

**STRATEGI PERUSAHAAN *FREIGHT FORWARDER* DALAM
MENANGANI PENUNDAAN EKSPOR AKIBAT REVISI
BARANG *PLYWOOD* DI PT MITRA KARGO INDONESIA**

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 : Risangayu Sesarriati

NIM : 40011320650047

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

2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Percayalah suatu saat kamu akan berhasil dengan proses yang kamu lalui di masa sekarang dan suatu saat kamu akan bisa lebih dari yang kamu impikan”

(Risangayu)

PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati, tugas akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, keluarga, sahabat, serta orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tanpa henti setiap waktu dalam menyusun penelitian ini.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Strategi Perusahaan *Freight Forwarder* dalam
Menangani Penundaan Ekspor Akibat Revisi Barang
Plywood di PT Mitra Kargo Indonesia

Nama : Risangayu Sesarriati

NIM : 40011320650047

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) 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:
Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.
NIP. 196010011990031004


(.....)

Dosen Penguji 1:
Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001


(.....)

Dosen Penguji 2:
Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001


(.....)

Semarang, 26 Juni 2024
Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.
NIP. 19700425199702100

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Risangayu Sesarriati
2. Nomer Induk Mahasiswa : 40011320650047
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 18 Mei 2002
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Letnan Arsyad RT04 RW01. Kayuringin
Jaya, Kota Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “Strategi Perusahaan *Freight Forwarder* dalam Menangani Penundaan Ekspor Akibat Revisi Barang *Plywood* di PT Mitra Kargo Indonesia”. 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, 13 Juni 2024
Pembuat Pernyataan



Risangayu Sesarriati
NIM. 40011320650047

ABSTRAK

Perdagangan internasional tidak selalu berjalan sesuai rencana. Proses perdagangan internasional rentan terhadap risiko kerugian atau hambatan yang dapat dialami oleh pihak-pihak yang terlibat. Dalam perdagangan internasional masalah yang sering muncul seperti barang yang tidak sesuai *grade* permintaan importir (*buyer*) sehingga mengharuskan eksportir untuk merevisi barang yang akan dikirim. Hal ini dapat menyebabkan penundaan ekspor atau penundaan pengiriman barang dari jadwal pengiriman yang telah ditentukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat serta mengetahui langkah strategi yang dilakukan PT Mitra Kargo Indonesia dalam menyelesaikan permasalahan penundaan ekspor akibat revisi barang *plywood*. Dalam penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari wawancara dengan karyawan PT Mitra Kargo Indonesia dan data sekunder diperoleh dari buku dan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan faktor pendukung dalam menyelesaikan permasalahan penundaan ekspor akibat revisi barang *plywood* adalah *trucking*, komunikasi yang efektif, dan proses pengembalian kontainer mudah. Sedangkan faktor penghambat dalam menyelesaikan permasalahan penundaan ekspor akibat revisi barang *plywood* adalah muncul kerugian biaya *detention*, dan dokumen revisi. Strategi yang dilakukan PT Mitra Kargo Indonesia dalam menyelesaikan permasalahan penundaan ekspor akibat revisi barang *plywood* berjalan dengan baik namun belum konsisten perusahaan hanya menerapkan strategi penyelesaian pada waktu tertentu saja. Berdasarkan manajemen strategi, perusahaan hanya melakukan pengimplementasian strategi belum melakukan *controlling* dan evaluasi secara berkala.

Kata Kunci : Barang *Plywood*, Penundaan Ekspor, Strategi

ABSTRACT

International trade does not always go according to plan. The process of international trade is vulnerable to the risk of loss or obstacles that can be experienced by the parties involved. In international trade, problems often arise such as goods that do not match the grade requested by the importer (buyer), requiring the exporter to revise the goods to be sent. This can cause export delays or delays in the delivery of goods from a predetermined delivery schedule. The purpose of this research is to find out the supporting and inhibiting factors and to find out the strategic steps taken by PT Mitra Kargo Indonesia in solving the problem of export delays due to revision of plywood goods. This research uses a qualitative descriptive method with a case study approach. This research uses primary and secondary data, primary data obtained from interviews with PT Mitra Kargo Indonesia employees and secondary data obtained from books and supporting documents related to the issues raised by researchers. The results showed that the supporting factors in solving the problem of export delays due to the revision of plywood goods were trucking, effective communication, and easy container return process. While the inhibiting factors in solving the problem of export delays due to revisions to plywood goods are detention costs, and revised documents. The strategy carried out by PT Mitra Kargo Indonesia in resolving the problem of export delays due to revisions to plywood goods is going well but not yet consistent, the company only applies a settlement strategy at certain times. Based on strategic management, the company only implements strategies that have not carried out regular controlling and evaluation.

