

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean Indonesia ke luar daerah pabean dengan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2020). Melalui kegiatan ekspor, suatu negara dapat menyalurkan produk unggulannya ke pasar luar negeri sekaligus memperoleh manfaat ekonomi, seperti penambahan devisa, peningkatan kapasitas produksi, dan terbukanya peluang usaha yang lebih luas. Dalam era globalisasi, ekspor tidak lagi dipandang semata-mata sebagai aktivitas jual beli antarnegara, melainkan juga sebagai bentuk partisipasi suatu negara dalam sistem perdagangan dunia. Oleh karena itu, peningkatan ekspor kerap menjadi perhatian penting dalam pembangunan ekonomi nasional.

Bagi negara berkembang seperti Indonesia, ekspor memberikan sumbangan yang besar terhadap perolehan devisa karena kegiatan ekspor menghasilkan arus masuk valuta asing ke dalam perekonomian nasional, sehingga dapat memperkuat cadangan devisa negara dan mendukung pembiayaan pembangunan (Bank Indonesia, 2023). Peningkatan ekspor tidak hanya ditentukan oleh mutu dan daya saing produk, tetapi juga oleh kelancaran sistem logistik serta administrasi perdagangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan ekspor bukan semata-mata ditentukan oleh kemampuan menghasilkan barang, melainkan juga oleh kemampuan mengelola proses pendukung secara efektif dan efisien. Dengan demikian, sistem logistik yang baik menjadi unsur penting dalam menunjang kelancaran kegiatan ekspor.

Dalam perdagangan internasional, proses logistik ekspor memiliki tingkat kerumitan yang cukup tinggi karena mencakup perpindahan barang, koordinasi antarberbagai pihak, pemenuhan persyaratan dokumen, serta kepatuhan terhadap ketentuan kepabeanan. Pengiriman barang ke luar negeri tidak hanya menuntut ketepatan waktu, tetapi juga ketelitian administratif agar seluruh proses dapat berjalan tanpa hambatan. Kesalahan ataupun keterlambatan pada salah satu tahapan administrasi dapat memengaruhi keseluruhan proses pengiriman. Oleh sebab itu, mutu pengelolaan logistik dan administrasi menjadi faktor yang sangat menentukan kelancaran ekspor.

Salah satu pihak yang memegang peranan penting dalam logistik ekspor ialah perusahaan *freight forwarder*. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa pengoordinasian berbagai kebutuhan pengiriman barang internasional, mulai dari pengaturan transportasi, pengurusan dokumen, hingga komunikasi dengan perusahaan pelayaran dan instansi terkait. *Freight forwarder* berfungsi sebagai penghubung antara eksportir dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ekspor. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kelancaran operasional *freight forwarder* turut memengaruhi keberhasilan proses ekspor.

Salah satu unsur yang sangat penting dalam kegiatan *freight forwarding* adalah dokumentasi ekspor. Menurut UNESCAP (2020), dokumentasi ekspor merupakan elemen penting dalam perdagangan internasional karena memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap regulasi perdagangan. Dokumen tersebut antara lain berupa *Commercial invoice*, *packing list*, *Delivery Order*, Pemberitahuan Ekspor Barang, Nota Pelayanan Ekspor, *bill of lading*, dan *certificate of origin*. Menurut penelitian oleh Hidayat dan Kurniawan (2018), proses

dokumentasi ekspor merupakan salah satu tahapan yang paling rentan terhadap keterlambatan karena memerlukan verifikasi data, koordinasi dengan berbagai instansi, serta potensi revisi dokumen sebelum pengiriman dilakukan. Kelengkapan dan ketepatan dokumen menjadi sangat penting karena setiap ketidaksesuaian data dapat menimbulkan revisi, keterlambatan proses, bahkan tertundanya pengiriman barang. Oleh karena itu, dokumentasi ekspor tidak dapat dipandang hanya sebagai pekerjaan administratif rutin, melainkan sebagai bagian penting yang menentukan kelancaran ekspor.

Pada perusahaan *freight forwarding*, proses dokumentasi ekspor terdiri atas beberapa tahapan yang saling berkaitan. Tahapan tersebut dimulai dari pembuatan *sales contract* hingga penerbitan *Certificate of Origin* yang meliputi penyusunan dokumen awal, pemeriksaan kesesuaian data, pengajuan dokumen ke sistem kepabeanan, hingga verifikasi dokumen pendukung sebelum barang dikirim. Karena setiap tahapan memiliki keterkaitan, hambatan yang terjadi pada satu bagian dapat memengaruhi tahapan berikutnya. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap alur dokumentasi ekspor menjadi penting untuk mengetahui bagaimana proses tersebut berlangsung serta hambatan apa saja yang muncul dalam praktik operasional perusahaan.

