

**STRATEGI *FREIGHT FORWARDER* DALAM
MEMINIMALISIR KESALAHAN ADMINISTRASI DOKUMEN
EKSPOR DENGAN SHIPPING LINE
DI PT. ORIENT EXPRESS CONTAINER (OEC) FREIGHT
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 : Fatia Aida Azka

NIM : 40011320650055

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

2024

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

- BJ Habibie –

“Jangan lihat kesuksesan seseorang menjadi tolak ukur. Kamu kuat, kamu bisa dengan cara dan capaian masing-masing”

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Keluarga saya yang sangat saya cintai dan tak pernah lelah dalam memberikan semangat, dukungan dan doa. Terima kasih atas segala dedikasi dan kasih sayang yang telah diberikan, semoga keluarga turut bangga.

Diri Sendiri yang sudah berusaha keras dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya ucapkan terimakasih.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Strategi *Freight Forwarder* Dalam Meminimalisir
Kesalahan Administrasi Dokumen Ekspor dengan *shipping line*
di PT. Orient Express Container (OEC) Freight Semarang

Nama : Fatia Aida Azka

NIM : 40011320650055

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.

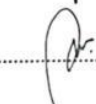
Dosen Pembimbing:
Stacia Reviany Mege, SE., MSM
NIP. 199107092018072001


(.....)

Dosen Penguji 1:
Agung Budiatmo, S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001


(.....)

Dosen Penguji 2:
Anafil Windriya, S.E., M.M.
NIP. 199301242019032017


(.....)

Semarang, 12 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Fatia Aida Azka
2. Nomor Induk Mahasiswa: 40011320650055
3. Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen, 3 Agustus 2001
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Gg. Beringin No.13 RT 005/RW 004 Bumirejo,
Kec. Kebumen. Kab. Kebumen, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Strategi *Freight Forwarder* dalam Meminimalisir Kesalahan Administrasi Dokumen Ekspor dengan *Shipping Line* di PT. Orient Express Container (OEC) Freight 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 ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya 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, 28 Mei 2024

Pembuat pernyataan



Fatia Aida Azka

NIM 40011320650055

ABSTRAK

Perdagangan internasional merupakan salah satu bentuk perdagangan antar negara. Salah satu bentuk perdagangan internasional adalah kegiatan ekspor. Di Indonesia sendiri terdapat perusahaan jasa yang memberikan layanan dalam pengurusan administrasi dokumen ekspor yaitu perusahaan *freight forwarder*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan administrasi dokumen ekspor dan strategi dan untuk mengetahui strategi perusahaan *freight forwarder* dalam meminimalisir kesalahan administrasi dokumen ekspor dengan *shipping line* di PT. Orient Express Container (OEC) Freight Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana metode penelitian yang digunakan adalah pemaparan hasil dari semua studi dan penelitian. Data yang digunakan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang menyebabkan kesalahan administrasi dokumen ekspor adalah keterlambatan *shipper mengirimkan SI*, ketidaktelitian SDM di perusahaan, dan sistem website *shipping line* mengalami gangguan (error). Strategi perusahaan dalam meminimalisir kesalahan administrasi dokumen ekspor berjalan dengan baik namun belum menyeluruh karena perusahaan hanya menetapkan prosedur mendasar atas layanan pengurusan administrasi dokumen ekspor. Berdasarkan manajemen strategis, perusahaan hanya melakukan perumusan dan pengimplementasian strategi, belum menerapkan evaluasi strategi.

Kata kunci : Administrasi, Ekspor, Freight Forwarder, Strategi.

ABSTRACT

International trade is a form of commerce between countries. One aspect of international trade is export activities. In Indonesia, there are service companies that provide administrative document management services for exports, known as freight forwarder companies. The purpose of this study is to identify the factors causing errors in the administration of export documents and to determine the strategies used by freight forwarder companies to minimize these errors in coordination with the shipping line at PT. Orient Express Container (OEC) Freight Semarang. This research employs a descriptive qualitative method, presenting the results of all studies and research. Data was collected through observations, interviews, literature reviews, and documentation. The findings of the study indicate that the factors causing errors in the administration of export documents include shipper delay in sending SI, human resource inaccuracies within the company, and disruptions in the shipping line's website system (errors). The company's strategy to minimize administrative errors in export documentation has been effective but not comprehensive, as the company has only established basic procedures for managing export document administration services. According to strategic management principles, the company has only engaged in the formulation and implementation of strategies, without incorporating strategy evaluation.

