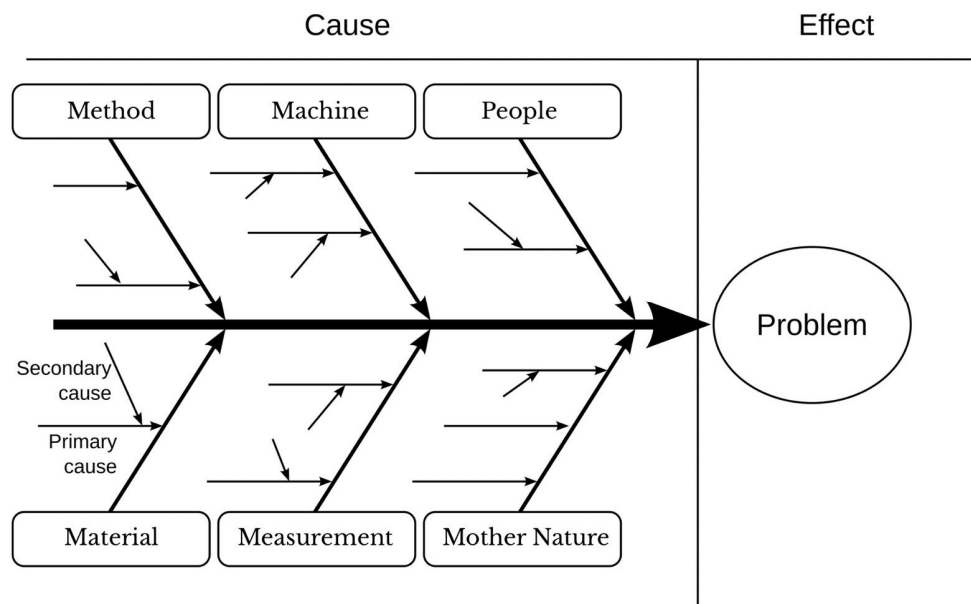
Menurut Ishikawa (1985), faktor metode berkaitan dengan prosedur, tata cara, sistem kerja, maupun standar operasional yang digunakan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Metode kerja yang tidak efektif, prosedur yang tidak jelas, atau ketidaksesuaian pelaksanaan prosedur dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam proses kerja.

5. *Measurement* (Pengukuran)

Menurut Ishikawa (1985), faktor pengukuran berkaitan dengan standar, indikator kinerja, sistem evaluasi, dan mekanisme pengendalian yang digunakan untuk menilai suatu proses. Sistem pengukuran yang tidak jelas atau kurang efektif dapat menyebabkan kesalahan tidak terdeteksi sejak awal sehingga berdampak pada kualitas hasil yang dicapai.

6. *Mother Nature* (Lingkungan)

Menurut Ishikawa (1985), faktor lingkungan berkaitan dengan kondisi internal maupun eksternal yang memengaruhi pelaksanaan suatu proses kerja. Lingkungan kerja yang kurang mendukung, perubahan kondisi eksternal, tekanan waktu, maupun faktor-faktor lingkungan lainnya dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi suatu kegiatan operasional.



Gambar 2.1 Fishbone Diagram

Sumber : Ishikawa, K. (1985)

Menurut Ishikawa (1985) selain keenam kategori tersebut, kategori penyebab dapat disesuaikan dengan karakteristik permasalahan yang dianalisis. Oleh karena itu, dalam beberapa kasus dimungkinkan adanya penambahan faktor lain apabila diperlukan untuk memperoleh analisis yang lebih komprehensif.

2.1.7 Standard Operating Procedure (SOP)

2.1.7.1 Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut Edward dan Yamani (2025) standar operasional standar (SOP) adalah sekumpulan petunjuk tertulis yang menjelaskan berbagai proses penyelenggaraan operasi organisasi, termasuk kapan, di mana, dan oleh siapa harus dilakukan. *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah pedoman atau prosedur kerja tertulis yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan suatu kegiatan agar proses kerja berjalan secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan. SOP dirancang untuk menjelaskan tahapan pekerjaan, pembagian tugas, dan siapa yang bertanggung jawab atas operasi. SOP memiliki peranan penting dalam kegiatan administrasi maupun operasional perusahaan karena menjadi pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan, keterlambatan, maupun ketidaksesuaian prosedur kerja. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan dapat dilakukan secara sistematis sehingga mempermudah proses pengawasan dan evaluasi. Dalam kegiatan ekspor dan impor, SOP sangat diperlukan karena proses administrasi melibatkan banyak dokumen, koordinasi antar pihak, serta ketentuan regulasi yang harus dipenuhi. Penyusunan SOP membantu memastikan bahwa setiap tahapan pekerjaan dilakukan sesuai prosedur sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan administrasi.

