

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan memiliki peran penting bagi individu maupun negara, karena merupakan aktivitas pertukaran barang, jasa, atau uang yang memberikan keuntungan dan manfaat bagi semua pihak tanpa adanya unsur paksaan. Kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mempermudah proses kegiatan ekonomi dan perdagangan, bahkan hingga ke tingkat internasional (Diphayana, 2018). Perdagangan internasional sendiri adalah aktivitas jual beli barang atau jasa antara warga suatu negara dengan warga negara lain. Peranannya sangat vital dalam menjalin kerja sama antarnegara, memungkinkan pemenuhan kebutuhan atas barang yang tidak dapat diproduksi di dalam negeri, mendorong pengembangan teknologi melalui alih teknologi, serta memperluas pasar produk dalam negeri untuk diekspor ke luar negeri (Idris, 2021).

Perdagangan internasional, terdapat aktivitas jual beli barang atau jasa yang dikenal sebagai kegiatan ekspor dan impor. Ekspor adalah proses menjual barang atau jasa yang diproduksi di dalam negeri ke negara lain, sedangkan impor merupakan kegiatan mendatangkan barang atau jasa dari luar negeri ke dalam negeri untuk didistribusikan dan dipasarkan secara domestik (Risa, 2018). Sebagai negara berkembang, Indonesia terus berupaya mendorong peningkatan aktivitas perdagangan, khususnya ekspor, ke pasar internasional (Kemenko Perekonomian, 2021).

Pengelolaan dokumen pendukung untuk barang ekspor maupun impor merupakan kewajiban bagi pelaku perdagangan internasional. Keberadaan dokumen tersebut mempermudah proses pengawasan terhadap arus keluar masuk barang di suatu negara. Selain itu, dokumen ini juga berfungsi sebagai alat pengawasan dan sumber informasi bagi pemilik barang atau pihak-pihak terkait mengenai pergerakan barang kiriman. Aktivitas ekspor sendiri berperan penting dalam menunjang perputaran ekonomi nasional. Sebagaimana diketahui, Indonesia yang kaya akan sumber daya alam dan hasil

migas, senantiasa aktif dalam aktivitas perdagangan global.

Di era perdagangan global saat ini, pergerakan arus barang keluar masuk berlangsung dengan sangat cepat. Untuk mendukung kelancaran aktivitas bisnis, para pelaku usaha dituntut memiliki pemahaman yang memadai mengenai prosedur ekspor dan impor, termasuk regulasi yang terus diperbarui, khususnya yang berkaitan dengan perdagangan internasional. Pengetahuan tentang prosedur ekspor-impor Indonesia, pelaksanaan perdagangan bebas internasional, serta berbagai ketentuan hukum tercantum dalam Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan (Purwito, 2008).

Pesatnya perkembangan perdagangan internasional maupun domestik di Indonesia tidak hanya melibatkan instansi-instansi terkait, tetapi juga perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, yang bertanggung jawab mulai dari penyiapan dokumen ekspor-impor hingga penanganan peti kemas (*container*). Pengurusan dokumen muatan ekspor merupakan tahap krusial dalam proses pengiriman barang, karena tanpa kelengkapan dokumen, arus barang tidak dapat berjalan dengan lancar. Setiap aktivitas ekspor pasti berkaitan dengan proses kepabeanan, prosedur, dan dokumen penting dalam transaksi ekspor. Beberapa dokumen yang wajib disiapkan dalam kegiatan ekspor antara lain Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), *Bill of Lading* (B/L), *Airway Bill* (AWB), serta dokumen lain seperti *postal receipt*, *cargo receipt*, *invoice*, *packing list*, Surat Keterangan Asal (SKA), dan asuransi (bila diminta oleh pembeli) (Susilo, 2013).

PT XYZ merupakan produsen produk nutrisi berbahan dasar susu untuk anak-anak di Indonesia dengan merek X, yang dikenal luas sebagai susu X. Selama lebih dari satu abad, PT XYZ telah menjadi bagian dari perjalanan tumbuh kembang keluarga Indonesia. Perusahaan ini terus menunjukkan komitmennya dalam mendukung anak-anak Indonesia untuk mencapai potensi terbaik mereka melalui penyediaan produk bernutrisi yang tepat. Didirikan pada tahun 1922, PT XYZ adalah bagian dari koperasi peternak sapi

perah terbesar di dunia yang berbasis di Belanda, dengan keanggotaan sebanyak 18.645 peternak dari Belanda dan Jerman, serta memiliki sekitar 23.675 karyawan yang tersebar di 100 perusahaan di berbagai negara. Dengan mengandalkan pengalaman global dan kerja sama jangka panjang bersama peternak lokal, PT XYZ berupaya menghadirkan nutrisi berkualitas tinggi yang bersumber dari susu terbaik.

