

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Manajemen Mutu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran tentang baik buruknya suatu benda, keadaan, tingkat, atau derajat (seperti kepandaian atau kecerdasan). Santoso, dalam buku Total Quality Management (TQM), menjelaskan bahwa manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi bisnis dan berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan semua anggota organisasi. Dengan demikian, manajemen mutu adalah pendekatan manajemen yang menekankan pencapaian tingkat kualitas yang baik sebagai strategi untuk memenuhi kepuasan pelanggan:

1. Fokus pada pelanggan(*Customer Focus*)
2. Kepemimpinan(*Leadership*)
3. Keterlibatan sumber daya manusia(*Engagement of People*)
4. Pendekatan proses (*Process Approach*)
5. Peningkatan secara terus menerus (*Improvement*)
6. Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta
7. Manajemen hubungan dengan stakeholder(*Relationship Management*)

2.2 Pengiriman

2.2.1 Pengertian Pengiriman

Pengiriman sebagai salah satu bagian dari kegiatan operasional logistik yang berperan dalam pendistribusian barang serta jasa pada produsen ke konsumen. Memberikan produk kepada konsumen adalah definisi distribusi. Saat barang pesanan selesai dikemas dan siap dikirim baik dalam bentuk fisik maupun dengan dokumen lengkap, proses pengiriman disebut "kegiatan pengiriman". Pengiriman barang didefinisikan sebagai: "Menyiapkan pengiriman fisik barang mulai dari tempat penyimpanan barang (gudang) hingga sampai pada tempat tujuan yang telah sesuai berdasarkan informasi yang tertera pada dokumen pemesanan serta pengiriman, serta pada kondisi yang tepat berdasarkan

persyaratan atas penanganan barangnya", menurut Lembaga Logistik Indonesia.

Sebagai hasil dari pemahaman ini, pengiriman berarti tidak hanya mengalihkan kepemilikan barang atau jasa dari produsen ke pembeli, tetapi juga mempertimbangkan fisik barang dan dokumennya. Pengiriman merupakan suatu kegiatan yang secara tidak langsung sering dijumpai pada kehidupan sehari-hari. Biasanya penyedia jasa pengiriman memberikan bantuan kepada pihak produsen dalam mengirimkan barang produksinya kepada pelanggan karena pihak produsen sendiri tidak dapat menangani masalah pengiriman. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, produsen memerlukan mitra bisnis atau penyedia jasa yang andal untuk mengelola distribusi pengiriman dengan baik. Hal ini penting agar produk dan jasa yang disediakan dapat segera dirasakan dampaknya oleh konsumen sebagai target pasar produsen (Mikael:2016).

2.2.2 Metode Pengiriman

Dalam menjalankan proses pengiriman tentu diperlukan metode yang tepat sehingga proses pengiriman barang dapat berlangsung dengan baik. Berikut ini 3 metode yang biasa digunakan dalam proses pengiriman, diantaranya:

1. Metode *Direct Shipping*

Metode secara langsung melakukan proses pengiriman dari produsen kepada konsumen, tanpa melibatkan perantara. Model ini paling tepat diterapkan untuk barang-barang yang rawan kerusakan, berjumlah besar, atau termasuk dalam kategori produk khusus. Keunggulan utama yang ditawarkan adalah proses penanganan barang yang lebih efisien, waktu pengiriman yang tepat, risiko kerusakan barang lebih rendah, serta akurasi data lebih baik.

2. Metode *Warehouse/Distribution Center*

Metode ini melakukan proses pengiriman dengan memanfaatkan penyimpanan barang di gudang atau pusat distribusi sebelum barang dikirimkan ke konsumen. Pendekatan ini ideal untuk barang-barang tahan lama, dalam jumlah besar, dan ketika menghadapi ketidakpastian dalam

permintaan. Keuntungan utama adalah adanya persediaan cadangan yang siap digunakan untuk merespons lonjakan permintaan yang tak terduga.

3. Metode *Cross Docking*

Metode ini melibatkan berbagai sumber dalam proses pengiriman, dilanjutkan dengan proses penyortiran dan pengelompokan sebelum akhirnya dikirimkan ke tujuan akhir. Pendekatan ini cocok untuk jenis barang dasar, penggunaan truk LTL, dan pelayanan kargo udara. Keuntungan yang ditawarkan adalah proses pengolahan yang lebih cepat serta pengurangan stok yang lebih signifikan.

