

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada BAB IV mengenai strategi dan kendala penundaan ekspor, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi penanganan penundaan ekspor di PT M+R Forwarding Semarang dilakukan melalui empat pendekatan utama. *Partner* membangun koordinasi terintegrasi antara pihak internal (operasional, marketing, manajemen cabang) dan eksternal (*shipper*, *buyer*, pelayaran, agen) untuk merespons perubahan mendadak. *Administrative Expert* memperbaiki proses administrasi ekspor melalui pelatihan SDM, alur kerja yang jelas, dan pengurangan revisi dokumen (SI, DO, PEB, BL serta dokumen pendukung). *Employee Champion* mengelola beban kerja berlebih akibat staf operasional terbatas agar produktivitas tetap terjaga. *Change Agent* meningkatkan dukungan teknologi informasi melalui percepatan jaringan, penanganan gangguan server eksternal (CEISA), dan integrasi sistem data.
2. Kendala yang dihadapi meliputi komunikasi antar pihak yang belum terintegrasi, perbedaan kompetensi pihak eksternal dalam memahami dokumen ekspor, keterbatasan kapasitas kerja staf, koneksi internet yang tidak stabil, gangguan *server* eksternal, serta sistem pendataan yang belum terintegrasi penuh. Kombinasi kendala ini turut memperbesar risiko keterlambatan dan penundaan ekspor di perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk mengatasi kendala-kendala yang ditemukan dalam proses pengiriman barang ekspor melalui jalur laut di PT M+R Forwarding Semarang, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pembentukan Sistem Komunikasi Terintegrasi

Membentuk sistem komunikasi terintegrasi antara pihak internal (divisi operasional, marketing, branch manager) dan pihak eksternal (*shipper*, *buyer*, pelayaran, agent) melalui platform digital terpadu seperti dashboard informasi bersama atau grup komunikasi resmi, disertai prosedur eskalasi informasi yang jelas dengan jadwal *update* teratur. Dengan langkah ini, perubahan penting seperti penundaan *stuffing*, hasil inspeksi *buyer*, atau revisi dokumen dapat diketahui seluruh pihak secara serentak sehingga keterlambatan akibat miskomunikasi dapat dicegah, pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, dan risiko kehilangan jadwal kapal dapat diminimalkan.

2. Peningkatan Kompetensi Administrasi Ekspor

Menyelenggarakan pelatihan teknis secara berkala bagi staf internal dan *shipper* mengenai pengisian dan pengecekan dokumen ekspor (PEB, SI, DO, BL, COO, phytosanitary, dan dokumen pendukung lainnya) serta menerapkan prosedur verifikasi awal dokumen sebelum diajukan ke CEISA. Upaya ini akan mengurangi kesalahan data dan revisi berulang, mempercepat proses administrasi, serta secara langsung menurunkan beban

kerja operasional yang berlebihan sehingga proses ekspor dapat berjalan lebih efisien.

3. Pengaturan Beban Kerja dan Penambahan Personel

Melakukan evaluasi beban kerja secara rutin untuk memastikan distribusi tugas yang seimbang antar staf, melakukan rotasi atau redistribusi pekerjaan saat beban meningkat, serta menambah tenaga operasional sementara pada periode sibuk ekspor. Dengan demikian, kelelahan berlebih dan penurunan kualitas kerja dapat dihindari, sementara ketepatan waktu penyelesaian dokumen tetap terjaga meskipun terjadi perubahan mendadak dari shipper atau buyer.

4. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Sistem Data

Meningkatkan kapasitas dan kestabilan jaringan internet perusahaan dengan menambah bandwidth dan menyediakan jalur cadangan, mengintegrasikan seluruh sistem data internal ke dalam satu platform terpadu untuk administrasi, operasional, dan pelacakan pengiriman, serta menyiapkan server lokal cadangan untuk mengantisipasi gangguan CEISA dan melakukan koordinasi rutin dengan Bea Cukai dan pelayaran terkait jam-jam rawan down server. Langkah ini akan mempercepat penginputan dokumen, mengurangi risiko gagal submit akibat gangguan teknis, dan meningkatkan efisiensi kerja melalui sistem yang saling terhubung.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan PT M+R Forwarding Semarang dapat menangani kendala-kendala penundaan ekspor, menjaga kelancaran arus logistik, mempertahankan kesejahteraan karyawan dan kepuasan klien, serta mendorong efisiensi dalam proses operasional perusahaan.