

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, A. N., & Santoso, T. (2022). *Implementation of management application to support maritime patrols*. *Jurnal Administrasi Negara*, 28.
- Afolabi, E. O., Akinola, A. S., & Ayokunle, S. (2024). *Analysis of the effect of freight forwarding practices on the efficiency of cargo handling operations*. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, 4(6), 945–959.
- Ahmed, S. K., et al. (2025). *Using thematic analysis in qualitative research*. *Global Media and Communication Communication*, 6 (April).
- Anjani, E. S., et al. (2024). Analisis peran manajemen operasional dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Islam di era digital. *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan*, 2(2), 69–79.
- Aristriyana, E., & Fauzi, R. A. (2022). Analisis penyebab kecacatan produk dengan metode *fishbone* diagram dan *failure mode effect analysis* (FMEA) pada Perusahaan Elang Mas Sindang Kasih Ciamis. *Jurnal Industrial Galuh*, 4(2), 75–85.
- Ash-shiddiqi, H., Sinaga, R. W., & Audina, N. C. (2025). Kajian teoritis: Analisis data kualitatif. *Jurnal Edukatif*, 3(2), 333–343.
- Azka Fatia, A. (2024). Strategi *freight forwarder* dalam meminimalisir kesalahan administrasi dokumen ekspor dengan *shipping line* di PT Orient Express *Container* (OEC) *Freight* Semarang (Tugas akhir, Universitas Diponegoro).
- Badan Pusat Statistik. (2026). Ekspor dan impor Indonesia Januari 2026. Diakses pada 1 Mei 2026 <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2026/03/02/2550/ekspor-dan-imporindonesia-januari-2026-masing-masing-tercatat-usd-22-16-miliar-dan-usd-2120-miliar.html>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications.
- Cuandra, F., et al. (2023). Analisa perusahaan manufaktur PT. Sinar Cahaya Marmer. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(9), 3449–3464.
- Dawson, S., et al. (2024). *Use of focus groups and reflexive thematic analysis to uncover the essential conditions for UK built environment degree apprenticeships*. *International Journal of Construction Education and Research*, 20(4), 562–580.

- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2025). Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-8/BC/2025 tentang Tata Laksana Ekspor Barang Kiriman. Diakses pada 10 Juni 2026 <https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/per-8-bc-2025>
- Djun, S. F., et al. (2025). Evaluasi kualitas website Kampus Politeknik eLBajo *Commodus* menggunakan metode Webqual 4.0 *modified and importance performance analysis* (IPA). *Journal Of Social Science Research*, 5, 7165–7177.
- Dzulkarnain, N. R. S. (2025). Strategi penanganan kendala penyebab keterlambatan ekspor produk PT H & K MMP *Manufacture*. *Multidisciplinary Journal*, 3(3), 228–243.
- Edward, M., & Yamani, M. Z. (2025). Pengaruh SOP (standar operasional prosedur) dan kualitas pelayanan terhadap citra organisasi dan kepuasan masyarakat di bagian kesejahteraan rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(5), 3023–3036.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis manajemen operasional perusahaan multinasional (studi kasus pada PT Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135–143.
- Greve, M., & Hansen, M. W. (2024). *The role of shipping and logistics MNCs in economic development: A case study of how Maersk contributed to Vietnam's ascendance to an export-oriented economy*. *Journal of Shipping and Trade*, 9(4).
- Haan, M., & Venema, S. D. (2025). Using a blended approach to thematic analysis: A case study on fatherhood and imprisonment. *Public Opinion Quarterly*, 89(SI), 716–733.
- Hijjah, H. D., & Mansah, A. (2024). Desain produk dan jasa manajemen operasional. *An Nafi': Multidisciplinary Science*, 1(1), 9–22.
- Ishikawa, K. (1985). *Guide to Quality Control*. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Kramanandita, R., & Nuriyah, I. S. (2023). Model sistem *smart delivery* dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja menggunakan metode *fishbone*. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 13(1).
- Listyoningrum, K. I., Fenida, D. Y., & Hamidi, N. (2023). *Sustainable innovation in business: Leverage flowcharts to optimize the value of corporate waste*. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 100–112.
- Mariani. (2022). Manajemen operasional pada proses produksi perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1).