2.1.7.2 Jenis-Jenis SOP

Menurut Sugiyono (2022) *Standard Operating Procedure (SOP)* dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan bentuk kegiatan, tujuan penggunaan, serta ruang lingkup pekerjaan yang diatur. Pengelompokan jenis SOP bertujuan untuk mempermudah penerapan prosedur kerja sesuai dengan karakteristik pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Setiap jenis SOP memiliki fungsi dan peranan yang berbeda, namun seluruhnya bertujuan untuk menciptakan proses kerja yang lebih efektif, efisien, terstruktur dan konsisten.

Dalam kegiatan administrasi dan operasional perusahaan, khususnya pada bidang ekspor impor dan jasa *freight forwarding*, penerapan berbagai jenis SOP sangat diperlukan untuk mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan

kualitas pelayanan, serta memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar yang berlaku. Adapun jenis-jenis SOP menurut Silva dan Rosdiana (2025) adalah sebagai berikut:

1. SOP Administratif

SOP administratif merupakan SOP yang digunakan dalam kegiatan administrasi dan pengelolaan dokumen perusahaan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi agar proses pengelolaan data dan dokumen dapat berjalan secara tertib, sistematis, dan terorganisasi dengan baik. Dalam kegiatan ekspor, SOP administratif memiliki peranan yang sangat penting karena proses ekspor melibatkan banyak dokumen yang harus disusun secara lengkap dan tepat. Dokumen-dokumen tersebut harus sesuai dengan ketentuan administrasi dan regulasi perdagangan internasional agar proses pengiriman barang dapat berjalan lancar.

SOP administratif membantu mengurangi risiko kesalahan pengisian data, kehilangan dokumen, maupun keterlambatan administrasi. Selain itu, SOP ini juga mempermudah proses pemeriksaan dan evaluasi dokumen karena seluruh tahapan kerja telah diatur secara jelas. Dalam praktiknya, SOP administratif menjadi dasar utama dalam kegiatan penyusunan dokumen ekspor karena seluruh proses administrasi harus dilakukan secara teliti dan sesuai prosedur yang berlaku.

2. SOP Operasional

SOP operasional merupakan SOP yang digunakan dalam kegiatan teknis atau operasional perusahaan. SOP ini mengatur tahapan pelaksanaan pekerjaan secara langsung agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif, aman dan sesuai standar kerja yang telah ditentukan. Dalam kegiatan ekspor dan logistik, SOP operasional sangat penting karena kegiatan pengiriman barang melibatkan banyak tahapan yang harus dilakukan secara tepat dan terkoordinasi. SOP operasional membantu memastikan bahwa seluruh proses kerja dilakukan sesuai urutan dan standar yang telah ditentukan sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan operasional.

Penerapan SOP operasional dapat membantu meningkatkan efektivitas proses kerja karena setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Selain itu, SOP ini juga membantu menjaga keselamatan kerja dan mengurangi risiko kerusakan barang selama proses pengiriman. SOP operasional menjadi salah satu komponen penting dalam kegiatan *freight forwarding* karena berkaitan langsung dengan kelancaran distribusi dan pengiriman barang ke luar negeri.

3. SOP Teknis

SOP teknis merupakan SOP yang berisi petunjuk teknis mengenai penggunaan alat, sistem, aplikasi, maupun metode tertentu dalam pelaksanaan pekerjaan. SOP ini dibuat untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi dan sistem kerja dilakukan secara benar dan sesuai prosedur. Dalam kegiatan logistik dan *freight forwarding*, SOP teknis

memiliki peran penting karena sebagian besar proses administrasi dan pengiriman data dilakukan menggunakan sistem digital. Penggunaan teknologi membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah koordinasi antar pihak.

Penerapan SOP teknis membantu mengurangi risiko kesalahan penggunaan sistem dan mempermudah proses kerja berbasis teknologi. Selain itu, SOP ini juga mendukung efektivitas pengelolaan data dan mempercepat proses administrasi ekspor. Dalam perkembangan teknologi saat ini, SOP teknis menjadi semakin penting karena kegiatan administrasi ekspor dan impor telah banyak menggunakan sistem elektronik dan digitalisasi dokumen.

4. SOP Pelayanan

SOP pelayanan (*Service Operation Procedures*) sangat penting untuk perusahaan jasa *freight forwarding* karena mereka harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan selama proses pengurusan dokumen dan pengiriman barang. SOP ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan membantu menjaga hubungan kerja sama dalam jangka panjang. Penerapan SOP pelayanan membantu menciptakan pelayanan yang lebih terstruktur dan profesional. Selain itu, SOP ini juga membantu memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama sesuai standar perusahaan. Dalam kegiatan ekspor dan impor, pelayanan yang cepat dan tepat sangat diperlukan karena keterlambatan informasi maupun kesalahan

komunikasi dapat memengaruhi proses pengiriman barang dan kegiatan administrasi.

