

**EFISIENSI PROSES EKSPOR DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *PLAN-DO-CHECK-ACT* (PDCA) PADA PT ANUGERAH
MULIA KARGOJAYA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program
D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik**

Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun oleh:

Nama : Mariana Rahmawati

NIM : 40001113226501111

**DEPARTEMEN EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan, ada kemudahan. Sesungguhnya
berserta kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Dan satu lagi, Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya.”

(QS Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Selanjutnya kepada Ibunda Titik Yuliati, Mama Titik Istriyani dan Papa Rony Rusyadi. Terima kasih atas do'a dan kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Efisiensi Proses Ekspor dengan Menggunakan Metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) Pada PT Anugerah Mulia Kargojaya
Semarang

Nama : Mariana Rahmawati

NIM : 40011322650111

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Semarang, 29 Juni 2026
Dosen Pembimbing



Anafil Windriya, S.E, M.M
NIP. 199301242019032017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efisiensi Proses Ekspor dengan Menggunakan Metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) Pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang

Nama : Mariana Rahmawati

NIM : 40011322650111

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Anafil Windriya, S.E., M.M
NIP 199301242019032017

(.....)

Dosen Penguji 1
Dr. Dra Luluk Fauziah M.Si
NIP H.7.196705142018082001

(.....)

Dosen Penguji 2
Riandhita Eri Wedani S.M.B., M.S.M
NIP H.7.199003312018072001

(.....)

Semarang, 29 Juni 2026

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP 1970092519940032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Mariana Rahmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650111
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 24 Maret 2004
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Damar Barat IV No 96, RT/RW 003/010,
Kel. Padangsari, Kec. Banyumanik, Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “EFISIENSI PROSES EKSPOR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PLAN-DO-CHECK-ACT* (PDCA) PADA PT ANUGERAH MULIA KARGOJAYA SEMARANG” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasi sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Juni 2026

Pembuat Pernyataan



Mariana Rahmawati
NIM. 40011322650111

ABSTRAK

Peningkatan aktivitas ekspor menuntut perusahaan jasa logistik mampu menjalankan proses ekspor secara efisien. PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang sebagai perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) masih menghadapi berbagai kendala, seperti revisi dokumen PEB akibat kesalahan input data, keterlambatan proses operasional, dan keterlambatan proses ekspor yang berdampak pada menurunnya efisiensi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses ekspor aktual, menganalisis efisiensi proses ekspor, serta merumuskan usulan perbaikan melalui metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas satu *key informan* dan dua informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama periode Juni–November 2025 terdapat 1.015 job ekspor dengan 395 job (38,9%) mengalami permasalahan, yang didominasi oleh revisi dokumen PEB sebanyak 180 job (17,7%), keterlambatan proses ekspor sebanyak 115 job (11,3%), dan keterlambatan proses operasional sebanyak 100 job (9,9%). Faktor penyebab utama meliputi *human error*, perubahan data pelanggan, koordinasi yang belum optimal, serta belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Penerapan metode PDCA menghasilkan usulan perbaikan berupa penyusunan SOP proses ekspor, *flowchart* proses kerja, dan *checklist* verifikasi dokumen sebagai pedoman kerja untuk meningkatkan efisiensi proses ekspor secara berkelanjutan.

Kata kunci: Efisiensi, Proses Ekspor, EMKL, PDCA, Logistik

ABSTRACT

The increasing volume of export activities requires logistics companies to carry out export processes efficiently. PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang, a Sea Freight Forwarding (EMKL) company, continues to face several operational challenges, including repeated Export Declaration (PEB) revisions due to data input errors, operational delays, and export shipment delays, which reduce process efficiency. This study aims to describe the actual export process, analyze the efficiency of the export process, and formulate improvement proposals using the Plan-Do-Check-Act (PDCA) method. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observations, interviews, and documentation. The informants consisted of one key informant and two supporting informants selected using purposive sampling. Data validity was ensured through source triangulation, while data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that during the period of June to November 2025, the company handled 1,015 export jobs, of which 395 jobs (38.9%) experienced operational problems. The most dominant issue was Export Declaration (PEB) revisions caused by data input errors, accounting for 180 jobs (17.7%), followed by export delays of 115 jobs (11.3%) and operational delays of 100 jobs (9.9%). The main contributing factors included human error, changes in customer data, suboptimal coordination, and the absence of written Standard Operating Procedures (SOPs). The implementation of the PDCA method resulted in improvement proposals consisting of an export process SOP, a process flowchart, and a document verification checklist to serve as standardized work guidelines for continuously improving export process efficiency.

