

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional dapat diartikan sebagai proses transaksi barang dan jasa yang berlangsung antara negara yang satu dengan negara lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan ekonomi masing-masing. Keberadaan perdagangan internasional memberikan kontribusi terhadap perkembangan ekonomi melalui peningkatan aktivitas produksi, perluasan akses pasar, dan perolehan pendapatan negara dari sektor perdagangan. Kegiatan ekspor dan impor merupakan bentuk utama dari perdagangan internasional yang berperan penting dalam menghubungkan perekonomian suatu negara dengan sistem perdagangan global (Putri et al., 2023).

Menurut ketentuan kepabeanan di Indonesia, ekspor merupakan aktivitas pengiriman barang dari wilayah pabean Indonesia ke negara lain. Pengertian tersebut merujuk pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan yang mengatur bahwa kegiatan ekspor dilakukan dengan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Daerah pabean sendiri meliputi seluruh wilayah Indonesia yang mencakup daratan, perairan, dan ruang udara, termasuk wilayah tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan landas kontinen yang berada di bawah yurisdiksi kepabeanan Indonesia. Dengan demikian, setiap barang yang dikirim keluar dari wilayah tersebut dapat dikategorikan sebagai kegiatan ekspor (Kusuma et al., 2021).

Dalam kegiatan ekspor melalui jalur laut, penggunaan *container* menjadi salah satu elemen penting dalam sistem transportasi dan logistik internasional. *Container* merupakan sarana pengemasan dan pengangkutan barang yang dirancang dengan ukuran standar serta memiliki konstruksi yang kuat sehingga dapat digunakan berulang kali. Selain berfungsi sebagai wadah penyimpanan muatan, *container* juga digunakan sebagai media transportasi yang memungkinkan barang tetap berada dalam satu kemasan selama proses perpindahan antar moda transportasi. Konsep penggunaan *container* didasarkan pada sistem standarisasi kemasan yang memudahkan proses pemindahan dari satu moda transportasi ke moda lainnya, seperti kapal laut, kereta api, truk, maupun sarana transportasi lainnya. Penerapan sistem tersebut mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat proses distribusi, serta memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap barang yang diangkut. Oleh karena itu, *container* menjadi pilihan utama dalam kegiatan pengiriman barang, khususnya pada pengangkutan antarpulau maupun antarnegara (Ginting et al., 2021).

Dalam kegiatan ekspor, *dry container* menjadi salah satu jenis kontainer yang paling umum digunakan karena memiliki struktur tertutup yang mampu memberikan perlindungan terhadap muatan selama proses distribusi. *Container* ini dirancang untuk mengakomodasi berbagai jenis barang serta dapat dioperasikan pada sistem transportasi multimoda, termasuk transportasi laut, kereta api, dan transportasi darat lainnya (Abdullah et al., 2022).

Dalam kegiatan ekspor, Perusahaan *freight forwarder* memiliki peran strategis sebagai penyedia jasa logistik yang mengatur dan mengkoordinasikan

proses pengiriman barang dari eksportir hingga sampai ke negara tujuan. *Freight forwarder* bertanggung jawab dalam mengelola berbagai tahapan operasional pengiriman, seperti pengurusan dokumen ekspor, pemesanan ruang kapal (*booking space*), pemilihan *dry container*, proses *stuffing*, hingga pengiriman *dry container* ke pelabuhan. Oleh karena itu, profesionalitas dan ketepatan prosedur operasional yang dilakukan oleh *freight forwarder* sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pengiriman barang ekspor (Dwiguna et al., 2024).

PT. XYZ merupakan perusahaan yang berfokus pada jasa *freight forwarding* dengan tingkat aktivitas penanganan kargo ekspor yang cukup tinggi sebagai bagian dari layanan distribusi barang ke berbagai negara tujuan. Dalam pelaksanaan kegiatan ekspor, perusahaan dituntut untuk menjalankan setiap proses operasional secara terstruktur dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Salah satu proses yang memerlukan perhatian khusus adalah pemilihan *dry container* sebagai sarana pemuatan barang ekspor, karena kondisi dan kelayakan *container* yang digunakan dapat mempengaruhi keamanan barang serta kelancaran proses pengiriman.

