

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekspor memainkan peran krusial dalam perekonomian suatu negara. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2024), pertumbuhan ekonomi Indonesia pada triwulan II-2024 tumbuh sebesar 5,05 persen (*year on year/yoy*) ditopang kuatnya permintaan domestik dan meningkatnya kinerja ekspor. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya sektor ini dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Ekspor memungkinkan industri lokal untuk bersaing di pasar global, mendiversifikasi sumber pendapatan negara, serta memperkuat ketahanan ekonomi. Namun, di balik perkembangan positif ini, proses pengiriman barang ke luar negeri masih menemui banyak kendala dan berbagai alasan muncul diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan pengetahuan para eksportir mengenai hal logistik yang masih kurang (Widya Wati, 2018).

Kendala yang dihadapi perusahaan ekspedisi meliputi aspek regulasi, infrastruktur, hingga efisiensi operasional, yang memengaruhi kualitas dan ketepatan waktu layanan kepada pelanggan. PT Total Solusi Expressindo (TSE), sebagai salah satu perusahaan *freight forwarding*, turut merasakan dampak dari kendala tersebut. Tantangan ini berdampak pada keterlambatan dalam alur proses ekspor PT TSE, khususnya dalam pengiriman *Full Container Load* (FCL), yang pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan kepada klien. Menurut (Julian Arya Dwiguna et al., 2024) proses ekspor yang tidak efisien menjadi faktor utama yang dapat menurunkan daya saing perusahaan *freight forwarding* di Indonesia, terutama dengan semakin ketatnya persaingan dalam industri logistik dan ekspedisi.

Salah satu kendala utama yang dihadapi PT TSE dalam kegiatan ekspornya adalah kompleksitas alur pengiriman FCL, terutama untuk komoditas yang memerlukan penanganan khusus, seperti barang sensitif terhadap perubahan suhu atau yang membutuhkan kontainer Grade A. Pengaturan kontainer yang tidak sesuai spesifikasi dapat berdampak fatal

pada mutu barang yang diangkut. Selain itu, kelangkaan kontainer (*container shortage*) menjadi tantangan yang memperburuk efisiensi operasional. Rasyid (2022) mencatat bahwa kelangkaan ini sering kali menyebabkan keterlambatan pengiriman dan berdampak pada ketersediaan barang untuk diekspor.

Selain persoalan operasional, implementasi teknologi dalam mendukung proses ekspor juga menghadirkan tantangan tersendiri. Misalnya, sistem CEISA 4.0 yang digunakan untuk Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) sering mengalami kendala teknis, termasuk masalah pemeliharaan dan validasi data. Hal ini tidak hanya memperlambat pengurusan dokumen bea cukai tetapi juga menimbulkan kompleksitas tambahan dalam pengelolaan manifes, terutama di pelabuhan utama seperti Semarang, Belawan, dan Surabaya. Aturan baru sistem ini, yang mengharuskan penyesuaian manifes sebelum keberangkatan kapal, membutuhkan pemahaman mendalam serta kompetensi tinggi dari sumber daya manusia untuk mengoptimalkan teknologi tersebut.

Penelitian sebelumnya oleh Tivara Merliana Putri dan Muhammad Anshar Syamsuddin (2021) mengungkapkan bahwa meskipun sistem CEISA dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi ekspor, masih terdapat hambatan signifikan dalam penerapannya. Tantangan seperti keterlambatan validasi data dan kesalahan pengisian dokumen sering kali berujung pada sanksi administratif. Ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi saja tidak cukup tanpa diiringi dengan perbaikan proses dan penguatan kompetensi pengguna.

Lebih jauh lagi, PT TSE juga menghadapi masalah mendasar berupa belum adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terintegrasi untuk seluruh tahapan alur ekspor. Ketiadaan SOP ini menyebabkan inkonsistensi antar departemen dalam pelaksanaan prosedur, yang berdampak pada ketidaksesuaian dalam berbagai aspek, mulai dari pengadaan kontainer sesuai spesifikasi hingga pengelolaan dokumen seperti *House Bill of Lading* (HBL). Tanpa SOP yang terstandarisasi, hambatan operasional semakin sulit diatasi, dan risiko kesalahan dalam penanganan barang maupun dokumen menjadi

lebih tinggi. Kurangnya panduan ini juga memperburuk upaya perusahaan dalam mengimplementasikan sistem teknologi secara efektif dan menghambat pengembangan berkelanjutan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur proses ekspor di PT TSE dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi akibat ketiadaan SOP terintegrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk penyusunan SOP yang komprehensif, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses ekspor sekaligus mendukung daya saing perusahaan di pasar internasional.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam konteks pengembangan perusahaan dan peningkatan efisiensi operasional, PT Total Solusi Expressindo menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diidentifikasi. Berikut adalah beberapa masalah yang teramati dalam proses ekspor yang dialami oleh Perusahaan:

### 1. Kendala Proses Ekspor

PT Total Solusi Expressindo (TSE) mengalami berbagai kendala dalam proses ekspor yang mengakibatkan keterlambatan, termasuk kurangnya integrasi dalam proses bisnis, aktivitas yang berulang, dan biaya operasional yang tinggi.