Keywords: *Efficiency, Export Process, Sea Freight Forwarding, PDCA, Logistics*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan akan kehadiran Allah SWA atas rahmat dan hidayahnya, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Efisiensi Proses Ekspor dengan Menggunakan Metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) Pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang” tanpa adanya masalah yang signifikan. Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan sebagai syarat kelulusan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari keberhasilan dalam penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Anafil Windriya, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik serta pembimbing akademik yang telah membimbing dan mendukung penulis selama ini.
5. Dosen penguji 1 Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si dan Dosen Penguji 2 Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M.
6. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M selaku Dosen Wali
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi

- Logistik yang sudah membantu penulis selama menimba ilmu kampus ini.
8. Bapak Brian Arga selaku Manager yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan magang di PT. Anugerah Mulia Kargojaya Semarang.
 9. Seluruh staf pada PT. Anugerah Mulia Kargojaya Semarang, terkhusus Ibu Adelia Indra, Ibu Dwi Wijayanti, Bapak Muhammad Rifan yang membersamai penulis menjalani kegiatan magang dan membantu penulis beradaptasi dengan baik.
 10. Ibunda Titik Yuliati, Mama Tituk Istriyani dan Papa Rony Rusyadi yang telah mendukung penulis dengan hati yang lapang, mendo'akan semua hal baik, dan memberi kasih sayang yang tak terhingga.
 11. Teman-teman angkatan 22 dan terdekat penulis yang selalu ada untuk penulis.
 12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat terbuka. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat di kemudian hari bagi siapapun yang membaca.

Semarang, 18 Juni 2026



Mariana Rahmawati

DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Ekspor	12
2.1.2 Efisiensi	15
2.1.3 Ekspedisi Muatan Kapal Laut.....	17
2.1.4 Manajemen Kualitas	18
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	22
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	38

3.3 Fenomena Penelitian	38
3.4 Sumber Data Penelitian.....	42
3.5 Penentuan Informan Penelitian	43
3.6 Instrumen Penelitian.....	45
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	47
3.9 Triangulasi Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Profil Perusahaan	50
4.1.2 Lokasi Perusahaan	52
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.1.4 Unit Bisnis	53
4.1.5 Struktur Organisasi	54
4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi	55
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1 Analisis Proses Ekspor Aktual Pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang	57
4.2.2 Analisa Efisiensi Proses Ekspor Pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang	73
4.2.3 Analisa Penerapan Metode <i>Plan-Do-Check-Act</i> (PDCA) dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang	111
4.3 <i>Output</i> Penelitian	128
BAB V PENUTUP.....	135
5.1 Kesimpulan.....	135
5.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kategori Masalah Ekspor Periode Juni – November 2025	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4. 1 Jumlah Revisi Dokumen Ekspor Periode Juni–November 2025	75
Tabel 4. 2 Frekuensi Revisi Dokumen Ekspor Periode Juni–November 2025	76
Tabel 4. 3 Penyebab Reject/Revisi Dokumen Ekspor.....	77
Tabel 4. 4 Data Delay Proses Ekspor Periode Juni–November 2025	81
Tabel 4. 5 Data Jenis Delay Sistem Periode Juni–November 2025	82
Tabel 4. 6 Data Lama Penyelesaian Dokumen Ekspor Periode Juni-November 2025	83
Tabel 4. 7 Data Open closing Periode Juni–November 2025	88
Tabel 4. 8 Data Revisi Dokumen Akibat Kesalahan <i>Input</i> Periode Juni-November 2025.....	97
Tabel 4. 9 Data Jumlah Job Ekspor Periode Juni–November 2025	101
Tabel 4. 10 Hasil Tahap Plan.....	113
Tabel 4. 11 Usulan Tindakan Perbaikan pada Tahap Do.....	117
Tabel 4. 12 Evaluasi Hambatan Tahap Check.....	121
Tabel 4. 13 Rekomendasi Tindak Lanjut.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Job Ekspor Periode Bulan Juni - November 2025	3
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	36
Gambar 4. 1 Logo PT Anugerah Mulia Kargojaya	50
Gambar 4. 2 Struktur PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang , 2025	54
Gambar 4. 3 Flowchart Proses Ekspor PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang.....	58
Gambar 4. 4 Super Dry <i>Container</i> Pack	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Transkrip	142
Lampiran 2 Triangulasi Data	151
Lampiran 2 Biodata Peneliti.....	153
Lampiran 3 Hasil Uji Turnitin	154
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	155
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	156