Dengan adanya berbagai jenis SOP tersebut, setiap kegiatan administrasi maupun operasional dapat dilakukan secara lebih sistematis, terarah, dan sesuai standar kerja yang berlaku. Penerapan SOP yang baik juga membantu meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi risiko kesalahan, serta mendukung kelancaran proses operasional perusahaan, khususnya dalam kegiatan ekspor impor dan jasa *freight forwarding*.

2.1.7.3 Fungsi SOP

Menurut Mei et al., (2025) *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki berbagai fungsi penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan. SOP digunakan sebagai pedoman kerja agar setiap aktivitas dapat dilakukan secara terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP, proses kerja menjadi lebih jelas sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Menurut Sugiyono (2022), adapun fungsi SOP adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Pedoman Kerja

SOP membantu setiap karyawan memahami tahapan pekerjaan, tanggung jawab, dan standar pelaksanaan kerja yang harus dilakukan. SOP juga berfungsi sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan agar seluruh aktivitas berjalan sesuai prosedur yang telah ditentukan. Dengan adanya pedoman yang jelas, pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih terarah dan terorganisasi.

2. Mengurangi Risiko Kesalahan

SOP membantu mengurangi risiko kesalahan administrasi maupun operasional karena setiap proses kerja telah diatur secara sistematis. Kesalahan kerja sering terjadi akibat kurangnya pemahaman terhadap prosedur atau ketidaksesuaian pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya SOP, setiap tahapan pekerjaan dapat dilakukan secara lebih teliti sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan dapat diminimalkan.

3. Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Kerja

SOP berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karena seluruh tahapan pekerjaan telah disusun secara jelas dan terstruktur. Proses kerja yang teratur membantu menghemat waktu, tenaga, dan biaya operasional. Selain itu, SOP juga membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan karena setiap pihak telah mengetahui tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

4. Mempermudah Pengawasan

SOP mempermudah proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya standar kerja yang jelas, pihak manajemen dapat mengetahui apakah pekerjaan telah dilakukan sesuai prosedur yang berlaku atau belum. Pengawasan yang baik membantu perusahaan dalam menjaga kualitas kerja serta mempermudah proses evaluasi apabila terjadi kendala dalam pelaksanaan pekerjaan.

5. Menjaga Konsistensi Kerja

SOP membantu menjaga kualitas dan konsistensi kerja sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih seragam. Konsistensi kerja sangat penting agar pelayanan maupun proses operasional dapat berjalan stabil sesuai standar perusahaan. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan dilakukan menggunakan prosedur yang sama sehingga kualitas hasil kerja dapat dipertahankan.

6. Mempermudah Pelatihan Karyawan

SOP dapat digunakan sebagai pedoman dalam proses pelatihan karyawan baru. Melalui SOP, karyawan dapat mempelajari tahapan pekerjaan, prosedur kerja, serta standar operasional yang berlaku di perusahaan. Hal ini membantu proses adaptasi karyawan menjadi lebih cepat dan mempermudah pemahaman terhadap tugas yang akan dilaksanakan.

7. Meningkatkan Disiplin Kerja

SOP juga berfungsi untuk meningkatkan disiplin kerja karena setiap karyawan diwajibkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya aturan kerja yang jelas, pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih tertib dan teratur sehingga dapat mengurangi pelanggaran prosedur kerja.

8. Mempermudah Koordinasi Antar Bagian

Dalam kegiatan operasional perusahaan, SOP membantu mempermudah koordinasi antar bagian karena setiap proses kerja telah memiliki alur yang jelas. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang

terstruktur membantu menciptakan kerja sama yang lebih baik antar bagian sehingga proses kerja dapat berjalan lebih lancar.

9. Sebagai Dasar Evaluasi dan Perbaikan

SOP dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang sedang berjalan. Apabila ditemukan hambatan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pekerjaan, perusahaan dapat melakukan perbaikan berdasarkan standar yang terdapat dalam SOP. Dengan demikian, SOP membantu meningkatkan kualitas proses kerja secara berkelanjutan.

2.1.7.4 Langkah-Langkah Menyusun SOP

Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) dilakukan secara sistematis agar prosedur kerja yang dibuat dapat diterapkan dengan baik serta mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan. SOP yang disusun secara tepat akan membantu perusahaan dalam menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur, mengurangi risiko kesalahan, serta mempermudah proses pengawasan dan evaluasi kerja.

Menurut Rahmawati dan Suryana (2024) mengatakan bahwa SOP harus disesuaikan dengan kebutuhan operasional, jenis pekerjaan, dan kondisi lapangan. Oleh karena itu, proses pembuatan prosedur standar operasional (SOP) memerlukan tahapan yang jelas sehingga seluruh pihak yang terlibat dapat memahami dan melaksanakan prosedur yang dihasilkan.