2.2.3 Dokumen Pengiriman

Dalam menjalankan proses pengiriman tentu diperlukan adanya dokumen sebagai salah satu syarat penting dalam menjaga keteraturan dan kelancaran proses pengiriman berlangsung. Menurut Aditya (2018) ada 3 jenis dokumen yang diperlukan dalam proses pengiriman, diantaranya sebagai berikut:

1. Dokumen pengiriman barang (*shipment documents*), berfungsi sebagai bukti yang digunakan pihak penerima barang.
2. Surat muatan (*Bill of Lading*), berisikan kontrak atas barang yang diangkut atas perjanjian yang telah dibuat.
3. Dokumen bagi manajemen (*management documents*). Ada beberapa jenis *management documents*, antara lain Dokumen Kontrak, Tarif, Polis asuransi, *CIF (Cost Insurance and Freight)*, dan *Franco Gudang*.

2.2.4 Sistem dalam Pengiriman

Sistem pengiriman sering kali dikaitkan dengan logistik. Menurut Saputra (2020), logistik adalah seni mengendalikan rantai pasok global dengan menggabungkan transportasi, keahlian pergudangan, manajemen distribusi, dan teknologi informasi. Sementara itu, menurut Victor (2018), logistik adalah bagian dari manajemen rantai pasok yang berfokus pada perpindahan barang, penyimpanan barang, dan informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam logistik, terdapat beberapa sistem pengiriman barang, antara lain:

- a. *Door To Door*, sistem pengiriman yang dilakukan dengan mengirimkan barang dari alamat pengirim menuju ke alamat penerima barang.
- b. *Port To Port*, sistem pengiriman di mana barang dikirim dari suatu Pelabuhan asal hingga sampai pada pelabuhan tujuan.
- c. *Door To Port*, sistem pengiriman di mana barang diambil oleh perusahaan barang dan hanya diantar hingga pelabuhan penerima barang.
- d. *Port To Door*, sistem pengiriman barang dikirim langsung dari pelabuhan asal hingga ke alamat penerima barang.

2.3 Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh, manjur, menghasilkan, dan berhasil dalam suatu usaha atau tindakan. Sementara itu, Ravianto (2014) mendefinisikan efektivitas sebagai seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan harapan. Berdasarkan penjelasan tersebut, efektivitas adalah tindakan yang berfokus pada melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan hasil sesuai rencana dan mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, diperlukan efektivitas untuk memantau dan mengetahui sejauh mana penerapan sistem pengiriman berjalan dengan baik, sehingga diharapkan dapat menemukan solusi yang tepat untuk masalah yang ada dan menghasilkan proses pengiriman barang ekspor yang efektif dan efisien.

2.3.1 Indikator Efektivitas

Dalam merealisasikan terwujudnya keefektifitasan dalam melakukan suatu kegiatan atau proses diperlukan adanya indikator untuk menjadi acuan sehingga efektivitas dapat tercapai. Menurut Sutrisno (2010), bahwa untuk mengetahui efektivitas suatu program dapat diketahui dengan lima indikator program, yaitu:

1. Pemahaman program,
2. Ketepatan sasaran,
3. Ketepatan waktu,
4. Tercapainya tujuan,
5. Perubahan nyata.

2.3.2 Indikator Efektivitas dalam Pengiriman

Dalam menjalankan proses pengiriman ekspor yang baik perlu adanya efektivitas agar proses pengiriman dapat terhindar dari gangguan dan berjalan dengan lancar. Adapun indikator efektivitas yang dapat menjadi acuan untuk mewujudkan efektivitas dalam proses pengiriman ekspor pada penelitian ini, diantaranya:

1. Ketepatan waktu
2. Kesesuaian dan kelengkapan barang
3. Ketersediaan alat transportasi
4. Keamanan barang
5. Tercapainya tujuan pengiriman.

