

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan internasional merupakan salah satu bentuk nyata dari integrasi ekonomi global yang mencerminkan hubungan saling ketergantungan antarnegara. Dalam konteks Indonesia, aktivitas ekspor dan impor tidak hanya menjadi sarana pertukaran barang dan jasa, tetapi juga memainkan peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Perdagangan internasional menjadi motor penggerak utama dalam meningkatkan produktivitas serta daya saing ekonomi suatu negara, khususnya bagi negara berkembang seperti Indonesia. Peran tersebut semakin penting dalam konteks globalisasi dan integrasi ekonomi, di mana Indonesia perlu memanfaatkan peluang untuk bersaing di pasar internasional. Dengan demikian, strategi yang tepat dalam perdagangan internasional akan membantu Indonesia untuk meningkatkan kinerja ekspor dan mengoptimalkan potensi perekonomian nasional (Suhardi et al., 2022).

Perdagangan internasional merupakan fondasi utama dalam hubungan ekonomi global, yang memungkinkan negara-negara saling bertukar barang, jasa, teknologi, dan modal. Aktivitas ini tidak hanya memperluas pasar bagi produk domestik, tetapi juga membuka akses terhadap sumber daya yang tidak tersedia secara lokal. Dalam era globalisasi saat ini, keterbukaan perdagangan antarnegara menjadi instrumen

penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan efisiensi produksi, serta memperkuat daya saing nasional di pasar global.

Pelaksanaan perdagangan internasional bukanlah proses yang sederhana. Setiap transaksi lintas negara melibatkan berbagai prosedur yang kompleks, seperti regulasi ekspor-impor, perbedaan sistem logistik, perizinan bea cukai, serta risiko transportasi global. Dalam konteks ini, efisiensi rantai pasok internasional menjadi faktor krusial agar proses distribusi barang dapat berjalan lancar, tepat waktu, dan sesuai ketentuan hukum di masing-masing negara. Oleh karena itu, dibutuhkan peran pihak ketiga yang memiliki keahlian dalam mengelola seluruh aspek teknis dan administratif dalam logistik perdagangan lintas negara.

Menurut Rushton et al. (2022), *freight forwarder* bertindak sebagai perantara penting dalam sistem logistik internasional, menjembatani kepentingan eksportir, importir, dan operator transportasi seperti maskapai penerbangan, perusahaan pelayaran, maupun penyedia angkutan darat. Peran mereka mencakup berbagai layanan komprehensif, mulai dari pengurusan dokumentasi ekspor-impor, pemilihan moda transportasi yang efisien dan ekonomis, hingga penanganan proses kepabeanan serta manajemen risiko logistik. *Freight forwarder* berfungsi sebagai pihak yang menyederhanakan proses pengiriman lintas negara, dengan keahlian dalam memahami regulasi perdagangan internasional yang sering kali kompleks dan berubah-ubah.

Perusahaan *freight forwarder* pada dasarnya berperan sebagai pihak yang membantu proses pengurusan dokumen serta hal-hal administratif lainnya yang

berkaitan dengan pengiriman dan penerimaan barang, khususnya melalui jalur laut. Perusahaan ini merupakan perantara yang mengatur dan mengelola proses booking kapal dari eksportir kepada perusahaan pelayaran (*shipping line*) ketika terjadi kendala seperti *overbooking* atau sistem tidak merespon. Perusahaan berperan melakukan negosiasi slot kapal alternatif, menyediakan opsi pengalihan rute (*re-routing*) atau penggunaan moda transportasi lain, menyediakan jalur pelayaran alternatif jika rute utama mengalami kendala booking, memberikan update rutin terkait status pemesanan kepada klien.

Perusahaan *forwarder* juga dapat berfungsi sebagai wakil dari pemilik barang dalam kegiatan ekspor impor. Salah satu contoh perusahaan di bidang ini adalah PT. XYZ Solo, yang merupakan anak perusahaan dari salah satu *forwarder* di Semarang sebuah perusahaan logistik terintegrasi yang didirikan pada tahun 2003 dan mulai aktif beroperasi sejak 2006. PT. XYZ Solo menyediakan berbagai layanan logistik seperti pengiriman barang lewat laut, udara, maupun darat, serta jasa penyimpanan dan distribusi barang.

