

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan dengan letak geografis yang strategis, Indonesia memiliki aktivitas logistik dan perdagangan internasional yang bergerak secara signifikan. Salah satu kegiatan dari perdagangan internasional adalah aktivitas ekspor. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2025), total nilai ekspor mencapai US\$21,45 yang menunjukkan kenaikan sebesar 4,68 persen dibandingkan dengan nilai ekspor Januari 2024. Dalam hal ini, pemerintah telah mengambil peran dalam mendukung aktivitas ekspor dengan mengaturnya dalam kebijakan Kementerian Keuangan Republik Indonesia melalui Direktur Jendral Bea dan Cukai Nomor Per-9/BC/2023 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor. Peraturan ini dibuat untuk memberikan kepastian hukum serta meningkatkan pelayanan kepabeanan kegiatan ekspor melalui penyederhanaan dan modernisasi sistem untuk mendukung pertumbuhan ekosistem logistik di Indonesia.

Dengan kondisi ekosistem rantai pasok yang bergerak secara dinamis, memaksa perusahaan penyedia layanan logistik untuk terus berinovasi serta meningkatkan kualitas layanan agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Melihat hal ini, perusahaan logistik harus memastikan kelancaran dan kualitas proses ekspor dengan mengacu pada standarisasi proses logistik melalui penerapan ISO 9001:2015. Hal ini dianggap krusial karena ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang menandakan bahwa sebuah organisasi dikelola secara sistematis dengan jaminan kualitas (Badan Standarisasi Nasional, 2018).

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Yurnalisdel & Iskandar (2022) menyebutkan bahwa ISO 9001:2015 memberikan pengaruh signifikan serta memiliki pengaruh positif, sehingga dianjurkan pengaplikasiannya untuk peningkatan kinerja operasional perusahaan. Pada bidang ekspor, ISO 9001:2015 menjadi acuan proses logistik yang dilakukan agar dapat bekerja secara efisien dari segi operasional, serta mengurangi risiko kesalahan dokumen maupun keterlambatan pengiriman. Dengan adanya sistem manajemen mutu ini dapat berintegrasi dengan *stakeholder* terkait kegiatan ekspor dalam pemenuhan kebutuhan pelengkapan persyaratan pengiriman barang ekspor.

Untuk memastikan kepatuhan terhadap standar manajemen mutu, perusahaan perlu menerapkan *Standart Operation Procedure (SOP)* sebagai pedoman pelaksanaan yang berisi ketentuan dalam operasional suatu perusahaan (Rahmaningtias & Hati, 2020). SOP menjadi salah satu alat vital yang harus dimiliki untuk mendukung standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. SOP ditetapkan untuk mengurangi risiko yang akan terjadi dalam rangkaian proses rantai pasok, seperti keterlambatan, ketidaksesuaian, dan kesalahan pengiriman barang.

SOP memiliki keterkaitan yang erat dengan *Key Performance Indicator (KPI)* karena kedua hal tersebut memiliki tujuan yang sama yakni memastikan operasional perusahaan berjalan sesuai target yang telah ditentukan. KPI membantu mengevaluasi secara objektif kinerja SOP melalui histori KPI. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Maulana dkk., (2022) yang membahas bagaimana implementasi KPI ini mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Anas dkk., (2024) tentang faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa salah satu hal yang menjadi faktor dalam peningkatan kepuasan pelanggan adalah optimalisasi penerapan standar operating prosedur.

Menurut Robbins dan Coulter (2012) optimalisasi dapat diukur melalui empat indikator utama yakni kinerja organisasi, efisiensi waktu, pengelolaan sumber daya, dan adaptabilitas. Maka sebuah proses dapat dikatakan tidak optimal jika indikator utama tidak memenuhi standar. Penelitian yang dilakukan oleh Gracelda Aurelia (2023) tentang optimalisasi penerapan SOP proses muat nikel. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa minimnya pelaksanaan SOP menyebabkan kurang optimalnya hasil yang hendak dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP yang tidak konsisten atau tidak dijalankan sesuai prosedur dapat berdampak langsung pada performa operasional dan pencapaian target yang telah ditetapkan.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik terintegrasi yang memberikan pelayanan tidak hanya pengiriman sederhana, namun dapat memberikan pelayanan dalam seluruh siklus pengiriman secara transparan dan selaras dengan kesesuaian bisnis pelanggan. Salah satu layanan yang diberikan adalah jasa pengiriman kargo yang dapat juga termasuk pengurusan bea cukai untuk pengiriman internasional atau kegiatan ekspor dan impor. Layanan ini memiliki target untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan membantu pelanggan melewati proses uji kelayakan dan memastikan pengiriman memenuhi peraturan internasional.

