

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekspor di Indonesia merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional serta berkontribusi dalam peningkatan devisa negara. Indonesia memiliki berbagai komoditas unggulan yang berpotensi besar di pasar internasional, sehingga aktivitas ekspor terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu (Febrianto et al., 2025). Ekspor merupakan bagian dari perdagangan internasional yang bertujuan untuk memperluas pasar produk dalam negeri ke tingkat global. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor, ekspor adalah kegiatan pengeluaran barang dari kawasan pabean. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ekspor melibatkan berbagai pihak serta tahapan yang harus dilakukan secara terstruktur agar proses pengiriman barang dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Dirhamsyah et al., 2022).

Efisiensi merupakan salah satu aspek penting dalam setiap kegiatan operasional karena berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output yang maksimal dengan penggunaan *input* yang minimal tanpa mengurangi kualitas hasil yang dicapai. Menurut Sedarmayanti (2014), efisiensi adalah kemampuan suatu kegiatan dalam menghasilkan output secara optimal dengan menggunakan *input*

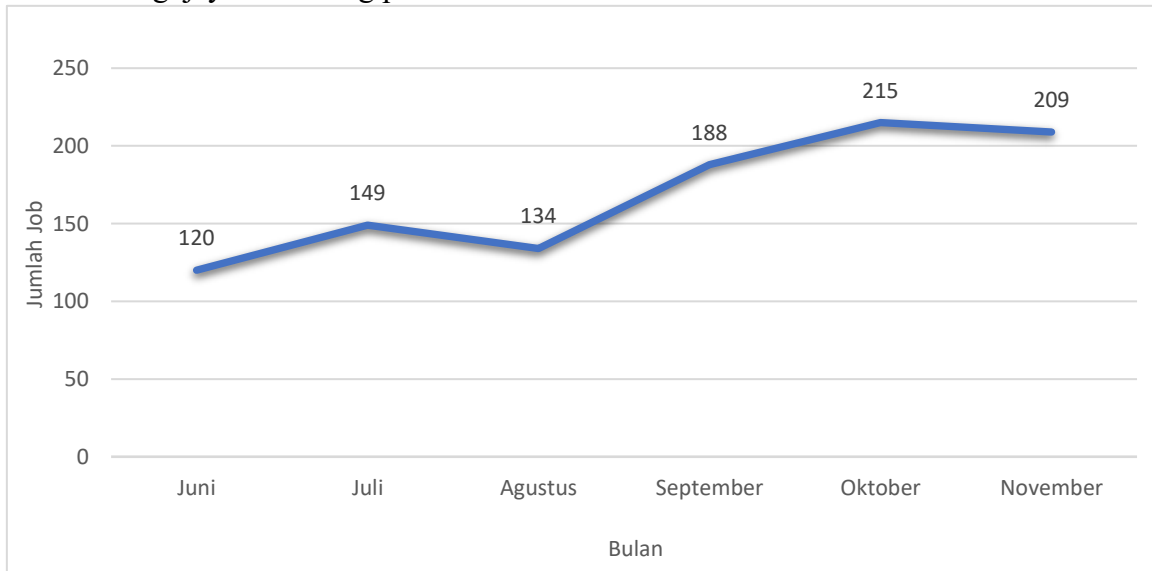
seminimal mungkin tanpa mengorbankan kualitas hasil. Efisiensi kerja diukur melalui beberapa indikator, yaitu waktu, biaya, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kualitas proses, produktivitas, kelancaran operasional, serta kesehatan dan keselamatan kerja.

Penerapan efisiensi menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja operasional suatu perusahaan. Pengelolaan waktu yang tepat, pemanfaatan sumber daya secara optimal, serta proses kerja yang berjalan lancar akan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efisien. Sebaliknya, keterlambatan proses, pemborosan sumber daya, kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan, maupun kurang optimalnya koordinasi dapat menurunkan tingkat efisiensi suatu kegiatan. Setiap perusahaan perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap proses operasionalnya agar efisiensi dapat terus ditingkatkan dan kinerja perusahaan menjadi lebih optimal.

PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik sebagai Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang berlokasi di Semarang. Perusahaan ini menyediakan layanan pengiriman barang melalui jalur laut, meliputi pengurusan dokumen ekspor, koordinasi dengan pihak pelayaran, proses pengangkutan (*trucking*), serta *stuffing container* hingga barang siap dikirim melalui pelabuhan. Dalam operasionalnya, perusahaan berperan sebagai penghubung antara pemilik barang dengan pihak pelayaran, pelabuhan, dan instansi terkait. Kinerja operasional yang efisien, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kelancaran proses,

menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan kegiatan distribusi serta proses ekspor.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas operasional ekspor, PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang dituntut untuk mampu mengelola setiap tahapan proses ekspor secara efisien. Selama periode Juni hingga November 2025, perusahaan menangani sebanyak 1.015 job ekspor. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa aktivitas ekspor di perusahaan tergolong tinggi sehingga setiap tahapan proses, mulai dari pengurusan dokumen, koordinasi dengan pihak pelayaran, proses *trucking*, hingga *stuffing container*, harus dikelola secara tepat waktu agar kegiatan ekspor dapat berjalan dengan lancar. Efisiensi operasional menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses ekspor. Untuk memberikan gambaran mengenai tingkat aktivitas operasional perusahaan selama periode penelitian, disajikan data jumlah job ekspor PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Grafik Job Ekspor Periode Bulan Juni - November 2025
Sumber : Data Perusahaan PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang, 2025

Gambar 1.1 menunjukkan jumlah job ekspor dari Juni hingga November 2025 mencapai 1015 job ekspor, menunjukkan aktivitas ekspor yang cukup besar dalam operasional perusahaan. Data yang digunakan hanya mencakup periode Juni hingga November 2025 karena penelitian ini menggunakan data operasional perusahaan selama enam bulan terakhir yang tersedia dan telah terdokumentasi secara lengkap pada saat penelitian dilakukan. Periode tersebut dipilih karena dianggap mampu merepresentasikan kondisi aktual proses ekspor perusahaan serta memberikan gambaran yang cukup mengenai pola aktivitas operasional dan permasalahan yang terjadi. Pola pertumbuhannya mengalami peningkatan dari 120 job pada bulan Juni hingga 215 job pada bulan Oktober, meskipun terjadi sedikit penurunan pada bulan November menjadi 209 job. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa volume ekspor cenderung meningkat. Peningkatan jumlah job ekspor menunjukkan bahwa perusahaan harus menangani lebih banyak tugas operasional. Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja operasional, terutama jika tidak didukung dengan sistem pengelolaan yang baik.

Meningkatnya jumlah job ekspor menunjukkan bahwa perusahaan menghadapi beban operasional yang semakin besar. Kondisi tersebut menuntut setiap tahapan proses ekspor dapat berjalan secara efisien agar seluruh kegiatan operasional dapat diselesaikan tepat waktu. Namun, semakin tingginya aktivitas ekspor juga berpotensi meningkatkan risiko terjadinya berbagai kendala operasional yang dapat memengaruhi kelancaran proses ekspor.

Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi selama proses ekspor, dilakukan rekapitulasi terhadap kategori kendala yang terjadi selama periode Juni hingga November 2025. Rekapitulasi tersebut memberikan gambaran mengenai jenis permasalahan yang paling sering terjadi dan menjadi dasar dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi proses ekspor di PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang. Data tersebut disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kategori Masalah Ekspor Periode Juni – November 2025

No	Kategori Masalah	Jumlah Masalah	Persentase
1	Revisi dokumen PEB akibat kesalahan <i>input</i> data (jumlah, FOB, <i>container</i> , dll) 4 – 5 kali/job	180 job	17,7%
2	Keterlambatan proses operasional (<i>stuffing</i> dan keterlambatan terhadap <i>closing time</i>)	100 job	9,9%
3	Keterlambatan proses ekspor (<i>delay</i> > 3 hari)	115 job	11,3%
Total		395 job	38,9%

Sumber : Data Perusahaan PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam proses ekspor PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang berkaitan dengan aspek dokumentasi dan operasional. Data tersebut diperoleh dari hasil rekapitulasi perusahaan mengenai berbagai permasalahan yang terjadi selama proses ekspor pada periode Juni hingga November 2025. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut, total permasalahan yang terjadi mencapai 395 job atau sebesar 38,9% dari keseluruhan 1.015 job ekspor.

