

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional merupakan elemen yang sangat penting dari proses globalisasi saat ini. Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, perdagangan internasional atau perdagangan luar negeri didefinisikan sebagai perdagangan yang mencakup kegiatan ekspor dan/atau impor atas barang dan/atau perdagangan jasa yang melampaui batas negara. Perdagangan luar negeri mempunyai dua pilar fundamental, yaitu ekspor dan impor yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Dalam pelaksanaan perdagangan internasional tentunya lebih kompleks dan rumit prosedurnya dibanding di dalam negeri. Banyak tantangan yang harus dihadapi dalam menembus batas-batas kenegaraan (Aprita & Adhitya, 2020).

Proses ekspor dan impor barang melibatkan banyak dokumen, peraturan, dan prosedur yang sangat kompleks dan terus berubah. Tanpa pengetahuan yang mendalam tentang semua hal ini, sangat mudah terjadi kesalahan yang berakibat pada risiko kerugian yang semakin besar. Misalnya, tidak lengkapnya dokumentasi dan pengemasan yang tidak tepat dapat mengakibatkan barang tidak diperbolehkan masuk negara tujuan (Aini dkk., 2022)

Oleh karena itu, tersedia perusahaan jasa pengurusan dokumen ekspor dan impor yang disebut perusahaan *freight forwarding*. Perusahaan *freight forwarding* menawarkan beragam layanan seperti pengangkutan barang, pengurusan dokumen,

dan penyediaan asuransi guna memastikan proses pengiriman berjalan secara efisien. Jika pada transportasi laut, perusahaan *freight forwarding* berperan dalam mengoordinasikan proses pengiriman, mulai dari pemilihan kapal yang sesuai, penyusunan dokumen ekspor-impor, hingga penyelesaian urusan bea cukai serta perizinan yang diperlukan (Maisel & Sasabone, 2023). Dalam aktivitasnya, *freight forwarding* dapat bertindak atas nama pengirim (*shipper*) ataupun penerima barang (*consignee*) tergantung pada jenis pengiriman yang dilakukan. Apabila sedang melakukan ekspor barang, maka perusahaan *freight forwarding* bertindak sebagai *shipper* dalam mengurus pengiriman ke luar negeri, begitu pun sebaliknya. Ketika ada barang yang dikirim dari luar negeri, *freight forwarding* berperan untuk membantu mengurus perizinan masuk ke Indonesia.

PT. M+R Forwarding Indonesia merupakan perusahaan *freight forwarding* multinasional dalam bidang pelayanan jasa ekspor dan impor yang melayani teknis pengiriman barang melalui darat, laut, maupun udara. PT. M+R Forwarding Indonesia telah membangun cabang di beberapa wilayah di Indonesia, yakni di kota Jakarta, Semarang, dan Surabaya. PT M+R Forwarding Indonesia, yang merupakan bagian dari M+R Spedag Group, telah melayani pengiriman barang masuk dan keluar ke berbagai negara di seluruh dunia, seperti Amerika, Jerman, Belanda, China, Kanada, dan daerah lainnya.

Sebagai perusahaan *freight forwarding*, PT. M+R Forwarding tentunya memiliki banyak pelanggan. PT. M+R Forwarding membaginya menjadi 2 kategori, yaitu *Freehand* dan Nominasi. Pelanggan yang masuk kategori *freehand* adalah pelanggan yang didapatkan dan dikelola oleh PT. M+R Forwarding

Indonesia itu sendiri dengan kesepakatan harga dengan *sales marketing* PT. M+R Forwarding Indonesia. Sedangkan pelanggan yang masuk kategori nominasi adalah pelanggan yang sudah membuat kesepakatan sendiri melalui *agent* di luar negeri. *Agent* adalah perusahaan mitra yang bertindak sebagai perwakilan dari *shipper* atau *consignee* yang berada di luar negeri.

Dalam melayani pelanggan-pelanggannya, PT. M+R Forwarding Indonesia cabang Semarang didukung oleh lima karyawan yang menjalankan peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Perusahaan ini terdiri dari satu orang yang menjadi pengirim dokumen (*messenger*), satu orang *sales*, dan satu orang kepala cabang yang juga merangkap sebagai *sales*, serta dua orang pada divisi operasional. Ketika terdapat pemesanan layanan jasa ke PT M+R Forwarding Semarang dari *shipper*, mayoritas pekerjaan pembuatan dokumen mulai dari membuat *booking* ke pelayaran hingga membuat *Bill of Lading* (BL) dan *invoice* penagihan biaya dikerjakan oleh divisi operasional.



