

**ANALISIS PROSES DOKUMENTASI EKSPOR DAN FAKTOR
PENGHAMBAT TERHADAP KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN *FREIGHT
FORWARDER* PT XYZ SEMARANG**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh:

Nama : Luthan Maulana

NIM : 40011322650066

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

2026

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Tidak ada proses yang mudah untuk mencapai tujuan yang besar. Setiap kesulitan, tekanan, dan kegagalan adalah bagian dari perjalanan untuk menjadi pribadi yang lebih kuat dan lebih berarti.”

“Kesabaran, doa, dan usaha yang dilakukan secara terus-menerus akan membawa seseorang sampai pada titik yang dahulu hanya bisa dibayangkan.”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini penulis persembahkan untuk:

Keluarga Penulis

Terima kasih kepada Mamah tercinta atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan perjuangan yang selalu menguatkan penulis hingga mampu berada di titik ini. Untuk Ayah tercinta (Alm.) dan Kakak penulis, Alm. Andika Tri Sucipto (Dede), terima kasih atas cinta, dukungan, dan harapan yang selalu hidup di hati penulis hingga menjadi alasan untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih juga kepada Kakak tercinta Aji Nadiyah Zuliarti, S.Pd.I., beserta keluarga, serta kepada diriku sendiri, Luthan Maulana, karena telah bertahan sejauh ini.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Proses Dokumentasi Ekspor dan Faktor
Penghambat Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang
Pada Perusahaan *Freight Forwarder* PT XYZ Semarang

Nama : Luthan Maulana

NIM : 40011322650066


Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi
Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Suwandi S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019030007

()

Dosen Penguji 1:
Dr. Edy Raharja, S.E.,M.Si.
NIP. 197004251997021001

()

Dosen Penguji 2:
Kholidin, S.Kom.,M.Kom.
NIP. 197403122007011001

()

Semarang, 15 Juni 2026

Ketua Program Studi

()
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos.,M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Luthan Maulana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650066
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Februari 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Dukuh Karangjati, Desa Banyurata,
Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “Analisis Proses Dokumentasi Ekspor dan Faktor Penghambat Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Perusahaan *Freight Forwarder* PT XYZ Semarang” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri, melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya 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, 15 Juni 2026
Pembuat Pernyataan,



Luthan Maulana
NIM. 40011322650066

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya revisi dokumen dan keterlambatan shipment ekspor pada perusahaan freight forwarder PT XYZ Semarang. Peningkatan volume pengiriman yang tidak diimbangi dengan kelancaran administrasi menyebabkan hambatan dalam proses dokumentasi ekspor, seperti ketidaksesuaian data, revisi dokumen berulang, serta keterlambatan verifikasi dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses dokumentasi ekspor dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pada setiap tahapan proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak manajemen dan staf dokumentasi ekspor yang terlibat langsung dalam proses administrasi ekspor. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses dokumentasi ekspor meliputi pembuatan *Sales Contract*, *Commercial Invoice*, *Packing List*, *Shipping Instruction*, *Delivery Order*, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Nota Pelayanan Ekspor (NPE), *Bill of Lading* (B/L), dan *Certificate of Origin* (COO). Faktor internal yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian data pada *Commercial Invoice* dan *Packing List*, keterlambatan pengiriman *Shipping Instruction*, serta ketidaksesuaian data PEB. Sementara itu, faktor eksternal meliputi keterbatasan kontainer kosong, hambatan pada sistem CEISA, dan lemahnya koordinasi antar pihak. Faktor-faktor tersebut menyebabkan proses administrasi ekspor menjadi lebih lama dan berdampak pada keterlambatan shipment. Penelitian ini menyimpulkan bahwa proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan ketelitian administrasi serta penguatan koordinasi untuk meminimalkan keterlambatan pengiriman barang.

Kata Kunci: proses dokumentasi ekspor, *freight forwarder*, revisi dokumen, *shipment*, keterlambatan pengiriman

ABSTRACT

This study is motivated by the increasing number of document revisions and shipment delays in export activities at the freight forwarding company PT XYZ Semarang. The rising volume of shipments that is not matched by smooth administrative processes has caused obstacles in export documentation, such as data inconsistencies, repeated document revisions, and delays in document verification. This study aims to analyze the export documentation process and identify the inhibiting factors at each stage of the export documentation process at PT XYZ Semarang. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The informants consist of management personnel and export documentation staff who are directly involved in export administrative processes. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was tested using source triangulation. The results show that the export documentation process includes the preparation of Sales Contracts, Commercial Invoices, Packing Lists, Shipping Instructions, Delivery Orders, Export Goods Declarations (PEB), Export Service Notes (NPE), Bills of Lading (B/L), and Certificates of Origin (COO). The internal inhibiting factors include data discrepancies in Commercial Invoices and Packing Lists, delays in submitting Shipping Instructions, and inconsistencies in Export Goods Declarations (PEB). Meanwhile, external factors include limited availability of empty containers, obstacles in the CEISA system, and weak coordination among related parties. These factors cause delays in the export administrative process and ultimately affect shipment timeliness. This study concludes that the export documentation process at PT XYZ Semarang has been implemented well, but still requires improved administrative accuracy and stronger coordination to minimize shipment delays.

