

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transaksi luar negeri merupakan aktifitas perdagangan, baik barang maupun jasa yang dilakukan oleh pelaku bisnis yang berdomosili di suatu negara dengan pelaku bisnis di negara lain yang berbeda. Adanya kontrak, adanya perbedaan kebutuhan masing – masing negara, adanya perbedaan waktu merupakan karakteristik dalam perdagangan internasional yang mempunyai berbagai macam kegiatan global. Hal ini dikarenakan kegiatan perdagangan internasional semakin meningkat serta perkembangan teknologi dan informasi yang pesat sehingga memudahkan tersampainya informasi yang tepat keseluruh penjuru dunia. Selain itu kebutuhan barang dan jasa di masing – masing negara saling berkompetisi untuk saling melengkapi kebutuhan barang dan jasa tersebut, salah satunya kegiatan ekspor antar negara.

Kegiatan ekspor berperan besar bagi perekonomian suatu negara, karena dapat memicu industri – industri dalam negeri untuk menghasilkan suatu barang maupun jasa yang berkualitas dan berkompeten yang dapat bersaing di pasar internasional. Bagi perusahaan dalam negeri, perdagangan internasional dapat mendatangkan keuntungan yang berlipat ganda. Dan bagi negara sendiri juga akan mendapatkan pemasukan yang besar berupa devisa.

Globalisasi menuntut pemerintah untuk memberikan keleluasaan kepada para pengusaha untuk melakukan kegiatan yang dapat menunjang usaha mereka untuk maju serta perkembangan di perdagangan industrial yang kini dapat memperlancar arus barang dan jasa sehingga barang atau jasa yang mereka hasilkan ke negara lain untuk mengembangkan usaha mereka sendiri di luar negeri.

Proses penyaluran barang dan jasa ke negara lain telah dipermudah tetapi perdagangan ekspor mempunyai tahap – tahap penggunaan dan penyelesaian dokumen karena merupakan hal yang penting dan sudah ada ketentuan – ketentuan yang berlaku dalam melakukan kegiatan ekspor barang dan jasa yang diatur dalam peraturan perdagangan internasional supaya kegiatan tersebut menjadi lancar dan adanya peraturan hukum yang mengikat. Semua pihak dibentuk mempunyai fungsi untuk mengurus dokumen dan hal – hal apa saja yang harus dipenuhi untuk bisa melakukan kegiatan ekspor.

Indonesia telah memiliki perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan ekspor, baik secara langsung maupun menggunakan jasa perantara. Di antara jasa yang berdiri di Indonesia, salah satunya adalah *freight forwarder* yang mempunyai tugas mengurus dokumen – dokumen ekspor untuk memudahkan proses ekspor tersebut.

Selain perusahaan *freight forwarding* yang menangani kegiatan ekspor ada juga perusahaan yang menangani langsung secara teknis kegiatan ekspor barang. Kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan EMKL yang secara teknis menangani langsung proses ekspor mulai dari menangani permintaan pelanggan sampai barang telah di angkut di atas kapal, sama halnya yang dilakukan oleh PT. Ampel Jaya yang menangani proses tersebut dan telah lama bekerja sama dengan perusahaan *freight forwarding* lainnya seperti PT. Ecco / Damco dan perusahaan lainnya yang masih satu atap dengan PT. Ampel Jaya yaitu PT. Astarika Stuarindo dan Triple S.

Kegiatan ekspor kite yang dilaksanakan oleh PT. Ampel Jaya belum bisa dikatakan efektif karena dalam kegiatan operasional ekspor kite yang ada di lapangan masih belum berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini terbukti masih adanya *claim* dari pelanggan yang menyebabkan kerugian dan kurang maksimalnya kegiatan yang dilaksanakan. Pada saat kegiatan ekspor KITE berlangsung banyak faktor yang menyebabkan terjadinya *claim* diantaranya kurangnya pengawasan dan keterlambatan waktu pada saat kegiatan ekspor KITE. Sedangkan untuk jadwal dari kegiatan pada perusahaan tersebut sudah sesuai dengan standar operasional yang diterapkan pada perusahaan tersebut dan sudah

berjalan dengan baik seperti jam masuk karyawan pada jam 8 pagi dan pulang jam 4 sore.

Proses dari ekspor KITE yaitu mulai dari perusahaan yang menangani ekspor KITE menerima email dari pelanggan untuk menangani *clearance* kemudian pengambilan kontainer kosong, pemesanan armada trucking, proses pemuatan barang ke dalam kontainer dengan dibantu oleh bea cukai, proses perijinan *stack* di Terminal Petikemas Surabaya.

Sehubungan dengan pemikiran yang telah terpapar serta pertimbangan bahwa kelancaran (efektif) pada saat kegiatan ekspor KITE berlangsung sangatlah penting untuk menjaga kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, maka penyusun tertarik untuk mengambil tema ekspor kite yang berjudul :

**“UPAYA MENINGKATKAN KEGIATAN EKSPOR GUNA PENINGKATAN PROFIT PADA PT. AMPEL JAYA DI PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya penanganan PT. Ampel Jaya untuk meningkatkan pelayanan jasa ekspor kite di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya?
2. Apa faktor yang mempengaruhi atau menghambat pada saat kegiatan ekspor di PT. Ampel Jaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana penanganan atau upaya yang dilakukan pada saat kegiatan ekspor KITE untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Ampel Jaya – Surabaya, di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi atau menghambat pada saat kegiatan ekspor KITE pada PT. Ampel Jaya – Surabaya.

#### **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

- a. Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang ekspor kite dengan cara melakukan penelitian dilapangan atau diperusahaan kemudian membandingkan dari teori yang telah didapat dikampus .
- b. Melatih tanggung jawab taruna dalam penelitian terkait kegiatan ekspor pada PT. Ampel Jaya.
- c. Melatih mahasiswa dalam memahami serta mendalami sistem dan prosedur pelayanan jasa ekspor yang dijalankan oleh perusahaan

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Lembaga**

- a. Menjadi sumber pengetahuan terutama dalam bidang ekspor
- b. Menjadi bahan acuan sebagai pembelajaran dalam penelitian selanjutnya terkait bidang ekspor
- c. Sebagai sumber kepustakaan bagi adik-adik (junior) dan juga masyarakat yang membutuhkan mengenai kegiatan ekspor KITE yang ada pada PT. Ampel Jaya – Surabaya.

##### **1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan**

- a. Sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam kegiatan ekspor KITE guna peningkatan profit untuk perusahaan
- b. Sebagai masukan bagi instansi dalam proses meningkatkan kegiatan ekspor kite pada PT. Ampel Jaya, agar semua karyawan dapat mendalami ilmu tentang ekspor kite
- c. Sebagai referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan kegiatan ekspor KITE pada PT. Ampel Jaya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Mengantisipasi agar tidak terjadi perluasan masalah yang akan diteliti, maka penyusun membatasi pokok-pokok bahasan masalah tersebut dengan cara hanya meneliti tentang bagaimana pelaksanaan kegiatan ekspor yang maksimal guna peningkatan profit pada PT. Ampel Jaya Surabaya. Penelitian akan menggunakan hak angket atau kuisioner dengan responden karyawan semua divisi dari PT. Ampel Jaya Surabaya.