2.4 Ekspor

Perdagangan antar negara atas persetujuan bersama antara penjual dan pembeli di sebut perdagangan internasional. Perdagangan antar negara diwujudkan melalui kegiatan ekspor dan impor. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Pasal 42 (1) tentang Perdagangan, ekspor mengacu pada kegiatan yang dilakukan oleh importir dan eksportir yang telah memperoleh persetujuan khusus berdasarkan peraturan kepabeanan untuk mengirimkan komoditas keluar dari wilayah pabean Indonesia yang dikeluarkan oleh Direktorat Perdagangan Luar Negeri. Kegiatan ekspor impor ini menjadi wujud nyata bahwa pada dasarnya negara-negara di dunia saling menjalin kerja sama dalam memenuhi kebutuhan negaranya karena pasti terdapat karakteristik dan sumber daya yang berbeda dari setiap negara.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor, ekspor adalah kegiatan pengeluaran barang dari Daerah Pabean. Barang dagangan tersebut dapat berupa barang fisik maupun jasa. Kegiatan ekspor dilakukan melalui berbagai lembaga di dalam negeri, seperti perusahaan swasta, pelabuhan nasional, dan pelabuhan lokal (Salam, 2014). Contohnya, aktivitas komersial

seperti layanan pengiriman kargo, perusahaan pelayaran, bea cukai, importir, dan perusahaan lain yang bekerja sama dalam kolaborasi tersebut.

2.4.1 Peran ekspor dalam perekonomian

Menurut pandangan yang luas, pembangunan ekonomi dilihat sebagai proses multidimensi yang mencakup perubahan struktural sosial, sikap masyarakat, dan institusi nasional, selain dari upaya untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, mengurangi ketimpangan distribusi pendapatan, dan mengentaskan kemiskinan (Todaro, dikutip dalam Basuki Pujoalwanto, 2013). Ekspor dan investasi memainkan peran krusial dalam ekonomi di banyak negara. Ekspor memberikan kontribusi penting dalam penerimaan devisa, yang dapat digunakan untuk membiayai impor bahan baku dan barang modal. Penambahan bahan baku dan barang modal ini mendukung proses produksi yang menghasilkan nilai tambah, yang pada akhirnya berkontribusi pada Produk Domestik Bruto (PDB).

2.4.2 Tujuan Kegiatan Ekspor

Ada 4 tujuan dilakukannya kegiatan ekspor dalam suatu negara (Sutedi, 2014), diantaranya sebagai berikut.

1. Peningkatan pendapatan perusahaan melalui perluasan pasar serta untuk dapat menjual barang atau jasa dengan harga yang lebih menguntungkan.
2. Perluasan pasar domestik dengan membuka pasar baru di luar negeri.
3. Peningkatan kualitas produk dengan bersaing dalam pasar internasional.
4. Pemanfaatan kelebihan kapasitas yang ada.

2.4.3 Manfaat Kegiatan Ekspor

Kegiatan ekspor membawa banyak manfaat bagi masyarakat. Berikut ini beberapa manfaat kegiatan ekspor :

1. Perluasan pasar bagi produk ekspor yang menjadi salah satu cara pemasaran produk Indonesia ke luar negeri.

2. Penambahan devisa Negara, dengan cara menjual barang kepada masyarakat luar negeri sehingga menambah permintaan devisa negara.

2.4.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi ekspor

Ekspor memiliki peranan vital dalam perekonomian suatu negara dengan potensi untuk meningkatkan pendapatan negara, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Banyak faktor, baik dari dalam maupun luar negeri, dapat mempengaruhi tingkat ekspor sebuah negara.

Faktor internal yang mempengaruhi ekspor antara lain:

1. Keunggulan komparatif: Suatu negara akan mengekspor barang atau jasa yang dapat diproduksinya dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan negara lain.
2. Keunggulan kompetitif: Suatu negara dapat meningkatkan daya saing produk ekspornya melalui berbagai cara, seperti peningkatan kualitas produk, inovasi teknologi, dan pemasaran yang efektif.
3. Kebijakan pemerintah: Kebijakan pemerintah yang mendukung ekspor, seperti pemberian insentif dan kemudahan perizinan, dapat mendorong peningkatan ekspor.
4. Kondisi infrastruktur: Infrastruktur yang memadai, seperti pelabuhan, bandara, dan jalan tol, dapat memperlancar arus barang ekspor dan meningkatkan efisiensi logistik.
5. Sumber daya manusia: Ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dan berpendidikan tinggi dapat mendukung pengembangan industri yang berorientasi ekspor.

Faktor eksternal yang mempengaruhi ekspor antara lain:

1. Permintaan global: Permintaan global yang tinggi terhadap produk ekspor suatu negara akan mendorong peningkatan ekspor.
2. Kondisi ekonomi global: Pertumbuhan ekonomi global yang positif dapat meningkatkan permintaan terhadap produk ekspor.
3. Nilai tukar: Nilai tukar mata uang yang menguntungkan dapat meningkatkan daya saing produk ekspor di pasar global.