Keywords: *export documentation process, freight forwarder, document revision, shipment, shipping delay*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Proses Dokumentasi Ekspor dan Faktor Penghambat Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Perusahaan *Freight Forwarder* PT XYZ Semarang” dengan baik. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro dan untuk memperoleh gelar S.Tr.Log.

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman yang penulis peroleh selama melaksanakan kegiatan magang di perusahaan *Freight Forwarder* PT XYZ Semarang selama 6 bulan. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharmono, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si. Selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

4. Anafil Windriya, S.E., M.M. selaku sekretaris Program Studi D4 Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan, saran, kritik, serta arahan yang membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.
7. Kholidin, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan, saran, kritik, serta arahan yang membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.
8. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan materi dan arahan terkait logistik, sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini.
9. *Operation and Vendor Management Head* serta seluruh staf perusahaan *freight forwarding* PT XYZ Semarang yang telah membantu dan membimbing penulis selama pelaksanaan magang, khususnya dalam bidang *General Freight forwarding and Export Import Operations*.
10. Seluruh Dosen Program Studi D4 Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dasar sehingga magang ini dapat berjalan dengan lancar.
11. Kepada Bank Indonesia dan komunitas Generasi Baru Indonesia (GenBI) 2025 yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan melalui dukungan dana pendidikan, pengembangan keterampilan, pengalaman

organisasi, serta berbagai pembelajaran yang sangat bermanfaat bagi pengembangan diri penulis hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

12. Rizqy Ismansyah, S.Tr.Log, Ahmad Afifudin, Dini Liya Aryanti, Diva Al Martin, Iwan Prasetyo, serta seluruh teman-teman angkatan MAL 2022 yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, perhatian, serta menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca. Penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semarang, 15 Juni 2026



Luthan Maulana
NIM.40011322650066

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	III
ABSTRAK.....	IV
ABSTRACT.....	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN	9
1.4.1 Bagi Penulis	9
1.4.2 Bagi Program Studi.....	10
1.4.3 Bagi Perusahaan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 KAJIAN TEORI	12
2.1.1 Perdagangan Internasional	12
2.1.2 Ekspor	15
2.1.3 Freight Forwarder	19
2.1.4 Dokumentasi Ekspor	24
2.1.5 Keterlambatan	31
2.1.6 Pengiriman	32
2.2 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU.....	33
2.3 ALUR KERANGKA PENELITIAN.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN	47
3.2.1 Fokus Penelitian	48
3.2.2 Lokus Penelitian.....	49
3.3 FENOMENA PENELITIAN	49
3.4 SUMBER DATA PENELITIAN.....	51
3.4.1 Sumber Data Primer.....	52
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	52
3.5 PENENTUAN INFORMAN PENELITIAN.....	53
3.6 INSTRUMEN PENELITIAN	55

3.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	57
3.8 TEKNIK ANALISIS DATA.....	58
3.9 TRIANGULASI DATA	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	65
4.1.1 Profil Perusahaan	65
4.1.2 Sejarah Perusahaan	66
4.1.3 Logo Perusahaan	68
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	68
4.1.5 Budaya Perusahaan	68
4.1.6 Lokus Penelitian.....	70
4.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan	71
4.1.8 Deskripsi Tugas.....	71
4.2 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.2.1 Proses Dokumentasi Ekspor Pada Perusahaan Freight Forwarder PT XYZ Semarang	76
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat Dalam Setiap Tahapan Proses Dokumentasi Ekspor Pada Perusahaan Freight Forwarder PT XYZ Semarang.....	129
4.3 OUTPUT PENELITIAN TERAPAN	160
BAB V PENUTUP.....	165
5.1 KESIMPULAN.....	165
5.2 SARAN.....	167
DAFTAR PUSTAKA	170
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pengiriman PT XYZ Semarang Periode Juli-Desember 2025	5
Tabel 1. 2 Data Revisi Dokumentasi Ekspor Periode Juli-Desember 2025	6
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	50
Tabel 3. 2 Daftar Informan Penelitian.....	55
Tabel 4. 1 Distribusi Revisi Dokumen Ekspor Periode Juli-Desember 2025	130
Tabel 4. 2 Dampak Revisi Dokumen terhadap Ketepatan Waktu Shipment Ekspor PT XYZ Semarang Periode Juli-Desember 2025	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	44
Gambar 3. 1 Interactive Model	60
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT XYZ Semarang Divisi Operasional.....	71
Gambar 4. 2 Tahapan Proses Dokumentasi Ekspor	79
Gambar 4. 3 Dokumen Sales Contract.....	83
Gambar 4. 4 Dokumen Commercial Invoice	88
Gambar 4. 5 Dokumen Packing List.....	94
Gambar 4. 6 Dokumen Shipping Instructions	100
Gambar 4. 7 Dokumen Delivery Order.....	106
Gambar 4. 8 Dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang	110
Gambar 4. 9 Dokumen NPE	114
Gambar 4. 10 Dokumen Bill of Lading	120
Gambar 4. 11 Dokumen COO.....	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara	172
Lampiran 2 Hasil Triangulasi Data	181
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	196
Lampiran 4 Biodata Peneliti	197
Lampiran 5 Surat Konfirmasi Magang	198
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	199
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	200