Menurut Sugiyono (2022) adapun langkah-langkah penyusunan SOP adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Proses Kerja

Tahap pertama dalam penyusunan SOP adalah mengidentifikasi seluruh proses kerja yang akan dibuat prosedurnya. Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap aktivitas kerja yang berlangsung, mulai dari tahapan awal hingga akhir proses pekerjaan. Melalui identifikasi proses kerja, penyusun SOP dapat memahami bagaimana suatu pekerjaan dilakukan sehingga SOP yang dibuat dapat sesuai dengan kondisi operasional yang sebenarnya.

2. Mengumpulkan Informasi

Setelah proses kerja diidentifikasi, tahap berikutnya adalah mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Pengumpulan informasi dilakukan untuk memperoleh data yang akurat mengenai tahapan pekerjaan, kendala yang sering terjadi, serta kebutuhan dalam proses operasional. Informasi yang lengkap akan membantu menghasilkan SOP yang lebih efektif dan mudah diterapkan.

3. Menentukan Tujuan SOP

Tahap selanjutnya adalah menentukan tujuan dari penyusunan SOP. Tujuan SOP harus dirumuskan secara jelas agar prosedur yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Dengan adanya tujuan yang jelas, penyusunan SOP akan lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Menyusun Tahapan Prosedur

Tahap berikutnya adalah menyusun tahapan prosedur kerja secara sistematis. Tahapan pekerjaan harus dijelaskan secara rinci mulai dari awal hingga akhir proses kerja agar mudah dipahami oleh pihak yang menjalankannya. Penyusunan prosedur yang sistematis akan membantu menciptakan alur kerja yang lebih jelas dan meminimalkan terjadinya kesalahan operasional.

5. Menentukan Tanggung Jawab

Setiap proses kerja harus memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Oleh karena itu, dalam penyusunan SOP perlu ditentukan siapa saja pihak yang terlibat serta tanggung jawab masing-masing pihak. Dengan pembagian tugas yang jelas, proses kerja dapat berjalan lebih efektif karena setiap pihak memahami tanggung jawabnya masing-masing.

6. Membuat *Flowchart* atau *Flowcard*

Flowchart atau *flowcard* merupakan diagram alur yang digunakan untuk menggambarkan prosedur kerja secara visual. Pembuatan *flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap alur kegiatan dalam SOP. Penggunaan *flowchart* membantu memperjelas prosedur kerja sehingga lebih mudah dipahami oleh pengguna SOP. Selain itu, *flowchart* juga mempermudah proses evaluasi terhadap alur kerja yang telah disusun.

7. Melakukan Evaluasi SOP

Setelah SOP selesai disusun, tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi terhadap prosedur yang telah dibuat. Evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa SOP dapat diterapkan dengan baik serta sesuai dengan kebutuhan operasional. Melalui evaluasi, dapat diketahui apakah masih terdapat kekurangan, hambatan, atau prosedur yang perlu diperbaiki sebelum SOP diterapkan secara resmi.

8. Mengesahkan dan Menerapkan SOP

Tahap terakhir adalah pengesahan dan penerapan SOP dalam kegiatan operasional. SOP yang telah dievaluasi dan disetujui kemudian dapat digunakan sebagai pedoman kerja resmi. Penerapan SOP bertujuan agar seluruh proses kerja berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan kualitas, efektivitas, dan konsistensi pekerjaan.

2.1.7.5 Flowcard sebagai Output SOP

Menurut Sugiyono (2022) *flowchart* merupakan diagram alur yang digunakan untuk menggambarkan tahapan suatu proses kerja secara visual dan sistematis. Dalam penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)*, *flowcard* digunakan sebagai media untuk menjelaskan urutan kegiatan, hubungan antar proses, serta alur dokumen yang digunakan dalam suatu pekerjaan. *Flowcard* menjadi salah satu output penting dalam penyusunan SOP karena mampu membantu memperjelas prosedur kerja sehingga lebih mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat.

Menurut Listyoningrum (2023) *flowcard* disusun menggunakan simbol-simbol tertentu yang menunjukkan aktivitas, proses, keputusan, dokumen, maupun arah alur pekerjaan. Dengan adanya *flowcard*, prosedur kerja yang sebelumnya dijelaskan dalam bentuk tulisan dapat divisualisasikan secara lebih sederhana dan terstruktur. Dalam kegiatan administrasi dan penyusunan dokumen ekspor, *flowcard* digunakan untuk menggambarkan seluruh alur kerja mulai dari penerimaan data barang, pemeriksaan dokumen, penginputan data administrasi, proses verifikasi, pengajuan dokumen kepabeanan, hingga proses pengiriman barang. Penggunaan *flowcard* membantu setiap pihak memahami tahapan pekerjaan secara lebih jelas sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan prosedur kerja.