4. Kebijakan perdagangan internasional: Kebijakan perdagangan internasional yang terbuka dan adil dapat memberikan akses yang lebih luas bagi produk ekspor suatu negara ke pasar global.
5. Persaingan: Persaingan yang ketat di pasar global dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan inovasi untuk tetap kompetitif.

Berikut adalah beberapa contoh pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap ekspor:

1. Keunggulan komparatif: Indonesia memiliki keunggulan komparatif dalam produksi kelapa sawit. Hal ini mendorong Indonesia menjadi eksportir utama kelapa sawit dunia.
2. Keunggulan kompetitif: Korea Selatan telah berhasil meningkatkan daya saing produk elektroniknya melalui investasi besar dalam penelitian dan pengembangan. Hal ini menjadikan Korea Selatan sebagai salah satu negara pengekspor elektronik terbesar di dunia.
3. Kebijakan pemerintah: Pemerintah China telah memberikan berbagai insentif dan kemudahan perizinan bagi perusahaan yang berorientasi ekspor. Hal ini mendorong peningkatan ekspor China dalam beberapa tahun terakhir.
4. Kondisi infrastruktur: Singapura memiliki infrastruktur pelabuhan yang modern dan efisien.

Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi ekspor dapat membantu pemerintah dan pelaku usaha dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan ekspor dan meningkatkan daya saing di pasar global.

2.5 Dokumen

2.5.1 Pengertian Dokumen

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (KBBI), dokumen adalah sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat digunakan sebagai bukti atau keterangan. Definisi dokumen dapat bervariasi tergantung pada bentuk fisiknya dan tujuannya.

Dalam konteks bisnis ekspor, dokumen mengacu pada berkas yang memuat informasi dan catatan yang relevan dengan operasi dan transaksi sebuah perusahaan. Dokumen ini mencakup berbagai informasi seperti detail kontrak, transaksi, kebijakan internal, dan laporan transaksi.

Dokumen dapat berfungsi sebagai pendukung, penjamin, dan bukti keaslian atas suatu keterangan dalam suatu keadaan tertentu sehingga posisi keadaan tersebut lebih meyakinkan. Selain itu, dokumen juga digunakan sebagai alternatif penyimpanan dan penyelamatan fisik dari informasi penting. Salah satu contoh bentuk nyata dari fungsi sebuah dokumen terdapat dalam bisnis ekspor/impor. Dalam kelengkapan dan keakuratannya, dokumen menjadi elemen yang sangat penting terutama dalam kelancaran pengiriman suatu barang terutama dalam proses pemeriksaan oleh bea cukai. Selain itu, dokumen yang dianggap tidak lengkap dapat berpengaruh adanya biaya tambahan atas sanksi/denda yang dikenakan bahkan berisiko adanya penolakan barang.

2.5.2 Faktor Penyebab Keterlambatan Dokumen

Faktor pengurusan dokumen menjadi terlambat bisa disebabkan adanya komunikasi dan koordinasi yang masih kurang baik antara Pihak Terkait. Misalnya keterlambatan dalam pengurusan *letter of credit*. Adanya keterlambatan dokumen *letter of credit* ini dapat berpengaruh dalam keterlambatan proses pembayaran dan pengiriman barang. Sebagai contoh, setelah kapal tiba di tujuan pihak importir berharap dapat membuka *sales contract* serta *letter of credit* dengan harapan untuk memperoleh penurunan harga. Akibatnya, dokumen *bill of lading* mungkin tidak mampu segera dikeluarkan serta laporan dari pihak surveyor belum dapat segera dicetak. Dalam situasi ini, penting untuk pihak importir berkomunikasi serta berkoordinasi dengan bank penerbit untuk segera mengeluarkan *letter of credit* atau memberikan jaminan pembayaran setelah penandatanganan *sales contract*, sehingga proses pengurusan dokumen dapat berjalan lancar. Keterlambatan dalam penerbitan *letter of credit* dapat menghambat proses transaksi dan pengiriman barang, sehingga perlu peningkatan dalam komunikasi serta koordinasi antara importir dan bank terkait.