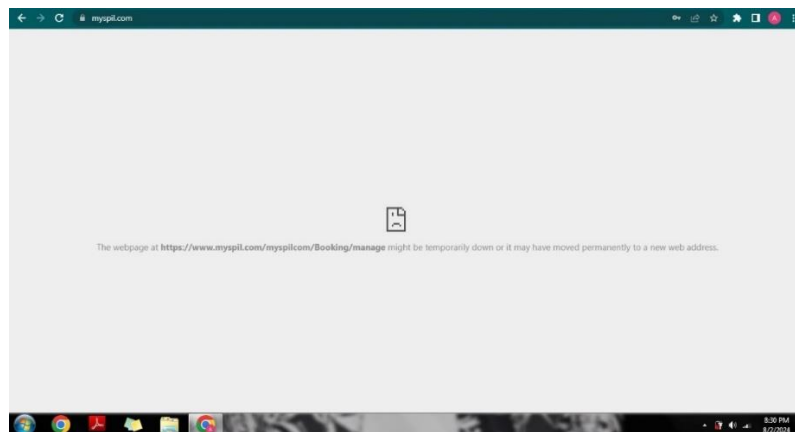
Dalam menjalankan aktivitasnya, PT. XYZ Solo tidak selalu bisa bekerja sesuai rencana. Terkadang, ada kendala atau situasi yang tidak diinginkan yang bisa menghambat proses kerja perusahaan, khususnya dalam pengurusan dokumen ekspor. Hal ini tentu bisa mempengaruhi kelancaran operasional dan proses pengiriman barang ke luar negeri. Sebagai perusahaan *freight forwarder*, PT. XYZ Solo seharusnya bisa menjalankan tugas yang biasanya dilakukan oleh eksportir, termasuk memastikan barang bisa dikirim dengan benar dan sesuai aturan.

Eksportir tentu berharap saat menggunakan jasa *freight forwarder*, barang mereka bisa dikirim dengan cepat, aman, dan sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, mereka juga menginginkan proses pengiriman yang jelas dan sesuai dengan regulasi ekspor yang berlaku. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan *freight forwarder* seperti PT. XYZ Solo untuk mampu menangani berbagai tantangan dan memastikan semua proses berjalan lancar tanpa hambatan.

Dalam menjalankan tugasnya, PT. XYZ Solo sebagai perusahaan *freight forwarder* masih menghadapi berbagai kendala yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Permasalahan pada website pelayaran (*shipping line*) merupakan salah satu tantangan teknis yang kerap dihadapi oleh perusahaan *freight forwarder* dalam melakukan proses booking pengiriman barang ekspor-impor. Website pelayaran umumnya digunakan untuk melakukan *e-booking*, tracking kontainer, pencetakan dokumen seperti *Shipping Instruction* (SI), *Bill of Lading* (BL), serta konfirmasi jadwal dan ketersediaan kapal. Namun, ketika sistem ini mengalami gangguan, bisa menimbulkan dampak negatif terhadap kelancaran pengiriman barang.

Gangguan tersebut meliputi sistem *down* atau *maintenance* tanpa notifikasi yang mengakibatkan tidak bisa melakukan order kapal, proses penginputan data yang sudah berlangsung tertunda. *Delay response time* (lambatnya sistem), biasanya terjadi menjelang akhir bulan mengakibatkan proses booking memakan waktu lama sehingga bisa kehabisan slot kapal dan berisiko kehilangan pelanggan. Terjadi *error* pada fitur upload dokumen, dapat mengakibatkan terlambatnya penerbitan *Bill of Lading* dan

berisiko mendapatkan denda dari pelayaran/bea cukai. Seringkali jadwal keberangkatan kapal di website berbeda dengan jadwal aktual di terminal pelabuhan, mengakibatkan kontainer gagal di muat pada kapal yang sudah di tentukan dan berisiko dipindahkan ke kapal selanjutnya yang tentunya akan menunda waktu pengiriman selama beberapa hari bahkan beberapa minggu. Tidak ada notifikasi dari website jika jadwal kapal diubah, jadi *freight forwarder* seringkali terlambat menyampaikan kepada eksportir atau importir.

