

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROSEDUR PENANGANAN
PENGIRIMAN PRODUK EKSPOR PADA PT. MITRA KARGO
INDONESIA 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 : Adinta Ayu Mutia Bangun
NIM : 40011321650037

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

2025

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(Q.S. Al-Insyirah: 6–7)

" Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya."

(Q.S. Yasin: 40)

PERSEMBAHAN

Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, nikmat dan rahmat-Nya dalam mengiringi setiap langkah penulis.

Saya persembahkan tugas akhir ini kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan kepercayaan, dukungan, nasihat, dan doa yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi alasan saya untuk terus berjuang.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Pelaksanaan Prosedur Penanganan
Pengiriman Produk Ekspor pada PT. Mitra Kargo
Indonesia Semarang
Nama : Adinta Ayu Mutia Bangun
NIM : 40011321650037
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:

Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.
NIP. 1971112302001121001

(.....)

Dosen Penguji 1:

Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001

(.....)

Dosen Penguji 2:

Suwandi, S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019031007

(.....)

Semarang, 18 Juni 2025
Ketua Program Studi

(.....)

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Adinta Ayu Mutia Bangun
2. NIM : 40011321650037
3. Tempat, Tanggal Lahir : Purwokerto, 08 November 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul: **Efektivitas Pelaksanaan Prosedur Penanganan Pengiriman Produk Ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang** adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 2 Juni 2025



Adinta Ayu Mutia Bangun
NIM 40011321650037

ABSTRAK

Proses pengiriman produk ekspor memegang peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan perdagangan internasional. PT Mitra Kargo Indonesia Semarang sebagai perusahaan EMKL bertanggung jawab dalam menangani prosedur pengiriman barang ekspor dari gudang eksportir hingga pelabuhan muat. Meskipun perusahaan telah memiliki prosedur kerja yang terdokumentasi secara tertulis, pelaksanaannya di lapangan belum berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan masih tingginya kasus keterlambatan pengiriman ekspor yang menyebabkan terjadinya *closing time* dan penundaan ekspor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan prosedur pengiriman produk ekspor dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator efektivitas seperti ketepatan waktu pelaksanaan, efisiensi proses, dan koordinasi internal belum tercapai secara optimal. Kendala utama meliputi keterlambatan pengambilan kontainer dari depo, jadwal *stuffing* yang terlalu dekat dengan *closing time*, dokumen ekspor yang belum siap, lambatnya *approval* dari eksportir, serta tidak adanya koordinasi harian dan sistem pelaporan *real-time* antara tim operasional dan *customer service*. Kesimpulannya, prosedur pengiriman produk ekspor di PT Mitra Kargo Indonesia belum berjalan efektif. Diperlukan perbaikan sistem kerja seperti penambahan *buffer time*, penguatan koordinasi internal, dan optimalisasi SOP untuk meningkatkan efektivitas pengiriman ekspor.

Kata Kunci: *Closing Time*, Efektivitas, EMKL, Pengiriman Ekspor, Prosedur

ABSTRACT

The export product shipping process plays a crucial role in supporting the smooth operation of international trade. PT Mitra Kargo Indonesia Semarang, as a sea freight forwarding company (EMKL), is responsible for handling the procedures of export shipment from the exporter's warehouse to the loading port. Although the company already has documented work procedures, their implementation in the field has not yet run effectively and efficiently. This is evidenced by the high number of shipment delays resulting in closing time issues and postponed exports. This study aims to analyze the effectiveness of export product shipping procedures and identify the obstacles encountered during the process. The research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data validation was conducted through source and technique triangulation. The results show that indicators of effectiveness such as timeliness of execution, process efficiency, and internal coordination have not been optimally achieved. The main obstacles include delays in container pickup from the depot, stuffing schedules that are too close to vessel closing time, unprepared export documents, slow approval from exporters, and the absence of daily coordination and real-time reporting systems between the operational and customer service teams. In conclusion, the implementation of export product shipping procedures at PT Mitra Kargo Indonesia has not been fully effective. Improvements such as the addition of buffer time, strengthening internal coordination, and optimizing the standard operating procedures (SOP) are required to enhance the effectiveness of export shipments.

Keywords: *Closing Time, Effectiveness, EMKL, Export Shipping, Procedures*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Prosedur Penanganan Pengiriman Produk Ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang” dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sarjana Terapan (D-IV) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, 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, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan SV Undip.
4. Titik Djumiarti. S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penulisan tugas akhir ini, yang telah sabar membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M. dan Suwandi S.A.P., M.Si. selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan arahan dalam penulisan tugas akhir.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan banyak ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Pimpinan dan karyawan PT. Mitra Kargo Indonesia, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang dan penelitian tugas akhir.
9. Kedua orang tua dan kakak-kakak penulis atas doa, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang tidak pernah putus.
10. Teman-teman angkatan 21 Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
11. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dalam isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Semarang, 2 Juni 2025

Adinta Ayu Mutia Bangun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Manajemen Operasional.....	15
2.1.2 Ekspor	18
2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	22
2.1.4 Efektivitas	27
2.1.5 <i>Closing Time</i>	31
2.1.6 Konsep Penundaan Ekspor.....	38
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	39
2.3 Alur Kerangka Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Pendekatan Penelitian.....	56
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	56

3.3 Fenomena Penelitian.....	56
3.4 Sumber Data Penelitian	60
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	63
3.6 Instrumen Penelitian	63
3.7 Teknik Pengumpulan Data	64
3.9 Teknik Analisis Data	67
3.8 Triangulasi Data	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
4.1.1 Profil Perusahaan PT. Mitra Kargo Indonesia	72
4.1.2 Visi dan Misi PT. Mitra Kargo Indonesia.....	73
4.1.3 Lokasi PT. Mitra Kargo Indonesia.....	74
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Mitra Kargo Indonesia	75
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi PT. Mitra Kargo Indonesia	76
4.1.6 Ketenagakerjaan.....	81
4.1.7 Jasa yang Ditawarkan PT. Mitra Kargo Indonesia.....	82
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	83
4.2.1 Analisis efektivitas prosedur penanganan pengiriman produk ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang	83
4.2.2 Analisis kendala dalam pelaksanaan prosedur penanganan pengiriman produk ekspor pada PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang.....	110
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan.....	123
BAB V PENUTUP.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Closing Time</i> PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024	5
Tabel 1.2 Data Penundaan Ekspor PT. Mitra Kargo Indonesia 2022-2024.....	9
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian.....	58
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Ketenagakerjaan PT Mitra Kargo Indonesia.....	82
Tabel 4.2. Prosedur Pengiriman Produk Ekspor PT. Mitra Kargo Indonesia	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. Mitra Kargo Indonesia	72
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Mitra Kargo Indonesia.....	76
Gambar 4.3 Pemeriksaan Karantina Barang Ekspor.....	90
Gambar 4.4 Pelaksanaan Stuffing di Pabrik Eksportir.....	93
Gambar 4.5 Pengecekan Kembali Barang Ekspor yang Tertunda.....	100
Gambar 4.6 Flowchart SOP Pengiriman Produk Ekspor PT Mitra Kargo Indonesia	125