Keywords: *Administration, Export, Freight Forwarder, Strategy.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Strategi *Freight Forwarder* dalam Meminimalisir Kesalahan Administrasi Dokumen Ekspor di PT. Orient Express Container (OEC) Freight Semarang.**”

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan, bimbingan, doa dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Prof, Dr. Suharmono, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro .
4. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang membimbing dengan penuh kesabaran serta mendukung seluruh kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M selaku Dosen Wali yang telah mendampingi dan memberi arahan akademik kepada penulis.

6. Seluruh Dosen dan staff Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan pengetahuan selama masa studi.
7. Pimpinan dan karyawan PT. Orient Express Container (OEC) Freight Semarang yang senantiasa memberikan masukan dan membantu dalam segala hal penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak, ibu, dan kakak-kakak selaku keluarga yang telah menyayangi, memberikan dukungan berupa materi dan emosional, serta senantiasa mendoakan agar dimudahkan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman – teman Prodi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Angkatan 2020.
10. Teman-teman, sahabat, saudara, dan pihak lain yang mendoakan, menyemangati, dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung dan tidak bisa disebutkan, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan, semoga tugas akhir ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 28 Mei 2024

Penulis



Fatia Aida Azka

NIM. 40011320650055

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Administrasi Dokumen	9
2.1.2 Perdagangan Internasional	11
2.1.2 Ekspor	12
2.1.3 Strategi	20
2.1.4 <i>Freight Forwarder</i>	22
2.1.5 <i>Shipping Line</i>	25
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	30
2.2.1 Penelitian Cherly Antika dan Dedi Febrianto (2023).....	30

2.2.2	Penelitian Sri Handoko Sakti dan Muhammad Ikhsan (2022).....	31
2.2.3	Penelitian Winoto Hadi dkk. (2022)	31
2.2.4	Penelitian Arif Nova Sugiyanto dan Zainul Abidin (2019).....	32
2.2.5	Penelitian Rodiatul Muthmainah dan Doni Putra Utama (2019).....	32
2.2.6	Penelitian Thianthip Bandoophanit and Siwaporn Pumprasert (2022).....	33
2.2.7	Penelitian Bo-Rui Yan, Qian-Li Dong, Qian Li dan Min L, (2022)	33
2.2.8	Penelitian Amjad Al-Azzam (2022).....	34
2.2.9	Penelitian Hui Zhao, Qiang Meng, dan Yadong Wang (2021).....	34
2.2.10	Penelitian Ioannis Voudouris dan Evi Plomaritou (2020).....	35
2.3	Alur Kerangka Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Pendekatan Penelitian	42
3.2	Fokus Penelitian dan Lokasi Penelitian	43
3.3	Fenomena Penelitian.....	43
3.4	Sumber Data Penelitian.....	45
3.5	Penentuan Informan Penelitian	46
3.6	Instrumen Penelitian	47
3.7	Teknik Pengumpulan Data	47
3.8	Teknik Analisis Data	49
3.9	Triangulasi Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian	52
4.1.1	Profil Perusahaan	52
4.1.2	Lokasi Perusahaan	53
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.1.4	Tugas Dan Fungsi Divisi Perusahaan	53

4.1.5	Jasa Yang Ditawarkan Perusahaan	55
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1	Faktor- Faktor yang menyebabkan kesalahan administrasi dokumen ekspor antara <i>freight forwarder</i> dengan <i>shipping line</i>	57
4.2.2	Strategi perusahaan <i>freight forwarder</i> dalam meminimalisir kesalahan administrasi dokumen ekspor dengan <i>shipping lines</i>	63
4.3	Output penelitian.....	70
BAB V PENUTUP		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Perkembangan Ekspor dan Impor Indonesia Tahun 2023	2
Tabel 1. 2 Frekuensi Terkena Denda PT. OEC Freight Semarang 2021-2023.....	4
Tabel 1. 3 Ketentuan dan rate biaya tambahan dari shipping line.	5
Tabel 2. 1 Perbedaan HB/L dan MB/L	16
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4. 1 SOP Pengurusan Administrasi dokumen Ekspor	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka berfikir	41
Gambar 4. 1 Logo OEC Group	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi perusahaan.....	53
Gambar 4. 3 Sistem pencatatan shipment	64
Gambar 4. 4 Joblist karyawan	69
Gambar 4. 5 Output Penelitian.....	71
Gambar 4. 6 Flowchart Pengurusan Administrasi Dokumen Ekspor	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	81
Lampiran 01 (Wawancara)	81
Lampiran 02 (Hasil Turnitin)	93
Lampiran 03 (Biodata Peneliti)	94
Lampiran 04 (Surat Izin Penelitian)	95
Lampiran 05 (Dokumentasi)	96