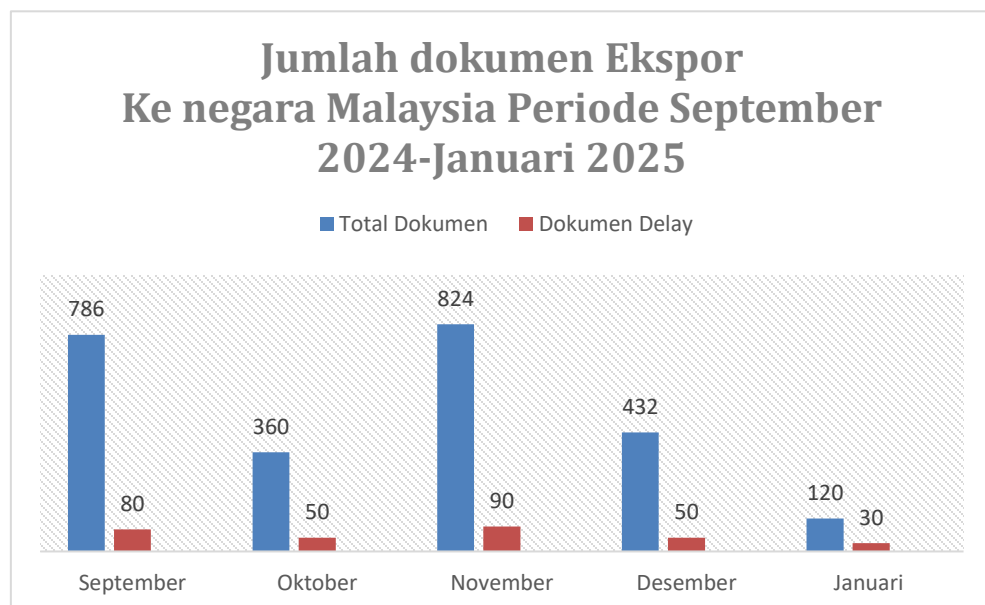
PT XYZ mempekerjakan sekitar 6.869 karyawan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dan mengelola fasilitas produksi yang berlokasi di Pasar Rebo dan Ciracas, Jakarta Timur. Perusahaan ini memiliki beragam portofolio produk berbasis susu, seperti susu cair, susu bubuk, dan susu kental manis dengan merek dagang XYZ, Omela, dan Friso. Dalam proses produksi dan distribusi produknya, PT XYZ tidak hanya mematuhi standar nasional maupun internasional, tetapi juga secara aktif mendorong para pemangku kepentingan untuk mendukung tumbuh kembang anak secara holistik serta mengampanyekan pentingnya pemberian ASI eksklusif sesuai anjuran WHO. Sebelum menjalankan kegiatan ekspor, perusahaan harus menyiapkan dan melengkapi seluruh dokumen yang dibutuhkan. Untuk mempermudah proses pengurusan dokumen ekspor tersebut, PT XYZ memanfaatkan layanan dari Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK).

Praktik perdagangan internasional, selain faktor infrastruktur transportasi dan logistik, aspek non-infrastruktur seperti administrasi birokrasi juga berperan penting dalam meningkatkan daya saing ekspor. Kelengkapan dokumen kepabeanan, baik dari sisi eksportir maupun importir, menjadi elemen krusial. Oleh karena itu, penyusunan prosedur pengiriman ekspor produk jadi (*finish good*) di PT XYZ dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek, mulai dari proses pengurusan dokumen ekspor hingga barang dinyatakan siap untuk diekspor (*clear for export*).

PT XYZ melakukan kegiatan ekspor ke beberapa negara yaitu Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina tetapi berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti serta hasil diskusi dalam *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Divisi Ekspor,

ditemukan bahwa terdapat permasalahan yang cukup signifikan terkait keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen ekspor. Secara khusus, kegiatan ekspor ke negara malaysia lebih banyak dibandingkan ke negara lainnya, tetapi dengan begitu personel atau staff ekspor yang bertanggung jawab pengurusan dokumen ekspor malaysia hanya ada 1 personel saja lain halnya dengan negara lain yang dimana 1 negara memiliki 2 bahkan 3 anggota staff pembuatan dokumen, hal ini menjadi fokus penelitian karena menyebabkan kasus keterlambatan yang terjadi dalam periode September 2024 hingga Januari 2025, dengan jumlah kejadian yang relatif tinggi dibandingkan dengan periode sebelumnya.