- Mawardi, K. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi kinerja operasional perusahaan *freight forwarding* dalam menunjang kegiatan ekspor. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, 1(1), 39–56.
- Mei, N., Rahmawati, A. P., & Wolor, C. W. (2025). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) kerja pada PT XLSmart. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 3(5), 201–207.
- Muzakki, M. G. (2025). Kekuatan hukum dokumen izin ekspor dan impor oleh *International Federation of Freight Forwarders Associations (FIATA)* dalam perspektif hukum perdagangan internasional. *Dinamika*, 31(1), 11362–11368.
- Nono, G. A., Sudirman, & Robo, S. (2025). Implementasi model pembelajaran *problem based learning* berbantuan media audiovisual untuk meningkatkan kemampuan komunikasi siswa kelas X SMAN 4 Kupang. *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran*, 6(1).
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan data. *Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, 2, 163–175.
- Nurlaela, A., et al. (2022). Analisis kecelakaan kerja dengan metode *failure mode and effect analysis* (FMEA) dalam studi kasus produksi kemasan makanan di Tasikmalaya. *Jurnal Logistics & Supply Chain*, 1(2), 32–40.
- Puja, M., et al. (2025). Penerapan metode diagram *fishbone* untuk identifikasi masalah kualitas layanan di startup Parfum Foxsniff. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 3(3).
- Purnaningratri, I., Mansur, H. M., & Anggreani, W. (2025). Evaluasi proses nota pembetulan data peti kemas pada dokumen pemberitahuan ekspor barang (PEB) melalui Modul PEB versi 6.0.11 dan portal pengguna jasa (studi kasus: PT Jaya Plus Logistics). *Journal Marine Inside*, 7(December).
- Putri, D. P. T., Nofandi, F., & Susanto, N. (2024). Analisis peranan *freight forwarder* dalam proses pengiriman barang ekspor melalui transportasi laut di PT MOL Logistics Indonesia. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 2(12), 41.
- Putri, R. A., & Wolor, C. W. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 1(4).
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.

- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15.
- Rosmiati, M., Paudin, M., & Suyatna, R. G. (2025). Analisis fungsi manajemen operasional pada UMKM Es Teh Indonesia Cabang Serang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3, 373–385.
- Royzaldi, Sabila, F. H., & Siregar, N. S. (2024). Peranan *freight forwarding* dalam pengurusan dokumen ekspor pada PT Samudera Lautan Luas Medan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi (JUMAKET)*, 1(4), 31–42.
- Ruchendi, H., Kartini, E., Suparman, A., & Carolla, R. (2025). Analisis prosedur pembuatan *packing list* untuk kegiatan ekspor barang jadi di PT Handsome. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 63–66.
- Rustina, E., Sumarwanto, Eka, A., & Lestari, S. S. (2022). Peranan *freight forwarder* dalam jasa pengiriman barang: Studi kasus penanganan ekspor komoditas *glassfibre reinforced cement* PT Dunia Trans Persada. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim (Sitektransmar)*, 4(2), 28–35.
- Safitri, Z., et al. (2024). Analisis SWOT terhadap pengembangan strategi bisnis pada Warung Makan Asyik Desa Balunijuk. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 2(3).
- Sakti, S. H., & Ikhsan, M. (2022). Peran *freight forwarding* dalam proses pengiriman barang ekspor melalui transportasi laut: Studi kasus pada PT Berdiri Matahari Logistik di Jakarta. *Jurnal Manajemen STEI*, 5(1), 1–11.
- Senthilkumar, S., Gurusamy, P., & Sam, E. (2025). *A study on Tiruppur shippers working aspects in the international shipments. International Journal of Foreign Trade and International Business*, 7(2), 1–7.
- Setiawan, A., et al. (2025). Studi kasus analisis *defect* pada komponen otomotif disertai pemecahan masalah menggunakan diagram Pareto dan *fishbone*. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 2(2), 53–63.
- Silva, N. N., & Rosdiana, W. (2025). *Development of standard operating procedures (SOP) for non-civil registration administrative services at Tambaksari Urban Village, Surabaya. Inovant*, 3(35), 85–110.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suryani, A. (2020). Analisis peran *freight forwarder* dalam proses pengiriman barang ekspor melalui transportasi laut PT Deros Indah Prima (Skripsi, STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya).

- Susanto, H., Rizqiyani, S., & Khalwaty, D. T. (2025). *Freight forwarding* dalam proses ekspor melalui transportasi laut. *Supply Chain Indonesia*.
- Tianglangi, V. M., & Sasabone, L. (2023). Peranan *freight forwarder* dalam menunjang aktivitas ekspor antarnegara melalui jalur laut. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 6(2), 176–181.
- Verawati, K., Abdullah, M. N., Habibie, A., Zulmarjon, Z. M., & Pasyah, S. S. A. T. (2024). *The role of freight forwarders in import-export services*. *International Journal of Economic Literature*, 2(7).