Gambar 1. 1 Grafik Produktivitas Perusahaan
Sumber: Internal PT M+R Forwarding

Berdasarkan data internal, produktivitas perusahaan pada tahun 2024 menunjukkan tren peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. *Branch Manager* mengonfirmasi bahwa peningkatan tersebut didorong oleh respons cepat tim operasional dalam menangani permintaan pelanggan, sehingga alur kerja tetap berjalan lancar meskipun dinamika di lapangan terus berkembang.

Idealnya, peningkatan produktivitas mencerminkan perbaikan dalam kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan (Fahmi, 2020). Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa capaian produktivitas tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan penguatan dari sisi sumber daya manusia. Berdasarkan hasil observasi selama enam bulan, diketahui bahwa divisi operasional hanya terdiri dari dua orang staf tetap. Kondisi ini menyebabkan distribusi pekerjaan menjadi tidak sebanding dengan kapasitas tenaga kerja yang tersedia.

Keterbatasan jumlah personel berdampak pada peningkatan beban kerja harian. Berdasarkan wawancara dengan *branch manager*, staf operasional diketahui memulai aktivitas kerja sejak pukul 09.00 pagi dan baru menyelesaikan seluruh tugas pada malam hari pukul 18.30, yang pada praktiknya melebihi batas jam kerja normal sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 77, yaitu 8 jam per hari untuk sistem lima hari kerja. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko kelelahan dan menurunnya konsentrasi kerja, yang berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses operasional.

Dampak dari beban kerja yang tinggi juga terlihat dalam beberapa kasus keterlambatan yang terjadi selama proses ekspor. Salah satu kejadian signifikan

adalah keterlambatan dalam proses *submit outward manifest* ke Bea Cukai pada tanggal 30 September 2024. Manifes baru disampaikan beberapa jam setelah jadwal keberangkatan kapal dilaporkan oleh pihak agen, sehingga perusahaan harus menanggung konsekuensi administratif berupa denda sebesar Rp5.000.000,00, sebagaimana diatur dalam PMK No. 158/PMK.04/2017 Pasal 14 ayat (3). Permasalahan ini mencerminkan bahwa peningkatan produktivitas belum tentu menggambarkan efisiensi kerja yang sehat apabila tidak disertai dengan pembagian beban kerja yang proporsional. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai strategi penyesuaian beban kerja di lingkungan operasional perusahaan.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas, penulis akhirnya memilih judul **“Strategi Penyesuaian Beban Kerja dalam Mengelola Kinerja dan Meminimalkan Kesalahan Operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang”** sebagai judul karya tulis ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penyesuaian beban kerja dalam mengelola kinerja dan meminimalkan kesalahan operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan strategi penyesuaian beban kerja dalam mengelola kinerja dan meminimalkan kesalahan operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana strategi penyesuaian beban kerja dalam mengelola kinerja dan meminimalkan kesalahan operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan strategi penyesuaian beban kerja dalam mengelola kinerja dan meminimalkan kesalahan operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

- 1.4.1.1 Dengan penelitian ini, peneliti mempelajari mengenai Strategi Penyesuaian Beban Kerja yang digunakan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) untuk membantu menemukan keluaran (*output*).
- 1.4.1.2 Dapat dimanfaatkan untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keahlian yang dipelajari di Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro ke dalam lingkungan kerja nyata.

1.4.2 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

1.4.2.1 Menciptakan koneksi yang kuat antara Program Studi dan berbagai perusahaan dari beragam sektor industri, serta membuka peluang kerja sama yang berkelanjutan di masa mendatang..

1.4.2.2 Menghasilkan lulusan yang unggul dan inovatif, dengan kemampuan menganalisis beragam studi kasus di bidang logistik dari berbagai sektor industri.

1.4.3 Bagi PT. M+R Forwarding

1.4.3.1 Mengevaluasi tingkat efektivitas dalam pembagian beban kerja di perusahaan.

1.4.3.2 Mampu mengenali berbagai permasalahan yang pernah terjadi selama proses operasional perusahaan berlangsung.