Keterlambatan proses dokumen ekspor dapat berdampak pada efisiensi pengiriman barang ke negara tujuan, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan serta hubungan dagang dengan mitra bisnis. Untuk memahami lebih lanjut pola dan penyebab keterlambatan tersebut, dilakukan analisis terhadap data jumlah dokumen ekspor PT. XYZ yang ditujukan ke Malaysia dalam periode tersebut. Data ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai keterlambatan yang terjadi serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan efektivitas manajemen ekspor.



Apriyanti, 2025

*ANALISIS MANAJEMEN DOKUMEN EKSPOR DALAM KECEPATAN PENGELUARAN BARANG KE MALAYSIA
PADA PT. XYZ*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 1.1 Data kasus keterlambatan dokumen ekspor periode september 2024-januari 2025

Diagram tersebut menunjukkan Jumlah Dokumen Ekspor ke Negara Malaysia dalam periode September 2024 hingga Januari 2025, yang dibagi menjadi dua kategori:

- Total Dokumen (ditunjukkan dengan batang biru)
- Dokumen *Delay* / Terlambat (ditunjukkan dengan batang merah)

Berikut adalah rincian dari data yang ditampilkan:

Bulan	Total dokumen	Dokumen <i>Delay</i>	Persentase Keterlambatan (%)
September	786	80	10,2 %
Oktober	360	50	13,9 %
November	824	90	10,9 %
Desember	432	50	11,6 %
Januari	120	30	2,5 %

Tabel 1.1 Data keterlambatan dokumen ekspor periode september 2024-januari 2025

Jumlah dokumen tertinggi terjadi pada bulan November (824 dokumen) lalu jumlah *Delay* tertinggi juga terjadi pada bulan November (90 dokumen). November menjadi bulan tersibuk dengan jumlah dokumen tertinggi, dan juga memunculkan tantangan besar dalam manajemen dokumen ekspor. Sementara pengiriman dokumen terendah terdapat pada Januari. Jadi dapat disimpulkan bahwa banyaknya dokumen atau shipment akan mempengaruhi pada jumlah dokumen yang *Delay*. Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap mentor yang menjelaskan bahwa keterlambatan dokumen itu sendiri rata-rata terdapat kurang lebih 10 % keterlambatan dokumen pada setiap jumlah pengiriman dokumen pada setiap bulannya.

Mengingat bahwa pengelolaan dokumen ekspor memegang peranan penting dalam kelancaran kegiatan perdagangan dan distribusi barang, penelitian ini dilakukan

dengan tujuan untuk menganalisis secara mendalam proses manajemen dokumen ekspor di PT XYZ yang masih menghadapi beberapa kendala atau kekurangan. Pengelolaan dokumen ekspor sering kali terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan kelengkapan dokumen. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Manajemen Dokumen Ekspor Dalam Kecepatan Proses Pengeluaran Barang Ke Malaysia Pada PT XYZ**”. Analisis proses manajemen ini membantu untuk mengidentifikasi permasalahan atau hambatan selama aktivitas pengelolaan dokumen ekspor. Peneliti akan melaksanakan observasi dan wawancara secara mendalam guna meraih data serta mengetahui permasalahan apa yang terjadi selama proses manajemen dokumen ekspor. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan mengilustrasikan pandangan yang lebih komprehensif terkait manajemen dokumen serta memberikan kontribusi dalam bisnis perusahaan untuk meningkatkan proses kinerja dan layanan dalam perdagangan internasional di PT XYZ.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui penjelasan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, peneliti menemukan beberapa rumusan masalah seperti di bawah ini:

1. Bagaimana proses manajemen dokumen ekspor yang dilakukan di PT XYZ?
2. Apa saja hambatan yang terjadi pada PT XYZ dalam dalam pembuatan dokmen ekspor?
3. Bagaimana PT XYZ dalam mengoptimalkan proses manajemen dokumen ekspor?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui proses manajemen dokumen ekspor yang dilakukan di PT XYZ.
2. Mengetahui hambatan yang dialami oleh PT XYZ dalam melaksanakan manajemen

dokumen ekspor.

3. Mengetahui bagaimana PT XYZ dalam mengoptimalkan proses manajemen dokumen ekspor.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana dalam menimba ilmu pengetahuan yang didapatkan selama proses pembelajaran di bangku kuliah dan dapat mengembangkan ilmu, sebagai bahan penelitian serta pengalaman yang sangat berharga dimasa yang akan datang.

2. Bagi Instansi Terkait Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menetapkan dan menyusun strategi yang lebih baik serta terarah dalam meningkatkan proses manajemen dokumen ekspor perusahaan dalam meningkatkan layanan terhadap pelanggan di masa yang akan datang.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Dapat menambah literature dan pengembangan ilmu terkait optimalisasi manajemen dokumen ekspor di PT XYZ.