

**OPTIMALISASI PROSEDUR PENGIRIMAN EKSPOR
MENGUNAKAN *DASHBOARD MONITORING* UNTUK
MENINGKATKAN *KEY PERFORMANCE INDICATORS*
DI PT XYZ SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan
D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Iksiv Shilvana Vika AS

NIM : 40011321650093

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

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya."

(QS. Ghafir: 44)

Semua jatuh bangunmu hal yang biasa. Angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya. Berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya. Rayakan perasaanmu sebagai manusia."

Baskara Putra / Hindia

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Selanjutnya kepada Ibunda Istibsyaroh dan (alm) Ayahanda Mustofa Nichri. Terima kasih atas do'a dan kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu.

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Iksiv Shilvana Vika AS
NIM : 40011321650093
Program Studi : :D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Prosedur Pengiriman Ekspor
Menggunakan *Dashboard Monitoring* untuk
Meningkatkan *Key Performance Indicators* di PT
XYZ Surabaya

Proposal ini telah disetujui pada tanggal: 02 Juni 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Anafil Windriya, S.E., M.M
NIP. 196010011990031004

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Prosedur Pengiriman Ekspor
Menggunakan *Dashboard Monitoring* untuk
Meningkatkan *Key Performance Indicators* di PT
XYZ Surabaya

Nama : Iksiv Shilvana Vika AS

NIM : 40011321650093

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

Anafil Windriya, S.E., M.M
NIP 199301242019032017

(.....)

Dosen Penguji 1

Dr Dra Luluk Fauziah, M.Si
NIP H.7.196705142018082001

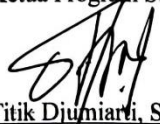
(.....)

Dosen Penguji 2

Dr Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M
NIP H.7.198510312018072001

(.....)

Semarang, 14 Juni 2025
Ketua Program Studi


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

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Iksiv Shilvana Vika AS
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650093
3. Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto, 11 Agustus 2002
4. Fakultas : Sekolah Vokasi
5. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
6. Alamat : Jl. Surodinawan No. 82 Kecamatan Prajurit
Kulon Kota Mojokerto Jawa Timur 61328

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“Optimalisasi Prosedur Pengiriman Ekspor Menggunakan Dashboard Monitoring untuk Meningkatkan Key Performance Indicators di PT XYZ Surabaya”** 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 saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasi 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, 1 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Iksiv Shilvana Vika AS

NIM. 40011321650093

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi prosedur pengiriman ekspor menggunakan *dashboard monitoring* untuk meningkatkan *Key Performance Indicators* (KPI) di PT XYZ Surabaya. PT XYZ sebagai perusahaan logistik terintegrasi menghadapi kendala dalam proses pengiriman ekspor, terutama terkait ketidaksesuaian dokumen yang berdampak pada keterlambatan dan rendahnya pencapaian KPI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat optimalisasi SOP belum tercapai secara maksimal. Terdapat 280 dari 461 DA/BR dalam periode lima bulan yang mengalami kendala karena dokumen tidak lengkap, seperti CIPL, RG, dan DO. Faktor pendukung optimalisasi antara lain tersedianya teknologi ERP yang terintegrasi dan prosedur kerja yang telah tertulis secara jelas. Sementara itu, faktor penghambat meliputi pengelolaan sumber daya manusia yang belum konsisten serta pengaruh sosial budaya lokal yang berbeda di setiap origin. *Dashboard monitoring* terbukti mampu menjadi alat bantu yang efektif dalam mendeteksi permasalahan secara cepat dan akurat, memberikan transparansi kerja antar divisi, serta membantu manajemen dalam mengambil keputusan berbasis data. Dengan demikian, penggunaan dashboard monitoring diharapkan dapat meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP dan secara langsung berkontribusi terhadap pencapaian KPI perusahaan.

Kata Kunci: Ekspor, Standar Operasional Prosedur, Kinerja Indeks Utama, Optimalisasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the optimization of export shipment procedures using dashboard monitoring to improve the Key Performance Indicators (KPI) at PT XYZ Surabaya. PT XYZ, as an integrated logistics company, faces challenges in the export process, particularly related to document discrepancies, which lead to delays and lower KPI achievement. The study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results indicate that the level of SOP optimization has not been fully achieved. Out of 461 DA/BRs processed over a five-month period, 280 encountered issues due to incomplete documents such as CIPL, RG, and DO. Supporting factors for optimization include the availability of an integrated ERP system and clearly documented procedures. On the other hand, inhibiting factors include inconsistent human resource management and varying local socio-cultural influences at each origin. Dashboard monitoring has proven to be an effective tool in detecting problems quickly and accurately, providing work transparency between divisions, and supporting management in making data-driven decisions. Therefore, the implementation of dashboard monitoring is expected to enhance the consistency of SOP execution and directly contribute to the achievement of the company's KPI.