Flowcard memiliki peranan penting dalam mendukung efektivitas SOP karena memberikan gambaran mengenai hubungan antar proses kerja. Selain itu, *flowcard* juga mempermudah proses evaluasi apabila ditemukan hambatan atau kesalahan dalam pelaksanaan prosedur.

2.1.7.6 Analisis SOP dalam *Fishbone* Diagram

Analisis *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam *Fishbone* diagram dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan prosedur kerja tidak berjalan secara optimal. Menurut Kramanandita dan Nuriya (2023) *Fishbone* diagram digunakan sebagai alat analisis untuk menemukan akar penyebab masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan SOP sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas prosedur kerja.

Dalam kegiatan administrasi dan penyusunan dokumen ekspor, SOP memiliki peran penting sebagai pedoman kerja agar seluruh tahapan pekerjaan dapat dilakukan secara sistematis, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya, sering ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan SOP tidak berjalan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan analisis menggunakan *fishbone* diagram untuk mengetahui penyebab utama dari kendala tersebut. *Fishbone* diagram membantu menggambarkan hubungan antara masalah utama dengan faktor-faktor penyebabnya. Melalui analisis ini, proses evaluasi SOP dapat dilakukan secara lebih terarah sehingga mempermudah penentuan langkah perbaikan.

2.1.7.7 Hubungan SOP dengan *Fishbone* Diagram

SOP dan *fishbone* diagram memiliki hubungan yang erat dalam proses evaluasi kerja. SOP digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan, sedangkan *fishbone* diagram digunakan untuk menganalisis hambatan atau masalah yang terjadi dalam penerapan SOP. Menurut Adhi dan Santoso (2022) apabila SOP tidak berjalan dengan baik, maka *fishbone* diagram dapat digunakan untuk:

1. Mengidentifikasi penyebab ketidakefektifan SOP
2. Menemukan hambatan dalam pelaksanaan prosedur kerja
3. Menentukan akar masalah
4. Membantu proses evaluasi dan perbaikan SOP

Melalui analisis tersebut, perusahaan dapat mengetahui faktor mana yang paling berpengaruh terhadap munculnya masalah dalam proses kerja.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)

1. Penelitian Ayu Suryani, (2020)

Judul : Analisis Peranan *Freight Forwarder* dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut PT Deros Indah Prima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor melalui jalur laut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *freight forwarder* berperan dalam konsolidasi muatan, pengangkutan, dokumentasi, pengepakan, asuransi, dan penerbitan *Bill of Lading* sehingga membantu kelancaran proses ekspor.

2. Penelitian Sri Handoko Sakti, Muhammad Ikhsan (2023)

Judul : Judul: Peran *Freight Forwarding* dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor melalui Transportasi Laut (Studi Kasus pada PT Berdiri Matahari Logistik di Jakarta).

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis peran *freight forwarding* serta hambatan dalam pengiriman ekspor. Dengan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses ekspor berjalan baik, namun masih terdapat kendala berupa keterlambatan dokumen dan ketidaksesuaian data sehingga diperlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaksanaan SOP.

3. Penelitian Kholid Mawardi (2022)

Judul : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan *Freight Forwarding* dalam Menunjang Kegiatan Ekspor.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh proses ekspor laut, tanggung jawab pengiriman, dan pengelolaan pergudangan terhadap kinerja operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pengiriman merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan *freight forwarding*.

4. Peneliti Evada Rustina, Sumarwanto, Amanda Eka, Sri Sayekti Lestari (2022)

Judul : Judul: Peranan *Freight Forwarder* dalam Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Penanganan Ekspor Komoditas *Glassfibre Reinforced Cement* PT Dunia Trans Persada).

Penelitian ini bertujuan mengetahui peran *freight forwarder* dalam penanganan ekspor komoditas *glassfibre reinforced cement*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *freight forwarder* berperan dalam pengurusan transportasi, dokumen ekspor, pemilihan rute, pemesanan kapal, dan kepabeanan, meskipun masih menghadapi kendala berupa jadwal kapal yang padat dan kurang telitinya pekerja.

5. Penelitian Dwi Nuryani, Rosyid Ichsanto (2023)

Judul : Proses Pelaksanaan Ekspor *Furniture* oleh PT Kusuma Mitra Kargo Semarang

Penelitian ini bertujuan menganalisis proses pelaksanaan ekspor *furniture* serta dokumen yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses ekspor meliputi penerimaan *shipping instruction*, pengurusan dokumen ekspor, hingga pengiriman *container* dengan melibatkan berbagai instansi terkait.

6. Penelitian Royzaldi Royzaldi, Fadiyah Hani Sabila, Nurmaliana Sari Siregar (2024)

Judul : Peranan *Freight Forwarding* dalam Pengurusan Dokumen Ekspor pada PT Samudera Lautan Luas Medan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi peran *freight forwarding* dalam pengelolaan dokumen ekspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *freight forwarder* berperan penting dalam pengelolaan dokumen ekspor dan peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui peningkatan ketelitian, pengembangan SDM, dan perbaikan sarana prasarana.