2.5.3 Dokumen dalam Ekspor

Dokumen yang digunakan dalam kegiatan ekspor atau impor adalah dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengurus pengiriman barang dari titik awal ke tujuan akhir. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 155/PMK.04/2022 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor, Pasal 12 ayat (1) dan (4) menegaskan bahwa:

- (1) Terhadap Pemberitahuan Pabean Ekspor dilakukan penelitian dokumen.
- (4) Dokumen pelengkap pabean sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a berupa: a. *Invoice*; b. *Packing list*; c. *Bill of lading/ air way bill*; dan d. Dokumen pelengkap lainnya, yang diwajibkan sebagai pemenuhan ketentuan di bidang Ekspor.

Berikut ini penjelasan lebih terkait beberapa jenis dokumen yang digunakan dalam kegiatan bisnis Ekspor:

1. *Commercial invoice*. Dokumen ini digunakan dalam transaksi perdagangan internasional. Dokumen ini biasa dikenal dengan Dokumen Faktur. Dokumen ini digunakan oleh penjual kepada pembeli sebagai bukti atas pembelian barang. Fakturbiasanyaberisi detail transaksi, seperti jumlah, harga per unit, total harga dan syarat pembayaran.
2. *Packing list*. Dokumen ini berisikan tentang informasi terkait pengiriman ekspor impor. Dokumen inidibuat oleh Perusahaan eksporuntukmenjadi bukti atas penanganan telah dilakukan oleh bea cukai.
3. *Certificate of origin*. Dokumen ini berisikan informasi mengenai negara asal yang melakukanekspor impor. Apabiladalam kegiatan ekspor impor terdapat perjanjian perdagangan bebas di negara impor, maka dokumen ini dapat digunakan sebagaibersyarat agar barang tersebut memperolehkeringananbiaya pajak dan biaya bea cukai.
4. *Bill of lading*. Dokumen ini berisikan pernyataanatas barang yang dikirimmeliputi informasi tujuan, daftar barang, dan instruksi penanganan barang. Selain itu, dokumen iniberisikan tanda tangan pihak-pihak terkait.
5. *Air waybill*. Dokumen ini berfungsi sebagai kontrak antara maskapai penerbangan dengan pengirim. Dokumen ini memiliki karakteristik yang

unik, yaitu tidak dapat dialihkan sehingga hanya penerima yang ditunjuk yang dapat menerima pengiriman dan menyetujui dokumen tersebut.

6. Lisensi Ekspor dan Impor. Dokumen ini digunakan oleh pemerintah untuk mengatur dan mengendalikan proses eksporimporsebagai bukti otoritas bagi pelaku usaha dalam menjalankan ekspor impor atas barang-barang tertentu dalam perdagangan internasional.

2.6 Teknologi Informasi

2.6.1 Pengertian Teknologi Informasi (TI)

Menurut Tata Sutabri (2014), Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengelola data, seperti mengolah, mengambil, mengatur, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang bermutu tinggi. Informasi yang dihasilkan harus relevan, akurat, dan tepat waktu, digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan, dan memiliki nilai strategis dalam pengambilan keputusan. Adapun contoh teknologi dalam hal terkait komunikasi yang saat ini banyak digunakan secara umum, diantaranya email, telepon, dan platform bisnis online. Teknologi komunikasi memberikan kemudahan dalam proses negosiasi diantara pihak terkait sehingga kegiatan transaksi dapat berjalan dengan cepat dan efisien.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam bisnis ekspor/impor bermanfaat dalam membantu proses pengiriman barang sehingga menjadi tepat waktu. Perusahaan juga dapat memantau posisi barang selama proses pengiriman sehingga memungkinkan eksportir dan importir mengontrol proses logistik dengan lebih efektif dan terhindar dari kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang. Akan tetapi, Teknologi Informasi yang canggih juga perlu untuk ditinjau untuk menghindari adanya gangguan sistem dan ancaman siber (Cyber Crime) seperti pencurian data, kehilangan, atau kerusakan barang. Hal ini diupayakan supaya proses pengolahan data dan pengiriman mampu berjalan dengan baik.

2.6.2 Unsur-Unsur Teknologi Informasi (IT)

Semua teknologi informasi memiliki 3 unsur utama dalam penerapannya.