PT XYZ Semarang merupakan salah satu perusahaan *freight forwarding* yang menangani pengiriman barang internasional, termasuk pengurusan dokumen ekspor. Dalam kegiatan operasionalnya, perusahaan memiliki divisi dokumentasi yang bertugas memastikan seluruh dokumen ekspor disusun, diperiksa, dan diajukan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Proses ini memegang peran penting karena menjadi dasar administratif sebelum barang dapat diproses lebih

lanjut dalam kegiatan ekspor. Dengan demikian, mutu proses dokumentasi ekspor sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi awal, proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang menunjukkan adanya sejumlah permasalahan operasional yang perlu dikaji lebih mendalam. Jumlah *shipment* meningkat dari 120 pengiriman pada bulan Juli menjadi 158 pengiriman pada bulan Desember atau mengalami kenaikan sekitar 31% selama periode penelitian. Peningkatan jumlah pengiriman tersebut menunjukkan bahwa aktivitas ekspor perusahaan mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Namun, peningkatan volume pekerjaan tersebut juga berimplikasi pada bertambahnya beban administratif yang harus diselesaikan oleh bagian dokumentasi dalam waktu yang relatif terbatas.

Selain itu, berdasarkan Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengiriman PT XYZ Semarang selama periode Juli hingga Desember 2025. Dari data tersebut diketahui bahwa jumlah *shipment* yang mengalami keterlambatan menunjukkan kecenderungan meningkat seiring bertambahnya volume pengiriman perusahaan. Kondisi tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah *shipment* terlambat dari 18 pengiriman pada bulan Juli menjadi 43 pengiriman pada bulan Desember.

Pada bulan Juli, dari total 120 *shipment* yang ditangani perusahaan, sebanyak 18 *shipment* mengalami keterlambatan atau sebesar 15% dari total pengiriman, sedangkan 102 *shipment* berhasil dikirim tepat waktu atau sekitar 85%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada awal periode penelitian tingkat ketepatan pengiriman masih relatif baik. Namun, seiring meningkatnya jumlah *shipment* selama enam bulan pengamatan, jumlah keterlambatan juga mengalami kenaikan secara bertahap menjadi 23 *shipment* pada bulan Agustus, 27 *shipment* pada bulan

September, 32 *shipment* pada bulan Oktober, 38 *shipment* pada bulan November, dan mencapai 43 *shipment* pada bulan Desember atau sebesar 27,2% dari total pengiriman.

Peningkatan jumlah *shipment* terlambat tersebut menunjukkan bahwa bertambahnya aktivitas ekspor belum sepenuhnya diimbangi oleh kelancaran proses operasional dan administrasi dokumentasi ekspor yang memadai. Semakin tinggi volume pekerjaan yang harus ditangani, maka semakin besar pula potensi terjadinya hambatan yang dapat memengaruhi ketepatan waktu pengiriman barang. Berikut ini disajikan tabel data keterlambatan pengiriman selama tahun 2025 sebagai gambaran perkembangan ketepatan waktu *shipment* yang terjadi dalam proses operasional perusahaan.

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pengiriman PT XYZ Semarang Periode Juli-Desember 2025

Bulan	Total <i>Shipment</i>	Total <i>Shipment</i> Terlambat	% Terlambat	Total <i>Shipment</i> Tepat Waktu	% Tepat Waktu
Juli	120	18	15,00%	102	85,00%
Agustus	128	23	17,97%	105	82,03%
September	135	27	20,00%	108	80,00%
Oktober	142	32	22,54%	110	77,46%
November	150	38	25,33%	112	74,67%
Desember	158	43	27,22%	115	72,78%

Sumber: Data Perusahaan, 2026.

Disamping itu, berdasarkan Tabel 1.2 Data Revisi Dokumentasi Tahun 2025, data operasional perusahaan juga menunjukkan bahwa jumlah revisi dokumen meningkat secara signifikan, dari 29 kasus pada bulan Juli menjadi 92 kasus pada bulan Desember. Berikut ini disajikan data tabel revisi dokumen yang terjadi selama periode pengamatan untuk menunjukkan perkembangan jumlah revisi dokumen sebagai salah satu indikator adanya potensi hambatan dalam proses

pengelolaan dokumen ekspor di perusahaan. Berikut ini disajikan tabel data revisi dokumentasi selama tahun 2025

Tabel 1. 2 Data Revisi Dokumentasi Ekspor Periode Juli-Desember 2025

Bulan	Total <i>Shipment</i>	Total Revisi	% Revisi
Juli	120	29	24,17%
Agustus	128	41	32,03%
September	135	53	39,26%
Oktober	142	66	46,48%
November	150	79	52,67%
Desember	158	92	58,23%

Sumber: Data Perusahaan, 2026

Tingginya angka revisi dokumen mengindikasikan masih adanya ketidaksesuaian data, kekurangan informasi, atau kesalahan administratif yang menyebabkan dokumen harus diperbaiki berulang kali sebelum dapat diproses lebih lanjut. Kondisi ini tidak hanya memperpanjang waktu kerja staf dokumentasi, tetapi juga memperlambat keseluruhan penyelesaian dokumen ekspor. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara peningkatan volume *shipment* dengan kapasitas pengelolaan dokumentasi ekspor perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak manajemen perusahaan, diketahui bahwa salah satu hambatan yang sering terjadi dalam proses dokumentasi ekspor adalah revisi dokumen yang disebabkan oleh ketidaksesuaian data. Informan yang menjabat sebagai *Operation and Vendor Management Head* menjelaskan bahwa revisi dokumen dalam proses dokumentasi ekspor cukup sering terjadi karena data dari pihak eksportir kerap belum lengkap atau mengalami perubahan informasi pengiriman. Kondisi tersebut menyebabkan staf harus melakukan perbaikan dokumen beberapa kali sebelum dokumen dapat diajukan ke sistem kepabeanan.