7. Peneliti Egbedoyin Olufikayo Afolabi, Aguda Stephen Akinola, Salami Ayokunle (2024)

Judul : *Analysis of the Effect of Freight Forwarding Practices on the Efficiency of Cargo Handling Operations*

Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis pengaruh praktik *freight forwarding* terhadap efisiensi penanganan kargo di pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik *freight forwarding* berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional pelabuhan, meskipun keterbatasan peralatan penanganan kargo masih menjadi hambatan utama.

8. Penelitian Majbritt Greve, Michael Wendelboe Hansen (2024)

Judul : *The role of shipping and logistics MNCs in economic development: a case study of how Maersk contributed to Vietnam's ascendance to an export oriented economy.*

Penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi Maersk terhadap perkembangan ekspor Vietnam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa investasi dan layanan logistik yang diberikan Maersk mampu meningkatkan efisiensi logistik, memperkuat rantai pasok, serta mendorong pertumbuhan ekspor Vietnam.

9. Penelitian Diva PermataTri Putri, Faris Nofandi, Novrico Susanto (2024)

Judul : Analisis Peranan *Freight Forwarder* dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut di PT MOL Logistics Indonesia

Penelitian ini bertujuan mengetahui alur ekspor, hambatan, dan upaya penyelesaiannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah utama berupa ketidaklengkapan dokumen dan kesalahan data dapat diatasi melalui pengecekan data secara berulang serta koordinasi dengan pihak terkait.

10. Penelitian Kencana Verawati, Mohammad Naufal Abdullah, Arnold Habibie, Ziqra Maulana Zulmarjon, Sultan Sai'd Al Takhir Pasyah (2024)

Judul : *The Role of Freight Forwarders in Import-Export Service(Case Study of PT. Sinotrans CSC Indonesia)*

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *freight forwarder* dalam kegiatan ekspor dan impor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *freight forwarder* berfungsi sebagai pihak ketiga yang menghubungkan pengirim dan penerima barang serta bertanggung jawab terhadap pengaturan pengiriman dan pengelolaan dokumen.

11. Penelitian Fatia Azka (2024)

Judul : Strategi *Freight Forwarder* dalam Meminimalisir Kesalahan Administrasi Dokumen Ekspor dengan Shipping Line di PT Orient Express Container

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab kesalahan administrasi dokumen ekspor dan strategi penanganannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman data, keterbatasan SDM, dan gangguan sistem menjadi penyebab utama kesalahan administrasi dokumen ekspor.

12. Penelitian Hani Ruchendi, Engkar Kartini, Ade Suparman, Rishvi Carolla (2025)

Judul: Analisis Prosedur Pembuatan *Packing List* untuk Kegiatan Ekspor Barang Jadi di PT. Handsome

Studi ini menyelidiki bagaimana PT Handsome Textile mengekspor barang jadi. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembuatan *packing list* PT Handsome Textile sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, ada cara untuk mengatasi beberapa hambatan. Untuk mempercepat aliran informasi, disarankan untuk membuat sistem notifikasi otomatis dan memberikan pelatihan kepada karyawan tentang tanggung jawab mereka di setiap tahapan proses. PT Handsome Textile dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi logistik dengan mengoptimalkan proses pembuatan *packing list*.

Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian, oleh dan tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Analisis Peranan <i>Freight Forwarder</i> dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut PT Deros Indah Prima (Suryani Ayu, 2020)	Mengetahui peran <i>freight forwarder</i> dalam pengiriman barang ekspor melalui transportasi laut.	Kualitatif	<i>Freight forwarder</i> berperan sebagai perantara antara <i>shipper</i> dan <i>consignee</i> serta membantu kelancaran kegiatan ekspor.	Membahas peran <i>freight forwarder</i> dalam kegiatan ekspor.	Penelitian membahas ekspor dan impor secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada penyusunan dokumen ekspor.
2.	Peran <i>Freight Forwarding</i> dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor melalui Transportasi Laut (Sakti & Ikhsan, 2022)	Menganalisis peran, tanggung jawab, prosedur, dan kendala <i>freight forwarder</i> dalam ekspor.	Deskriptif Kualitatif	Prosedur ekspor berjalan baik, namun masih terdapat kendala keterlambatan dan ketidaksesuaian dokumen.	Membahas <i>freight forwarder</i> dalam kegiatan ekspor.	Berfokus pada prosedur pengiriman barang ekspor, bukan penyusunan dokumen ekspor.