Tabel 1. 1 Total *Inbound* Ekspor *Cust ABC* Juli-Nov 2024

No	Bulan	Jumlah Inbound
1.	Juli 2024	88 DA/BR
2.	Agustus 2024	96 DA/BR
3.	September 2024	108 DA/BR
4.	Oktober 2024	119 DA/BR
5.	November 2024	50 DA/BR
	Total	461 DA/BR

Sumber: Data Perusahaan PT XYZ, 2024

Pada tabel 1.1 terdapat keterangan jumlah *inbound* yang dikirimkan ke HUB OSO selama periode 5 bulan yang memiliki total 461 DA/BR yang selanjutnya akan dilakukan pengecekan akhir untuk proses pengiriman ekspor barang. Frekuensi rata-rata yang diperoleh adalah 92 DA/BR *inbound* perbulan dengan pengiriman terbanyak yakni pada bulan Oktober yang berjumlah 119 DA/BR. *Inbound* diterima oleh Tim Penerimaan yang kemudian dilakukan pengecekan oleh Tim *Crossdocking*. Selanjutnya *inbound* akan diletakkan di gudang *crossdocking* sesuai dengan area yang telah ditentukan.

Pada prosesnya, PT XYZ memiliki SOP pengiriman barang ekspor yang telah ditentukan beserta KPI yang menjadi acuan dalam keberhasilan proses pengiriman barang. Dalam kegiatan ekspor, kelengkapan data menjadi hal penting karena berhubungan dengan dokumen seperti *invoice* dan *packing list* barang sebagai persyaratan pengiriman barang. Data yang lengkap dan akurat memudahkan proses di gudang *crossdocking* karena barang dapat segera diverifikasi dan diproses sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Sesuai dengan ketentuan dalam SOP, Origin diwajibkan mengirim *pre-alert* dokumen barang ekspor melalui email kepada Tim Ekspor Impor sebelum dikirimkan ke HUB dengan KPI *real-time* 1x24 jam sebelum dikirimkan ke *transit*

point selanjutnya. *Pre alert* yang dikirimkan kepada Tim Ekspor Impor dipergunakan dalam melakukan verifikasi sebagai mitigasi terakhir untuk memastikan kesesuaian data dan aktual barang yang akan diekspor. Jika data barang tidak lengkap atau tidak akurat, barang akan mengalami penimbunan di gudang *crossdocking*, sehingga dapat mempengaruhi waktu pengiriman dan menghambat proses ekspor.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Barang Kategori *Issue*

No	Kategori <i>Issue</i>	Jumlah <i>Issue</i>
1.	Dokumen <i>Customer Invoice</i> dan <i>Packing List</i> tidak tercatat di <i>Enterprise Resource Planning</i>	149 DA/BR
2.	Dokumen <i>Receive Goods</i> tidak ditemukan pada <i>Systems, Applications & Products in Data Processing</i>	122 DA/BR
3.	Dokumen <i>Delivery Order</i> tidak ditemukan pada <i>Systems, Applications & Products in Data Processing</i>	9 DA/BR
	Total	280 DA/BR

Sumber: Data Perusahaan PT XYZ, Juli- 2024

Dari Tabel 1.2 menunjukkan bahwa terdapat 280 *inbound* tergolong ke dalam kategori *issue* yang belum November dapat dilakukan proses ekspor. Kategori *issue* ini meliputi nomor *Customer Invoice dan Packing list (CIPL)* yang tidak terrekam di *Enterprise Resource Planning (ERP)*, *Delivery Order (DO)* dan *Receiving Goods (RG)* yang tidak ditemukan pada *Systems Applications and Products in Data Processing (SAP)*. Ketiga kategori ini merupakan kendala paling banyak yang dialami dalam proses ekspor. Dengan adanya kendala yang terjadi, menunjukkan tidak sejalannya realita di lapangan dengan ketentuan pada SOP.

Jika dibandingkan dengan Tabel 1.1 yang memberikan keterangan adanya 461 *inbound* yang diterima selama bulan Juli-November 2024, memiliki jumlah bandingan 0,61 dengan *inbound* yang dikategorikan sebagai *issue* pada Tabel 1.2. Artinya lebih dari setengah *inbound* mengalami kendala tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang menyebabkan terhambatnya proses ekspor. Hal ini menunjukkan tidak tercapainya target pengiriman barang ekspor, bahwasannya Tim Ekspor Impor gagal mengirimkan barang kurang dari waktu 14 hari sesuai dengan KPI yang telah ditentukan.

Keterlambatan ini menyebabkan rentetan masalah yang dapat menghambat proses ekspor. Barang yang dikirim ke HUB OSO menjadi tertahan di gudang *crossdocking* yang mana fungsinya hanya sebagai tempat penimbunan sementara. Selain itu, okupansi gudang menjadi tinggi karena barang yang terkendala dokumen tidak dapat dilakukan tahap selanjutnya yakni *summary planning export* dan pembuatan Nota Pelayaran Ekspor. Ditambah dengan tidak dapatnya diprediksi barang yang akan dikirimkan oleh *customer* ke HUB dikarenakan barang yang akan dikirim merupakan barang *refund*. Kemudian, apabila area penyimpanan untuk barang ekspor *overload* di gudang *crossdocking*, Tim *Crossdocking* akan memberikan *urgent notification* kepada Tim Ekspor Impor untuk segera melakukan lanjutan dari proses ekspor agar okupansi gudang menurun.