Persentase tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat cukup banyak kendala dalam proses ekspor yang dapat memengaruhi kelancaran operasional perusahaan. Diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses dokumentasi maupun operasional ekspor agar permasalahan yang sama tidak terus berulang. Berdasarkan hasil rekapitulasi data perusahaan, permasalahan yang terjadi selama proses ekspor terdiri atas revisi dokumen PEB akibat kesalahan *input* data, keterlambatan proses operasional, serta keterlambatan proses ekspor.

Kategori permasalahan pertama yaitu revisi dokumen PEB akibat kesalahan *input* data, seperti jumlah barang, nilai *Free on Board* (FOB), data *container*, dan data lainnya, yang tercatat sebanyak 180 job atau sebesar 17,7% sehingga menjadi kategori permasalahan dengan persentase tertinggi. Kategori permasalahan kedua yaitu keterlambatan proses operasional, seperti keterlambatan *stuffing* dan melewati *closing time*, sebanyak 100 job atau sebesar 9,9%. Sementara itu, kategori permasalahan ketiga yaitu keterlambatan proses ekspor dengan *delay* lebih dari tiga hari sebanyak 115 job atau sebesar 11,3%. Tingginya jumlah permasalahan tersebut menunjukkan bahwa proses ekspor di PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang masih menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang dan wawancara dengan staf dokumentasi serta staf operasional PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang, revisi dokumen ekspor terjadi akibat kesalahan *input* data dan perubahan data dari pelanggan yang mengharuskan dilakukan revisi berulang. Sementara itu, keterlambatan proses operasional dipengaruhi oleh kurang optimalnya koordinasi,

keterlambatan armada, jarak gudang ke pelabuhan yang cukup jauh, serta perubahan jadwal kapal yang menyebabkan proses ekspor tidak dapat diselesaikan sesuai target waktu.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur secara rinci setiap tahapan proses ekspor. Selama ini pelaksanaan pekerjaan masih mengacu pada kebiasaan kerja, pengalaman karyawan, serta arahan dari atasan. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan proses ekspor belum memiliki standar yang seragam sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan maupun keterlambatan yang terjadi secara berulang. Berbagai permasalahan yang ditemukan perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebabnya serta merumuskan upaya perbaikan guna meningkatkan efisiensi proses ekspor.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan upaya peningkatan efisiensi proses ekspor untuk mengurangi kendala yang terjadi dalam aktivitas operasional, seperti keterlambatan pengurusan dokumen, kurang optimalnya koordinasi antar pihak, serta ketidaksesuaian pelaksanaan proses ekspor. Permasalahan tersebut berpotensi menyebabkan pemborosan waktu, meningkatnya biaya operasional, serta menghambat kelancaran proses ekspor secara keseluruhan. Diperlukan suatu metode perbaikan kualitas yang mampu mengidentifikasi penyebab permasalahan secara sistematis serta menghasilkan upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut Kraharu et al. (2025), Metode perbaikan kualitas dalam manajemen kualitas terdiri dari beberapa pendekatan yang bertujuan meningkatkan kinerja proses

dan kepuasan pelanggan. Salah satu metode yang umum digunakan adalah PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), yaitu siklus perbaikan berkelanjutan yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga tindakan perbaikan. Selain itu, terdapat metode DMAIC (*Define-Measure-Analyze-Improve-Control*) yang merupakan bagian dari *Six Sigma*, yang berfokus pada pengurangan cacat melalui analisis data yang sistematis. Pendekatan lain adalah *Total Quality Management* (TQM), yang menekankan keterlibatan seluruh anggota organisasi, fokus pada pelanggan, serta perbaikan berkelanjutan sebagai budaya kerja.