3.	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan <i>Freight Forwarding</i> (Mawardi, 2022)	Mengetahui faktor yang memengaruhi kinerja operasional <i>freight forwarding</i> .	Kuantitatif	Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan adalah tanggung jawab <i>freight forwarding</i> dengan koefisien regresi 0,342 dan kontribusi variabel sebesar 70,7%.	Membahas <i>freight forwarding</i> dalam kegiatan ekspor.	Fokus pada kinerja operasional perusahaan dan menggunakan metode kuantitatif.
4.	Peranan <i>Freight Forwarder</i> dalam Jasa Pengiriman Barang (Rustina dkk., 2022)	Mengetahui peran <i>freight forwarder</i> dalam proses ekspor komoditas <i>glassfibre reinforced cement</i> serta hambatan yang terjadi.	Deskriptif Kualitatif	<i>Freight forwarder</i> berperan dalam pengurusan dokumen, pemesanan kapal, dan pengiriman barang.	Membahas <i>freight forwarder</i> dalam kegiatan ekspor.	Fokus pada komoditas <i>Glassfibre Reinforced Cement</i> .

5.	Proses Pelaksanaan Ekspor <i>Furniture</i> oleh PT Kusuma Mitra Kargo Semarang (Nuryani & Ichsanto, 2023)	Mengetahui prosedur ekspor dan dokumen yang digunakan.	Kualitatif	Proses ekspor meliputi penerimaan <i>Shipping Instruction</i> , pengambilan <i>container</i> , pengurusan PEB dan COO serta penggunaan dokumen seperti <i>Invoice</i> , <i>Packing List</i> , NPE, EIR dan <i>Bill of Lading</i> .	Membahas prosedur dan dokumen ekspor.	Fokus pada ekspor <i>furniture</i> .
6.	Peranan <i>Freight Forwarding</i> dalam Pengurusan Dokumen Ekspor pada PT Samudera Lautan Luas Medan (Royzaldi dkk., 2024)	Menganalisis peran <i>freight forwarding</i> dalam pengurusan dokumen ekspor.	Kualitatif	<i>Freight forwarding</i> berperan sebagai wakil eksportir dalam pengurusan dokumen ekspor seperti <i>shipping instruction</i> , <i>invoice</i> , <i>packing list</i> dan <i>bill of lading</i> .	Membahas dokumen ekspor pada <i>freight forwarding</i> .	Berkonsentrasi pada lokasi penelitian yang berbeda.

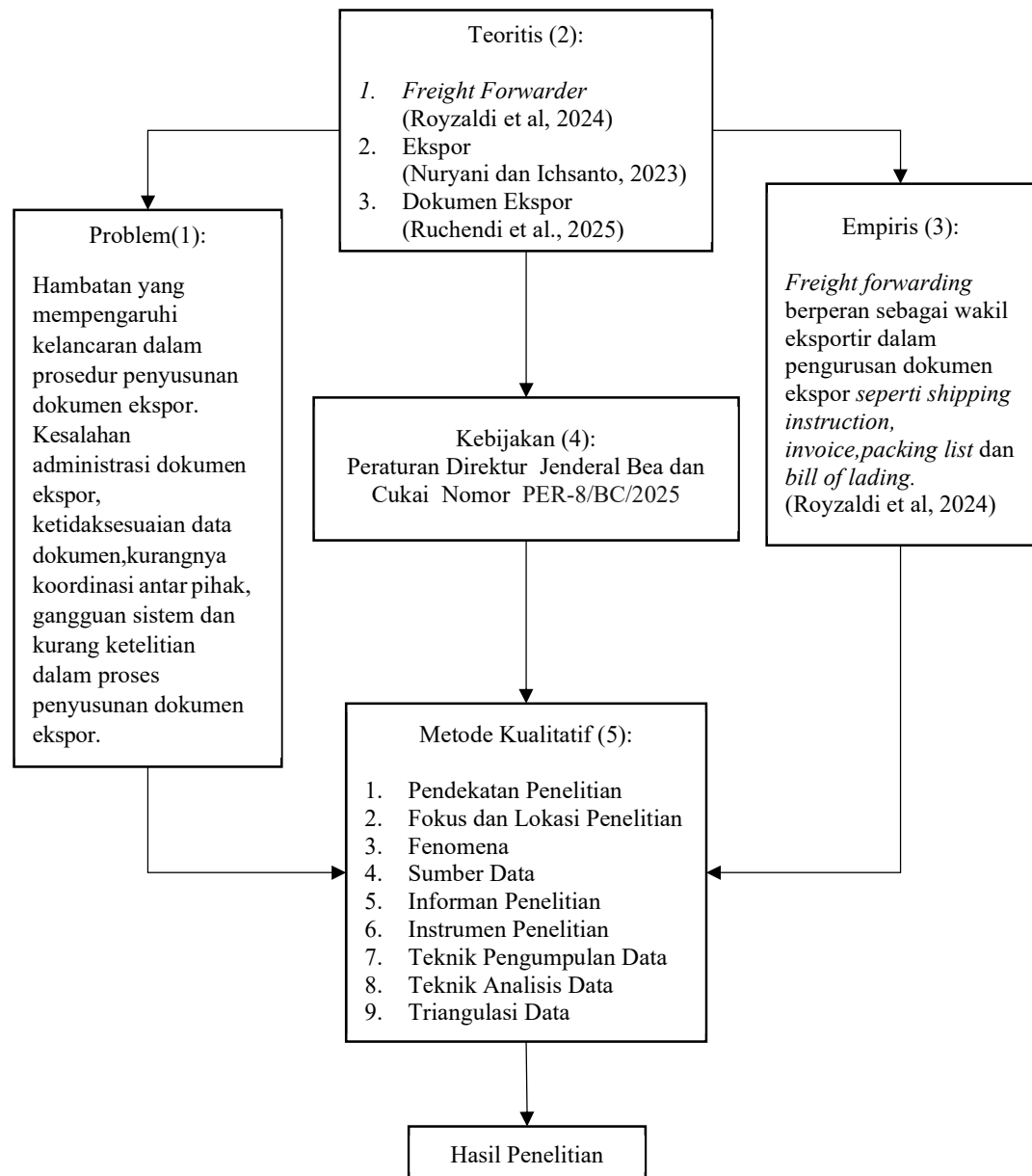
7.	<i>Analysis of the Effect of Freight Forwarding Practices on the Efficiency of Cargo Handling Operations</i> (Afolabi dkk., 2024)	Menganalisis pengaruh praktik <i>freight forwarding</i> terhadap efisiensi operasional pelabuhan.	Kuantitatif	Praktik <i>freight forwarding</i> berpengaruh terhadap efisiensi penanganan kargo serta dapat mempengaruhi keterlambatan operasional Pelabuhan.	Membahas peran <i>freight forwarding</i> .	Fokus pada efisiensi pelabuhan dan metode kuantitatif.
8.	<i>The Role of Shipping and Logistics MNCs in Economic Development</i> (Greve & Hansen, 2024)	Menganalisis kontribusi perusahaan logistik global terhadap perkembangan ekspor.	Kualitatif	Investasi Maersk meningkatkan ekspor Vietnam melalui pembangunan infrastruktur logistik, peningkatan akses pasar, pengurangan biaya logistik, serta peningkatan kemampuan ekspor.	Membahas peran sektor logistik dalam ekspor.	Fokus pada investasi perusahaan logistik.