Pemilihan *dry container* yang tepat merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pengiriman serta menjaga keamanan barang selama kegiatan ekspor. Proses ini tidak hanya bertujuan memastikan ketersediaan *dry container*, tetapi juga menjamin bahwa *dry container* yang digunakan memiliki jenis, ukuran, dan kondisi fisik yang sesuai dengan karakteristik muatan serta memenuhi standar kelayakan yang dipersyaratkan oleh pelanggan. Apabila proses pemilihan *dry container* tidak dilakukan secara optimal, maka berpotensi menyebabkan *dry container reject*, keterlambatan proses *stuffing*, hingga

meningkatnya risiko kerusakan barang selama proses pengangkutan. Oleh karena itu, perusahaan *freight forwarding* perlu menerapkan prosedur pemilihan *dry container* yang sistematis dan terstandarisasi agar setiap *dry container* yang digunakan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan atau pelanggan (Ginting et al., 2021).

Berdasarkan wawancara dengan *key informan* diketahui prosedur pemilihan *dry container* pada PT XYZ yaitu *booking order* dari *customer*, penerbitan *delivery order*, permintaan *empty container* ke pihak depo, pembayaran *lift on*, pemilihan dan inspeksi kelaikan *dry container*, penerbitan *equipment interchange receipt*, serta pengangkutan ke gudang *stuffing customer*. Dalam pelaksanaannya, pemilihan *dry container* harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kondisi fisik *dry container*, kesesuaian ukuran dan kapasitas dengan karakteristik muatan, serta kelayakan *dry container* untuk digunakan dalam kegiatan ekspor.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *freight forwarding*, PT. XYZ secara rutin melakukan kegiatan pengiriman barang ekspor dengan menggunakan *dry container* sebagai sarana utama pengangkutan. Tingginya aktivitas pengiriman yang ditangani perusahaan mengharuskan setiap unit *dry container* yang digunakan berada dalam kondisi layak dan memenuhi standar yang dipersyaratkan oleh *customer*. Namun, berdasarkan data operasional perusahaan masih ditemukan sejumlah *dry container* yang dinyatakan tidak layak ekspor atau mengalami *reject* oleh *customer*. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang perlu mendapat perhatian dalam prosedur pemilihan *dry container* sebelum digunakan untuk kegiatan ekspor. Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi tersebut,

berikut disajikan data *dry container* tidak layak ekspor yang ditemukan pada kegiatan *stuffing* ekspor PT. XYZ selama periode Januari hingga Desember 2025.

Tabel 1.1 Data *Dry container* Tidak Layak Ekspor

No	Month	Jumlah <i>Dry container</i>			Jumlah <i>Dry container</i> <i>reject</i> /tidak layak
		FCL		LCL	
		20	40		
1	Januari	325	41	95	1
2	Februari	352	45	80	3
3	Maret	397	59	136	5
4	April	273	36	58	1
5	Mei	490	57	180	4
6	Juni	360	33	97	5
7	Juli	390	53	107	2
8	Agustus	441	57	133	7
9	September	362	56	123	6
10	Oktober	342	53	109	4
11	November	336	58	116	6
12	Desember	349	56	127	3
Total		4417	604	1361	47