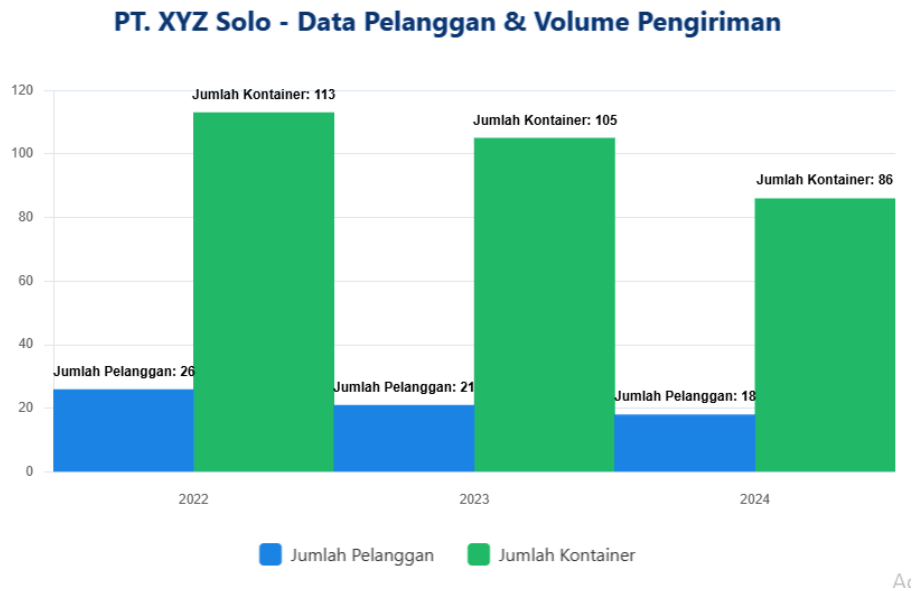


Gambar 1. 1 Menunjukkan Website Pelayaran sedang down

Sumber Data Sekunder Peneliti, 2025

Situasi *web down* ini tentu mempengaruhi kinerja perusahaan dan mengurangi efektivitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Akibat dari hambatan tersebut, perusahaan mengalami penurunan dalam jumlah pelanggan serta volume barang ekspor impor yang ditangani. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah operasional yang belum terselesaikan dapat berdampak langsung pada kepercayaan dan minat

pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan. Hal ini dapat dilihat melalui grafik berikut yang menggambarkan penurunan pengiriman dan jumlah pelanggan dari waktu ke waktu.



Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan

Sumber Data Sekunder Peneliti, 2025

Diagram tersebut menunjukkan adanya penurunan baik dalam jumlah pelanggan maupun jumlah kontainer ekspor yang ditangani oleh PT. XYZ Solo selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, perusahaan mencatat 26 pelanggan dengan 113 kontainer yang dikirim. Namun, pada tahun 2023, jumlah pelanggan menurun menjadi 21, dan volume pengiriman turun menjadi 105 kontainer. Penurunan ini terus berlanjut di tahun 2024, dengan hanya 18 pelanggan dan 86 kontainer. Jika tidak ada penanganan yang tepat penurunan jumlah ini akan berlanjut di tahun-tahun berikutnya.

Penanganan yang dilakukan oleh PT. XYZ Solo sejauh ini yaitu menghubungi *customer service* melalui *Whatsapp Business* untuk meminta klarifikasi kondisi system dan meminta solusi jika sistem memakan waktu lama untuk perbaikan. Jika memungkinkan PT. XYZ Solo akan memeriksa slot kapal dari pelayaran lainnya seperti Meratus. Setiap gangguan sistem PT. XYZ Solo akan mengomunikasikan langsung kepada pelanggan disertai dengan bukti dokumentasi atas kendala yang terjadi.

Berdasarkan hal tersebut, penulis memutuskan untuk mengangkat judul penelitian “Analisis Peran Perusahaan *Freight Forwarder* Dalam Menangani Gangguan Sistem Booking Pada Proses Ekspor Impor di PT. XYZ Solo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar kendala dalam latar belakang tersebut, peneliti berhasil merumuskan beberapa masalah yang di bahas, yaitu :

1. Bagaimana peran perusahaan *Freight Forwarder* PT. XYZ Solo dalam menangani gangguan sistem booking pada proses kepengurusan dokumen ekspor impor?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam menangani gangguan sistem booking pada perusahaan *Freight Forwarder* PT. XYZ Solo selama proses kepengurusan dokumen ekspor impor?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ditulis ini merujuk kepada rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis peran perusahaan *Freight Forwarder* PT. XYZ Solo dalam menangani gangguan sistem booking pada proses kepengurusan dokumen ekspor impor.
2. Untuk mendeskripsikan Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam menangani gangguan sistem booking pada perusahaan *Freight Forwarder* PT. XYZ Solo selama proses kepengurusan dokumen ekspor impor.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan akan memberikan manfaat kepada beberapa pihak yaitu:

1. Bagi Peneliti, dapat memahami dan mendapatkan pengetahuan lebih baik serta mendalam mengenai peran *forwarder* dalam menangani gangguan sistem booking dengan terjun langsung ke lapangan.
2. Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, dapat menghasilkan pengetahuan baru yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi angkatan selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan PT. XYZ Solo, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk bisa diperbaiki demi perkembangan perusahaan yang lebih baik lagi.