9.	Analisis Peranan Freight Forwarder dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut di PT MOL Logistics Indonesia (Putri dkk., 2024)	Mengetahui alur ekspor dan kendala yang terjadi.	Kuantitatif	Permasalahan utama adalah ketidaklengkapan dokumen dan keterlambatan penerbitan dokumen, solusi dilakukan melalui Notulensi PEB, <i>redress</i> ke Bea Cukai serta double checking data.	Sama-sama membahas dokumen ekspor pada perusahaan <i>freight forwarding</i> .	Menggunakan metode kuantitatif.
10.	<i>The Role of Freight Forwarders in Import-Export Service</i> (Verawati dkk., 2024)	Mengetahui proses dokumen ekspor-impor dan peran freight forwarder.	Kualitatif Deskriptif	Perusahaan bertindak sebagai perantara antara <i>shipper</i> dan <i>consignee</i> serta memastikan pengelolaan dokumen dan pengiriman barang berjalan dengan baik.	Membahas peran <i>freight forwarding</i> .	Membahas dokumen impor dan ekspor dengan metode FCL dan LCL.

11.	Strategi <i>Freight Forwarder</i> dalam Meminimalisir Kesalahan Administrasi Dokumen Ekspor (Azka Fatia, 2024)	Mengetahui faktor penyebab kesalahan administrasi dokumen ekspor serta strategi perusahaan dalam meminimalisir kesalahan tersebut.	Kualitatif	Kesalahan disebabkan keterlambatan SI, kurangnya ketelitian SDM, dan gangguan sistem.	Membahas dokumen ekspor.	Fokus pada strategi meminimalkan kesalahan administrasi.
12.	Analisis Prosedur Pembuatan <i>Packing List</i> untuk Kegiatan Ekspor Barang Jadi di PT Handsome (Ruchendi dkk., 2025)	Menganalisis prosedur pembuatan dokumen <i>packing list</i> .	Kualitatif	Prosedur pembuatan <i>packing list</i> telah sesuai SOP, namun terdapat beberapa faktor penghambat dalam proses penyusunan dokumen.	Membahas dokumen ekspor.	Berfokus pada dokumen <i>packing list</i> sebagai objek penelitian.

Sumber: Hasil Data Diolah, 2026

2.3 Alur Kerangka Penelitian



Gambar 2.2 Alur Kerangka Penelitian

Sumber : Penulis, 2026