Sumber: Data *Stuffing* Ekspor PT.XYZ, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa selama periode Januari hingga Desember 2025 PT. XYZ menangani kegiatan pengiriman ekspor menggunakan 4.417 unit *Full Container Load* (FCL) 20 feet, 604 unit *Full Container Load* (FCL) 40 feet, dan 1.361 pengiriman *Less Container Load* (LCL). Dari keseluruhan aktivitas tersebut ditemukan sebanyak 47 kasus *dry container* yang dinyatakan tidak layak ekspor (*reject*) oleh *customer*. Secara kuantitas, jumlah tersebut memang relatif kecil dibandingkan total pengiriman yang ditangani perusahaan. Namun, dalam kegiatan ekspor setiap *dry container* harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh *customer*, yaitu *zero defect*, konsep *zero defect* merupakan standar kualitas yang berorientasi pada pencegahan terjadinya cacat (*defect*) dengan memastikan setiap proses menghasilkan produk atau layanan yang

sesuai dengan spesifikasi sejak awal. Dalam kegiatan ekspor, prinsip tersebut tercermin pada persyaratan pelanggan yang mengharuskan setiap *dry container* berada dalam kondisi layak pakai tanpa adanya kerusakan fisik sekecil apa pun (Andini et al., 2024). Oleh sebab itu, satu kasus *reject* sudah menunjukkan bahwa prosedur pemilihan *dry container* belum sepenuhnya mampu menjamin kesesuaian terhadap standar kualitas yang dipersyaratkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, *dry container* yang mengalami *reject* umumnya memiliki kondisi fisik yang tidak memenuhi standar kelayakan, seperti adanya lubang pada dinding maupun atap *dry container*, korosi pada beberapa bagian, rantai *dry container* yang retak atau jebol, bekas rembesan air, pintu yang tidak dapat tertutup rapat, serta kondisi interior yang kotor atau lembap. Kerusakan tersebut berpotensi menyebabkan masuknya air hujan, debu, maupun kontaminan lain ke dalam *dry container* selama proses pengangkutan sehingga dapat menimbulkan kerusakan terhadap muatan ekspor. Oleh karena itu, *customer* melakukan pemeriksaan ulang sebelum proses *stuffing* dan menerapkan kebijakan *zero defect*, yaitu menolak setiap *container* yang tidak memenuhi standar kelayakan tanpa mempertimbangkan tingkat kerusakannya.

Permasalahan dalam pemilihan *dry container* yang tidak layak atau *dry container reject* berdampak langsung pada aspek teknis operasional, tetapi juga berdampak pada keterlambatan pengiriman barang yang diakibatkan adanya penundaan proses *stuffing* yang mana terdapat waktu tunggu saat proses *dry container reject* terjadi untuk ditukar dengan *dry container* yang layak ekspor, penyesuaian jadwal pengiriman, maupun potensi keamanan barang yang berada

didalam *dry container*. Selain itu, permasalahan yang terjadi secara berulang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan.

Permasalahan yang terjadi dalam prosedur pemilihan *dry container* di PT. XYZ menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara proses yang dilaksanakan dengan hasil yang diharapkan. Masih ditemukannya *dry container* tidak layak pakai, keterlambatan *stuffing* akibat pergantian *dry container*, serta belum optimalnya pelaksanaan inspeksi menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan prosedur pemilihan *dry container* perlu ditingkatkan. Dalam perspektif manajemen kualitas, kondisi tersebut mengindikasikan perlunya upaya perbaikan prosedur secara berkelanjutan untuk mengurangi kesalahan operasional, meningkatkan konsistensi pelaksanaan prosedur, dan memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada *customer*.

Manajemen kualitas merupakan suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada upaya menjaga, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas proses maupun hasil kerja secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan pelanggan serta meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Manajemen kualitas tidak hanya diarahkan pada pencapaian *output* yang berkualitas, tetapi juga menekankan pentingnya pengendalian proses secara menyeluruh agar setiap kegiatan operasional dapat berjalan secara konsisten, efektif, efisien, serta memenuhi standar yang telah ditetapkan organisasi. Melalui penerapan manajemen kualitas, perusahaan dapat mengidentifikasi permasalahan, mengurangi kesalahan operasional, serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Puspanikan, 2024).