Tim Ekspor Impor akan melakukan eskalasi kepada Tim *Commercial* untuk mendapatkan dokumen yang sesuai, namun dalam hal ini juga membutuhkan waktu yang tidak dapat diprediksi dikarenakan Tim *Commercial* hanya dapat mengingatkan OPS Origin untuk mengirimkan dokumen. Hal ini menjadi tambahan masalah dalam proses ekspor. Sementara itu, *customer* harus segera melakukan

proses ekspor dikarenakan barang tersebut harus segera diproses agar nilai barangnya tidak menurun.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan *Section Head Operation* Tim Ekspor Impor, hal ini cukup sering terjadi dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap penurunan tingkat KPI internal tim serta memperluas permasalahan dengan belum adanya sistem pantauan terpusat terhadap masalah ini, yang menyebabkan sulitnya teridentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Kendala yang terjadi selama kurang lebih lima bulan ini kurang sesuai dengan standar sertifikasi ISO 9001:2015 yang dimiliki oleh perusahaan.

Kemudian persoalan ini diperkuat berdasarkan pernyataan dari wawancara lanjutan dengan *Section Head Operation* Tim Ekspor Impor, yang mengatakan *workflow* dari staff bagian ekspor menjadi terganggu dengan tertundanya pengiriman barang ekspor. *Customer* yang menerima *weekly report* dari perusahaan juga mempertanyakan apabila terlalu banyak barang yang tertahan di HUB.

Untuk mengatasi hal tersebut, Optimalisasi terhadap penerapan SOP menjadi hal yang penting. Optimalisasi penerapan merujuk pada sejauh mana prosedur atau kebijakan yang ditetapkan yang kemudian jika diimplementasikan dapat memberikan suatu hasil yang meningkat sesuai dengan tujuan (Nurrohman dkk., 2025). Apabila disesuaikan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter (2012) tentang indikator dalam optimalisasi, pada penelitian ini hanya menggunakan tiga indikator yakni kinerja organisasi, efisiensi waktu, dan pengelolaan sumber daya karena untuk membatasi ruang lingkup untuk menjaga fokus dari penelitian ini yang berorientasi kepada SOP pengiriman barang ekspor.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan *dashboard monitoring* dapat dimanfaatkan untuk menjadi solusi yang strategis dalam mendukung optimalisasi SOP. Menurut Mantik (2021), dengan adanya *dashboard monitoring* membantu mengevaluasi kinerja serta sebagai alat bantu pengambilan keputusan. *Monitoring* dan evaluasi kinerja harus dilakukan secara terus menerus oleh pelaku usaha untuk memastikan bahwa proses bisnis yang dijalankannya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui strategi pengelolaan yang tepat.

Penggunaan *dashboard monitoring* dapat digunakan perusahaan sebagai alat bantu pengidentifikasian area yang memerlukan perbaikan, kemudian diintegrasikan dengan SOP pengiriman barang ekspor untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan KPI internal Tim Ekspor Impor. Hal ini memungkinkan manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih cepat dan tepat berdasarkan data *real-time*, meminimalkan kesalahan operasional, serta memastikan setiap tahapan dalam proses pengiriman berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, integrasi ini juga mendorong transparansi kerja tim, mempercepat alur komunikasi antar departemen terkait, dan memperkuat kontrol terhadap penggunaan sumber daya. Dengan demikian, adanya permasalahan dan metode penyelesaian di atas, penelitian ini dibuat dengan judul **“Optimalisasi Prosedur Pengiriman Ekspor Menggunakan *Dashboard Monitoring* untuk Meningkatkan *Key Performance Indicators* di PT XYZ Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana tingkat optimalisasi prosedur pengiriman ekspor menggunakan *dashboard monitoring* untuk meningkatkan *Key Performance Indicators* di PT XYZ Surabaya?
- 1.2.2 Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari optimalisasi prosedur pengiriman ekspor menggunakan *dashboard monitoring* untuk meningkatkan *Key Performance Indicators* di PT XYZ Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan optimalisasi prosedur pengiriman ekspor menggunakan *dashboard monitoring* untuk meningkatkan KPI di PT XYZ Surabaya.
- 1.3.2 Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari optimalisasi prosedur pengiriman ekspor menggunakan *dashboard monitoring* untuk meningkatkan KPI di PT XYZ Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan bagi peneliti dalam lingkup industri logistik dengan pemahaman baru tentang *Standart Openational Procedure* pengiriman barang ekspor, serta menambah pengalaman dalam menganalisis dan mengembangkan solusi berbasis teknologi untuk meningkatkan *Key Performance Indicators*.

1.4.2 Manfaat Bagi Program Studi

Penelitian ini dapat memperkuat kualitas materi pengajaran dengan menjadi referensi akademik yang relevan di bidang manajemen operasional dan sistem informasi.

1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan optimalisasi penerapan SOP dengan bantuan *Dashboard Monitoring*, sehingga dapat mengetahui area yang memerlukan perbaikan. Hal ini akan berdampak langsung terhadap KPI, yang pada akhirnya akan mempertahankan mutu sesuai dengan visi misi perusahaan, serta meningkatkan daya saing perusahaan dalam industri logistik global.