Keywords: *Plywood Goods, Export Delays, Strategy*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat-Nya dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“Strategi Perusahaan *Freight Forwarder* dalam Menangani Penundaan Ekspor Akibat Revisi Barang *Plywood* di PT Mitra Kargo Indonesia”**

Penyusunan Tugas Akhir ini terselesaikan berkat adanya bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Tugas Akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, 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. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing terima kasih atas waktu, perhatian dan segala bimbingan serta arahnya kepada penulis.
5. Anafil Windriya S.E., M.M. selaku Dosen Wali. Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M. dan Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji terima kasih atas waktu, perhatian dan segala arahnya kepada penulis.

6. Kepada Bapak/Ibu Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
7. Kepada Karyawan PT Mitra Kargo Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu saya memberikan masukan dan membantu dalam segala hal yang dibutuhkan penulis untuk kelancaran menyelesaikan tugas akhir.
8. Kepada keluarga saya Ibu Sutiana, Bapak Vapa Susanto, Cahya Septianava, Alfon Syaputra. Terima kasih selalu mendoakan saya, memberikan kasih sayang, dukungan, pengorbanan dan motivasi.
9. Teman-teman mahasiswa dari Prodi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Angkatan 2020 Universitas Diponegoro, atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.

Dalam penulisan tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna. Penulis mengharapkan adanya masukan, saran, dan kritik yang berguna untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Semarang, 1 Juni 2024

Pembuat pernyataan



Risangayu Sesarriati

NIM 40011320650047

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Perdagangan Internasional	8
2.1.2 Ekspor	13
2.1.3 Kepabeanaan.....	19
2.1.4 <i>Freight Forwarder</i>	20
2.1.5 Produk Industri Kehutanan <i>Plywood</i>	23
2.1.6 Konsep Penundaan Ekspor.....	24
2.1.7 Manajemen Strategi	26
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	27
2.3 Alur Kerangka Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42

3.1	Pendekatan Penelitian.....	42
3.2	Fokus dan Lokasi Penelitian.....	43
3.2.1	Fokus Penelitian.....	43
3.3	Fenomena Penelitian	44
3.4	Sumber Data Penelitian	44
3.5	Penentuan Informan Penelitian	45
3.6	Instrumen Penelitian.....	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data	47
3.8	Teknik Analisis Data	48
3.9	Triangulasi.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
1.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	51
1.1.1	Profil Perusahaan PT Mitra Kargo Indonesia	51
1.1.3	Lokasi PT Mitra Kargo Indonesia.....	53
1.1.4	Jasa yang ditawarkan PT Mitra Kargo Indonesia	53
1.1.5	Struktur Organisasi PT Mitra Kargo Indonesia	54
1.1.6	Tugas Divisi PT Mitra Kargo Indonesia	55
4.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	59
4.2.1	Strategi Perusahaan <i>Freight Forwarder</i> dalam Menangani Penundaan Ekspor Akibat Revisi Barang <i>Plywood</i>	59
4.2.2	Faktor Pendukung Perusahaan <i>Freight Forwarder</i> Dalam Menangani Penundaan Ekspor Akibat Revisi Barang <i>Plywood</i>	63
4.2.3	Faktor Penghambat Perusahaan <i>Freight Forwarder</i> Dalam Menangani Penundaan Ekspor Akibat Revisi Barang <i>Plywood</i>	65
4.3	Output Penelitian Terapan.....	79
BAB V PENUTUP.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Volume Ekspor Indonesia (2019-2023).....	2
Tabel 1. 2 Data Penundaan Ekspor Akibat Kesalahan Grade Barang Plywood CV. Sumber Anugrah	4
Tabel 2. 1Dampak SVLK Terhadap Industri dan Kehutanan	24
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	41
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan PT Mitra Kargo Indonesia	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Mitra Kargo Semarang Indonesia.....	55
Gambar 4. 3 Alur Penyelesaian Penundaan Ekspor.....	61
Gambar 4. 4 Dokumen Invoice	68
Gambar 4. 5 Dokumen Invoice	70
Gambar 4. 6 Dokumen Packing List.....	72
Gambar 4. 7 Dokumen Packing List.....	74
Gambar 4. 8 Dokumen Delivery Order.....	76
Gambar 4. 9 Dokumen Delivery Order.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Transkrip Wawancara)	86
Lampiran 2 (Hasil Turnitin)	96
Lampiran 3 (Biodata)	97
Lampiran 4 (Surat Keterangan Izin Penelitian)	98
Lampiran 5 (Dokumentasi Penelitian)	99