Dalam penerapan manajemen kualitas, terdapat berbagai pendekatan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas proses dan kinerja operasional organisasi. Beberapa metode yang sering digunakan meliputi *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui keterlibatan seluruh elemen organisasi, *Kaizen* yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan secara bertahap, *Six Sigma* yang berfokus pada pengurangan tingkat cacat dan variasi proses dengan pendekatan statistik, serta *Lean Management* yang bertujuan menghilangkan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dalam proses operasional. Selain itu, terdapat metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) yang digunakan sebagai kerangka perbaikan berkelanjutan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut untuk memastikan proses berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, metode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menjawab kebutuhan perbaikan prosedur pemilihan *dry container* di PT. XYZ. Metode PDCA merupakan pendekatan manajemen kualitas yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) melalui tahapan yang sistematis, dimulai dari identifikasi dan analisis akar masalah pada tahap *plan*, pelaksanaan usulan perbaikan pada tahap *do*, evaluasi perbaikan pada tahap *check*, hingga standarisasi proses pada tahap *act* (Puspanikan, 2024). Karakteristik metode PDCA sejalan dengan permasalahan yang ditemukan dalam prosedur pemilihan *dry container* di PT. XYZ, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan prosedur dengan kondisi yang diharapkan. Permasalahan tersebut tidak hanya memerlukan identifikasi

terhadap faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan operasional, tetapi juga membutuhkan suatu mekanisme perbaikan yang dilakukan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, metode PDCA dipilih karena mampu menyediakan tahapan analisis yang sistematis mulai dari identifikasi permasalahan, pelaksanaan perbaikan, evaluasi hasil, hingga tindak lanjut terhadap proses yang masih memerlukan penyempurnaan. Dengan demikian, metode ini dinilai sesuai untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas prosedur pemilihan *dry container* dalam kegiatan ekspor di PT. XYZ.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan analisis terhadap prosedur pemilihan *dry container* sebagai upaya meningkatkan kualitas proses operasional ekspor melalui pendekatan perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diidentifikasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Prosedur Pemilihan *Dry container* terhadap Kelancaran Proses Pengiriman dan Keamanan Barang dalam Kegiatan Ekspor Menggunakan Metode PDCA Pada PT XYZ Jakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang terjadi pada PT.XYZ ialah terhambatnya kelancaran proses pengiriman dan keamanan barang dalam kegiatan ekspor dikarenakan *reject dry container* yang digunakan masih terdapat kategori tidak layak seperti rusak, karat, bolong, lantai jebol, dan berbau. Oleh karena itu, pertanyaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana prosedur pemilihan *dry container* dalam kegiatan ekspor pada PT. XYZ dengan pendekatan metode PDCA?
2. Apa saja faktor penghambat yang dihadapi dalam proses pemilihan *dry container* terhadap kelancaran pengiriman dan keamanan barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan berpedoman pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis prosedur pemilihan *dry container* dalam kegiatan ekspor pada PT. XYZ dengan pendekatan metode PDCA.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam pemilihan *dry container* yang mempengaruhi kelancaran pengiriman dan keamanan barang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian pada tugas akhir ini diharapkan memiliki manfaat bagi para pembaca dan menjadi sumber informasi, khususnya pada pihak-pihak berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya di mata kuliah Kepabeanaan dan Ekspor Impor, Manajemen Kualitas, dan Manajemen Operasional untuk mengatasi masalah yang terjadi di perusahaan.

2. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini dapat menjadi umpan balik bagi program studi untuk mengevaluasi apakah kurikulum yang diajarkan sudah selaras dengan kebutuhan industri, khususnya di bidang logistik dan kegiatan ekspor.

3. Bagi Perusahaan

Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini didasarkan pada analisis data dan fakta di lapangan, sehingga dapat dijadikan acuan yang kuat oleh manajemen untuk mengambil keputusan investasi atau perbaikan proses yang lebih tepat sasaran.