### 2. Tantangan Penggunaan Teknologi

Penerapan sistem CEISA 4.0 untuk Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) sering menghadapi kendala teknis dan pemeliharaan yang tak terduga, mengurangi efisiensi dalam pengurusan dokumen ekspor.

### 3. Kompleksitas Manifest CEISA 4.0

Penerapan sistem manifest baru menambah kompleksitas dalam proses ekspor, dengan peraturan baru yang harus dipatuhi, serta minimnya pemahaman karyawan mengenai prosedur ini.

### 4. Proses Pembuatan *House Bill of Lading* (HBL) yang masih Manual

Proses pembuatan *House Bill of Lading* (HBL) yang masih dilakukan secara manual menyebabkan berbagai kendala, seperti kesalahan dalam input data yang dapat mempengaruhi kelancaran proses logistik,

ketidakcocokan data yang memperlambat verifikasi dokumen, serta kesalahan format cetak yang sering kali tidak sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Hal ini mengakibatkan pengulangan proses output, yang memboroskan waktu dan biaya, serta mengurangi efisiensi operasional. Keseluruhan proses manual ini menambah beban administrasi dan menghambat kelancaran pengiriman, sehingga meningkatkan biaya overhead perusahaan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan relevansi dalam penelitian ini, perlu ditetapkan batasan yang jelas. Batasan masalah berikut ini akan membantu dalam membatasi ruang lingkup penelitian dan memastikan analisis yang lebih mendalam terhadap isu-isu yang relevan:

#### 1. Fokus Penelitian

Penelitian ini membahas analisis alur proses untuk kegiatan pengiriman *Full Container Load* (FCL) dan komoditas yang memerlukan *container* Grade A atau *cargo* yang sensitif terhadap perubahan suhu dan memerlukan penanganan khusus untuk menjaga mutu dan kualitas produk

#### 2. Teknologi yang Digunakan

Penelitian ini hanya akan mempertimbangkan sistem CEISA 4.0 dan tantangan yang dihadapi dalam penerapannya, serta proses manual pembuatan HBL.

#### 3. Periode Waktu

Analisis ini akan dilakukan dalam periode Juli-November 2024, yaitu selama bulan penelitian, dan tidak mencakup perubahan atau implementasi yang terjadi di luar periode tersebut.

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh PT Total Solusi Expressindo dalam kegiatan ekspor. Permasalahan tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana alur pada kegiatan ekspor di PT Total Solusi Expressindo?

2. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi pada kegiatan ekspor di PT Total Solusi Expressindo?
3. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat untuk kelancaran kegiatan ekspor di PT Total Solusi Expressindo?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis alur pada kegiatan ekspor di PT Total Solusi Expressindo.
2. Menganalisis hambatan-hambatan yang terjadi pada kegiatan ekspor di PT Total Solusi Expressindo.
3. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat untuk kelancaran kegiatan ekspor di PT Total Solusi Expressindo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoritis bagi pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan ekspor, baik di lingkungan akademis maupun industri. Adapun manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

##### **a. Pengembangan ilmu manajemen logistik dan ekspor**

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan teoritis dalam bidang manajemen logistik dan ekspor, khususnya terkait dengan analisis alur proses dan hambatan dalam kegiatan ekspor. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman akademisi mengenai praktik dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan ekspor di Indonesia.

##### **b. Bagi penelitian lanjutan**

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai optimasi alur proses ekspor dan solusi-solusi praktis yang dapat diterapkan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Penelitian ini juga dapat dikembangkan dengan metode atau pendekatan yang lebih spesifik untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi PT Total Solusi Expressindo

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi selama proses ekspor. Dengan adanya solusi yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta mempercepat waktu pengiriman barang, sehingga mampu bersaing di pasar global.

### b. Bagi perusahaan ekspor lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain yang bergerak di bidang ekspor dalam memperbaiki alur proses ekspor dan mengatasi hambatan serupa. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kinerja operasional dan daya saing perusahaan ekspor lainnya.