Selanjutnya, *Lean Manufacturing* digunakan untuk meningkatkan kualitas dengan cara menghilangkan pemborosan dan meningkatkan efisiensi proses tanpa mengurangi nilai bagi pelanggan. *Six Sigma* sendiri merupakan metode berbasis statistik yang bertujuan mengurangi variasi proses dan meminimalkan kesalahan agar kualitas mencapai tingkat optimal. Selain itu, Kaizen menekankan perbaikan kecil yang dilakukan secara terus-menerus dengan melibatkan semua karyawan. *Metode Quality Function Deployment* (QFD) berfokus pada penerjemahan kebutuhan pelanggan ke dalam desain produk atau layanan, sehingga hasil yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Terakhir, standar ISO 9001 merupakan sistem manajemen kualitas yang memberikan pedoman bagi organisasi untuk menjaga konsistensi proses dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Semua metode tersebut digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas secara sistematis dan berkelanjutan dalam organisasi.

Berdasarkan karakteristik permasalahan yang ditemukan pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang, metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) dinilai paling sesuai

untuk digunakan. Permasalahan yang terjadi berupa revisi dokumen ekspor, keterlambatan proses operasional, dan keterlambatan proses ekspor merupakan permasalahan yang bersifat berulang sehingga memerlukan perbaikan secara terus-menerus. PDCA merupakan metode yang menekankan siklus perbaikan berkelanjutan melalui tahapan perencanaan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), evaluasi (*Check*), dan tindakan perbaikan (*Act*). Dengan pendekatan tersebut, penyebab permasalahan dapat diidentifikasi secara sistematis, kemudian dilakukan evaluasi dan tindak lanjut untuk mencegah terulangnya permasalahan yang sama serta meningkatkan efisiensi proses ekspor. Selain itu, penelitian pada bagian *forwarding export* menunjukkan bahwa penerapan PDCA mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi proses yang saling berkaitan, serta membantu mengurangi kesalahan dan ketidaksesuaian dalam operasional. Metode PDCA dinilai sesuai untuk diterapkan dalam meningkatkan efisiensi proses ekspor (Gifarellham & Azzahra, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan dalam proses ekspor menunjukkan adanya ketidakefisienan yang perlu diperbaiki agar kegiatan operasional dapat berjalan lebih efisien dan optimal, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Efisiensi Proses Ekspor dengan Menggunakan Metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) Pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang "**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses ekspor aktual yang diterapkan pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang?
2. Bagaimana efisiensi proses ekspor pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang?

3. Bagaimana penerapan metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) dalam meningkatkan efisiensi proses ekspor pada perusahaan EMKL PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan proses ekspor aktual yang diterapkan pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang.
2. Untuk menganalisis tingkat efisiensi proses ekspor pada perusahaan EMKL PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang berdasarkan indikator waktu, kualitas proses, kelancaran operasional, sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.
3. Untuk menganalisis serta memberikan usulan perbaikan melalui penerapan metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) dalam meningkatkan efisiensi proses ekspor pada perusahaan EMKL PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai proses ekspor yang diterapkan pada perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis efisiensi proses ekspor berdasarkan indikator waktu, kualitas proses, kelancaran operasional, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman peneliti mengenai penerapan

metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) sebagai upaya perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan efisiensi proses ekspor.

b) Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya pada manajemen rantai pasok dan ekspor-impor. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai proses ekspor pada perusahaan EMKL, analisis efisiensi proses ekspor berdasarkan indikator efisiensi, serta penerapan metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) sebagai salah satu metode perbaikan berkelanjutan dalam kegiatan operasional ekspor.

c) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses ekspor yang diterapkan pada PT Anugerah Mulia Kargojaya Semarang serta menjadi bahan evaluasi dalam mengidentifikasi permasalahan yang memengaruhi efisiensi proses ekspor. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi proses ekspor berdasarkan hasil analisis indikator waktu, kualitas proses, kelancaran operasional, sumber daya manusia, dan sarana prasarana, serta memberikan usulan perbaikan melalui penerapan metode *Plan-Do-Check-Act* (PDCA).