

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis proses dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarder* PT XYZ Semarang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Proses dokumentasi ekspor berjalan secara berurutan, saling terintegrasi, dan saling bergantung antar dokumen. Proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang terdiri dari beberapa tahapan utama, yaitu *Sales Contract*, *Commercial Invoice*, *Packing List*, *Shipping Instruction*, *Delivery Order (DO)*, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Nota Pelayanan Ekspor (NPE), *Bill of Lading (BL)* dan *Certificate of Origin (COO)*. Setiap tahapan dokumen memiliki keterkaitan yang sangat kuat karena data pada dokumen sebelumnya menjadi dasar dalam penyusunan dokumen berikutnya. Oleh karena itu, keterlambatan, revisi, maupun kesalahan pada satu dokumen akan berdampak langsung terhadap proses selanjutnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem dokumentasi ekspor pada perusahaan *freight forwarder* bersifat *integratif* dan membutuhkan koordinasi yang baik pada setiap tahapan proses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan *freight forwarder*, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan proses

dokumentasi belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah revisi dokumen dan keterlambatan *shipment* selama periode Juli–Desember 2025 yang menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian dokumen masih perlu ditingkatkan.

2. Hambatan dalam proses dokumentasi ekspor dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses dokumentasi ekspor pada PT XYZ Semarang terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi ketidaksesuaian data dokumen seperti *sales contract*, *commercial invoice*, *packing list*, *shipping instruction*, serta revisi dokumen yang terjadi berulang akibat kesalahan input data, perubahan informasi *shipment*, dan kurangnya pengecekan dokumen sebelum pengajuan. Faktor eksternal meliputi keterbatasan fasilitas logistik seperti keterlambatan ketersediaan *container* kosong, hambatan sistem pada saat pengajuan PEB di Bea Cukai, perubahan jadwal kapal, serta lambatnya koordinasi dan persetujuan dokumen dari pihak *shipper*, pelayaran, maupun instansi terkait. Berdasarkan data penelitian periode Juli-Desember 2025, peningkatan jumlah *shipment* dari 120 *shipment* menjadi 158 *shipment* menyebabkan meningkatnya revisi dokumen dari 29 kasus menjadi 92 kasus dan keterlambatan *shipment* dari 18 *shipment* menjadi 43 *shipment*. Dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) menjadi titik hambatan paling dominan karena seluruh data dokumen harus sinkron sebelum pengajuan ke sistem Bea Cukai. Hambatan tersebut menimbulkan dampak berupa meningkatnya pekerjaan ulang (*rework*), bertambahnya beban kerja staf dokumentasi, keterlambatan *shipment*, serta menurunnya efektivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini

menghasilkan output berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) alur penanganan dokumen PEB dan formulir *checklist* dokumentasi ekspor sebagai upaya memperbaiki sistem pengendalian dokumentasi ekspor secara lebih terstruktur dan sistematis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data operasional serta pembahasan pada bab sebelumnya, diketahui bahwa hambatan utama dalam proses dokumentasi ekspor di PT XYZ Semarang terjadi pada dokumen PEB yang sering mengalami revisi akibat ketidaksesuaian data dan kurangnya kelengkapan informasi pada tahap awal penginputan. Selain itu, peningkatan volume *shipment* juga berdampak pada meningkatnya beban kerja staf dokumentasi serta ketergantungan terhadap ketepatan data dari pihak eksternal. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Menerapkan SOP penanganan dokumen PEB disertai *checklist* kelengkapan dokumen sebagai instrumen pengendalian proses dokumentasi ekspor. Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa dokumen PEB merupakan titik hambatan yang paling dominan dalam proses dokumentasi ekspor karena sering terjadinya revisi yang berdampak pada keterlambatan proses pengajuan ke Bea Cukai. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menyusun dan menerapkan SOP khusus penanganan dokumen PEB yang lebih terstruktur dan sistematis. SOP tersebut perlu mengatur secara jelas setiap tahapan proses, mulai dari penerimaan data awal dari pihak terkait, proses verifikasi dan validasi dokumen, penginputan data ke sistem, hingga tahap akhir sebelum *submit* ke Bea Cukai. Selain itu, SOP juga perlu dilengkapi dengan *checklist*

kelengkapan dokumen PEB sebagai alat kontrol untuk memastikan seluruh data yang dibutuhkan telah terpenuhi sejak awal proses. *Checklist* ini dapat mencakup kesesuaian data *invoice*, *packing list*, data *shipment*, data *consignee*, serta kelengkapan dokumen pendukung lainnya. Dengan adanya SOP dan *checklist* tersebut, diharapkan proses dokumentasi dapat berjalan lebih terarah, mengurangi potensi kesalahan input (*human error*), meminimalisir terjadinya revisi berulang, serta mempercepat waktu penyelesaian dokumen sehingga proses ekspor dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu.

2. Meningkatkan koordinasi dengan pihak eksternal serta penyesuaian kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas proses dokumentasi ekspor. Selain faktor internal, berdasarkan hasil analisis juga diketahui bahwa proses dokumentasi ekspor sangat dipengaruhi oleh koordinasi dengan pihak eksternal seperti eksportir, *shipping line*, EMKL, serta instansi terkait lainnya. Ketidaktepatan atau keterlambatan pengiriman data dari pihak eksternal sering menjadi salah satu penyebab terhambatnya proses penyelesaian dokumen, khususnya pada tahap PEB. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang lebih efektif dengan pihak-pihak terkait, termasuk dengan menetapkan batas waktu (*timeline*) yang lebih tegas dalam pengumpulan dokumen dan data pendukung agar proses administrasi dapat berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Di sisi lain, seiring dengan meningkatnya volume *shipment*, beban kerja pada bagian dokumentasi juga mengalami peningkatan yang berpotensi menimbulkan keterlambatan serta kesalahan kerja (*human error*). Berdasarkan kondisi tersebut, perusahaan juga perlu melakukan penyesuaian kapasitas sumber daya

manusia, baik melalui pembagian tugas yang lebih proporsional, optimalisasi alur kerja internal, maupun pertimbangan penambahan staf pada bagian dokumentasi ekspor. Dengan demikian, proses kerja dapat lebih efektif, terkontrol, dan mampu mengimbangi peningkatan aktivitas operasional perusahaan.