Staf dokumentasi yang terlibat langsung dalam penyusunan dokumen ekspor juga menjelaskan bahwa peningkatan volume pengiriman berpengaruh terhadap beban kerja staf. Ketika jumlah *shipment* meningkat, staf harus memproses dokumen dalam jumlah yang lebih banyak dalam waktu yang relatif terbatas. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko kesalahan administrasi dalam proses penyusunan dokumen ekspor. Informan A-2 selaku *Staff Export Documentation* menjelaskan bahwa ketika jumlah *shipment* atau pengiriman meningkat, staf harus memproses dokumen dalam jumlah yang lebih banyak dalam waktu yang relatif singkat. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya kesalahan input data atau dokumen yang harus diperbaiki kembali sebelum diajukan ke sistem.

Selain faktor internal perusahaan, proses dokumentasi ekspor juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti proses verifikasi dokumen oleh pihak terkait. Dalam beberapa kasus, dokumen memerlukan proses pemeriksaan tambahan sebelum mendapatkan persetujuan dari sistem kepabeanan. Hal tersebut dapat menambah waktu tunggu dalam proses administrasi ekspor. Informan yang terlibat dalam koordinasi dokumen ekspor menjelaskan bahwa dalam beberapa kasus dokumen harus menunggu proses verifikasi dari pihak terkait sebelum dapat disetujui. Apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian data, dokumen tersebut perlu diperbaiki atau direvisi terlebih dahulu, sehingga proses ekspor menjadi lebih lama.

Hal tersebut menunjukkan bahwa proses dokumentasi ekspor tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, tetapi juga oleh proses verifikasi eksternal yang membutuhkan ketepatan dan kesesuaian data. Apabila terjadi

ketidaksesuaian, maka dokumen harus direvisi kembali dan hal ini dapat memperpanjang waktu penyelesaian administrasi ekspor. Temuan observasi dan wawancara awal tersebut memperlihatkan bahwa proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang masih menghadapi berbagai hambatan operasional yang berdampak pada kelancaran pengiriman barang. Peningkatan *shipment* yang diikuti oleh kenaikan keterlambatan pengiriman dan bertambahnya frekuensi revisi dokumen menunjukkan bahwa proses dokumentasi ekspor merupakan aspek yang penting untuk dikaji lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis proses dokumentasi ekspor di perusahaan *freight forwarder* PT XYZ Semarang serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam setiap tahapan proses tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Proses Dokumentasi Ekspor dan Faktor Penghambat terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang pada Perusahaan *Freight Forwarder* PT XYZ Semarang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan adanya peningkatan jumlah *shipment* yang mengalami keterlambatan serta tingginya revisi dokumen ekspor pada PT XYZ Semarang. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya hambatan dalam proses dokumentasi ekspor yang berpotensi memengaruhi kelancaran pengiriman barang. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis proses dokumentasi ekspor dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam setiap tahapannya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarder* PT XYZ Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam setiap tahapan proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarder* PT XYZ Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarder* PT XYZ Semarang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam setiap tahapan proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarder* PT XYZ Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Bagi Penulis

1. Mengembangkan kemampuan analisis penulis dalam memahami dan mengkaji proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarding*, khususnya dalam mengidentifikasi tahapan proses yang berpotensi menimbulkan hambatan dalam kegiatan operasional ekspor.

2. Meningkatkan pemahaman serta kompetensi profesional penulis dalam bidang manajemen operasional logistik, terutama pada aspek administrasi ekspor, pengelolaan dokumen ekspor, serta koordinasi dengan pihak terkait dalam kegiatan pengiriman barang internasional.
3. Menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen logistik, manajemen operasi, serta praktik ekspor-impor, ke dalam kondisi nyata yang terjadi di perusahaan *freight forwarding*.

1.4.2 Bagi Program Studi

1. Menjadi referensi akademik yang dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan kajian ilmiah, khususnya dalam mata kuliah Manajemen Operasional, Manajemen Transportasi, serta Ekspor Impor.
2. Menambah literatur empiris mengenai analisis proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarding*, sehingga dapat memperkaya kajian akademik dalam bidang manajemen dan administrasi logistik.
3. Mendukung penguatan hubungan kerja sama antara Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro dengan dunia industri, khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa logistik dan *freight forwarding*.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Memberikan gambaran mengenai alur proses dokumentasi ekspor yang dilakukan di PT XYZ Semarang, sehingga perusahaan dapat memahami

secara lebih jelas tahapan proses administrasi ekspor yang berlangsung dalam kegiatan operasional.

2. Menyediakan informasi mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses dokumentasi ekspor, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal perusahaan.
3. Memberikan masukan dan rekomendasi yang dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan efisiensi proses dokumentasi ekspor serta meminimalkan potensi keterlambatan pengiriman barang.