Keywords: *Export, Standard Operating Procedure, Key Performance Indicators, Optimization.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Optimalisasi Prosedur Pengiriman Ekspor Menggunakan *Dashboard Monitoring* untuk Meningkatkan *Key Performance Indicators* di PT XYZ Surabaya” sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menjalani kegiatan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Anafil Windriya, S.E., M.M selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan mendukung penulis selama ini.
5. Dosen penguji 1 Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si dan Dosen Penguji 2 Dr Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M
6. Dosen dan tenaga pendidik Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
7. Bapak Sukma Kokoh Prana selaku Group Head ILS SUB-EI yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Bapak Hudairi Alfian selaku Manajer Departemen Ekspor dan Impor SUB-EI.

9. Bapak Moch. Indra Ardiansah selaku *Section Head EXIM Operation* sekaligus pembimbing lapangan yang telah memberikan banyak ilmu serta senantiasa membimbing penulis selama penelitian dengan sangat baik.
10. Seluruh staf dan karyawan, terkhusus Ibu Hidayatul Khasanah, Ibu Nabila Vitasari, Ibu Onnie Dinda yang membersamai penulis menjalani kegiatan magang dan penelitian, serta membantu penulis beradaptasi dengan baik.
11. Ibunda Istibsyaroh dan (Alm) Ayahanda Mustofa yang telah mendukung penulis dengan hati yang lapang, mendo'akan semua hal baik, dan memberi kasih sayang yang tak terhingga.
12. Teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik 21 yang berproses bersama dengan penulis terkhusus Aisyah Devi, Adhenoya, Naufalee, Sastra Yuda, Muthi, Nathanela, Febrianto, dan Alfaridzi, serta teman-teman HMMAL terkhusus Stefano Emanuele, Sheila Aliya, dan Fajar Syidik.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat terbuka. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat di kemudian hari bagi siapapun yang membaca.

Semarang, 16 Mei 2025



Iksiv Shilvana Vika AS

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Ekspor	11
2.1.2 Optimalisasi	15
2.1.3 <i>Standart Operation Procedure (SOP)</i>	16
2.1.4 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	18
2.1.5 <i>Dashboard Monitoring</i>	19
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	20
2.3 Alur Kerangka Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	33
3.3 Fenomena Penelitian	33
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.5 Penentuan Informan Penelitian	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.9 Triangulasi Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1. Profil Perusahaan	40
4.1.2. Lokasi Perusahaan.....	40
4.1.3. Unit Bisnis.....	41
4.1.4. Struktur Organisasi.....	43
4.1.5. Tugas dan Fungsi Divisi.....	43
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
4.2.1 Analisa Optimalisasi Penerapan SOP Pengiriman Barang Ekspor Terhadap Pencapaian KPI Perusahaan XYZ.....	46
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan SOP Pengiriman Barang Ekspor	61
4.3 Output Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total <i>Inbound</i> Ekspor Cust ABC Juli-Nov 2024.....	4
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Barang Kategori <i>Issue</i>	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	34
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4. 2 <i>Total Planning Export Customer XYZ</i> Periode Juli-Nov	46
Gambar 4. 3 Alur Pengiriman Barang Ekspor <i>Customer XYZ</i>	48
Gambar 4. 4 Area <i>Warehouse Crossdocking Export Cust XYZ</i>	52
Gambar 4. 6 Diagram Inbound Barang Ekspor Customer XYZ.....	54
Gambar 4. 7 <i>Total Issue Export</i> Berdasarkan Kendala Dokumennya.....	54
Gambar 4. 8 <i>Total Issue Export</i> Juli-Nov 2024.....	55
Gambar 4. 9 <i>Origin of Issue</i> Juli-Nov 2024.....	55
Gambar 4. 10 Status DA/BR Per 25 November 2024.....	56
Gambar 4. 11 Diagram Wilayah <i>Origin Issue</i>	58
Gambar 4. 12 <i>Total Out of KPI</i>	59
Gambar 4. 13 <i>Output Penelitian: Dashboard Monitoring Issue Export</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 3. 1 Hasil Uji Turnitin.....	80
Lampiran 4. 1 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 5. 1 Wawancara dengan Informan A-1	82
Lampiran 5. 2 Wawancara dengan Informan A-3	82
Lampiran 5. 3 <i>Warehouse Crossdocking</i>	83
Lampiran 5. 4 <i>RG Not Found in SAP</i>	83
Lampiran 5. 5 <i>CIPL Not Found in Tracking Details ERP</i>	84
Lampiran 5. 6 <i>Database Crossdocking</i>	85
Lampiran 5. 7 <i>Summary Planning Export</i>	86