Berikut ini 3 unsur utama Teknologi Informasi (IT):

1. Penerimaan data sebagai masukan (input).
Proses informasi masuk ke dalam sistem atau untuk dianalisis dan dikumpulkan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat diolah untuk menjalankan fungsi tertentu.
2. Pemrosesan data melalui perhitungan, penggabungan unsur data pemutakiran serta lainnya.
Pemrosesan data ini bertujuan untuk mengolah data atas informasi yang diperlukan dalam sistem sehingga menghasilkan hasil yang dapat diterima oleh fungsi tertentu dalam menjalankan suatu system.
3. Hasil dari pengolahan informasi sebagai keluaran (ouput)
Output adalah kata yang mengacu pada hasil dari suatu proses tertentu. Dengan kata lain, output merupakan hasil pada suatu input yang telah di proses sehingga menghasilkan output. Output ini adalah keluaran atas informasi yang telah diproses sehingga dapat digunakan dalam menjalankan suatu system tertentu.

2.7 Koordinasi

2.7.1 Pengertian Koordinasi

Koordinasi adalah proses di mana berbagai pihak dalam suatu organisasi yang setara bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan sepakat, menghindari gangguan antarpihak, dan meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Ningrum, 2020). Koordinasi berperan sebagai penghubung, penyelaras, dan penyeimbang dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan untuk mencegah kekacauan, konflik, atau kekosongan kegiatan. Ini dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan kegiatan pembangunan dari tingkat bawah hingga tingkat atas, sehingga tercipta kerja sama yang terstruktur dalam mencapai tujuan pelaksanaan pembangunan (Gugule & Mesra, 2023). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa Koordinasi dilakukan

dengan mencakup berbagai pihak dari suatu organisasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan dengan harapan tidak menimbulkan adanya kekacauan sehingga kerjasama dapat terjalin dengan baik dan terarah sesuai dengan proses pelaksanaan. Dalam hal ini, koordinasi bertujuan agar tidak terjadi kekacauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menghambat berlangsungnya proses pengiriman barang ekspor.

2.7.2 Unsur Koordinasi

Dalam mewujudkan koordinasi yang baik diperlukan adanya unsur-unsur koordinasi. Adapun unsur-unsur koordinasi menurut Inu Kencana (2002), ada 4 unsur, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengaturan, sebagai tatanan (petunjuk, kaidah, ketentuan) yang dibuat dalam mengatur. Peraturan bersifat sebagai perintah ataupun larangan yang mengatur tata tertib pada suatu system sehingga system dapat beroperasi secara teratur dengan baik.
2. Sinkronisasi, merupakan proses berkelanjutan untuk menyinkronkan data antara dua perangkat atau lebih dan memperbarui perubahan secara otomatis di antara perangkat tersebut untuk menjaga konsistensi dalam sistem.
3. Kepentingan Bersama, mengutamakan kepentingan umum dengan mendahulukan kepentingan orang banyak atau Masyarakat diatas ketepntingan pribadi.
4. Tujuan Bersama, merupakan suatu gagasan bahwa yang menyatakan bahwa dalam suatu sistem semuanya selaras dengan misi yang sama.

2.7.3 Faktor Keterlambatan

Penyebab keterlambatan berjalannya koordinasi yang baik dapat dibagi menjadi 4 sub factor, diantaranya:

1. Faktor sumber daya, pada hal ini sumber daya manusia memengaruhi koordinasi yang baik. Manusia yang dominan bersifat individual dan kurangnya kesadaran atas kepentingan bersama dapat menghambat pelaksanaan koordinasi yang baik karena adanya ketidakselarasan proses.

2. Faktor manajerial dan inspeksi pekerjaan, untuk menjalankan proses koordinasi dan komunikasi yang kurang baik sistem manajerial dan inspeksi pekerjaan perlu dibangun dan dilaksanakan dengan baik agar proses koordinasi dapat berjalan dengan teratur dan baik. Sehingga tidak terjadi risiko keterlambatan.
3. Faktor perencanaan, perlu adanya perencanaan yang baik dalam mempersiapkan proses koordinasi untuk mencapai tujuan bersama tanpa ada kendala di antara pihak terkait.
4. Faktor keuangan. faktor ini menjadi poin penting dalam koordinasi yang baik. Apabila sistem pembayaran yang diterapkan teratur dengan baik maka proses koordinasi juga akan berjalan dengan baik dan tidak akan terhambat.

2.8 Teori Manajemen Mutu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran tentang baik buruknya suatu benda, keadaan, tingkat, atau derajat (seperti kepandaian atau kecerdasan). Santoso, dalam buku Total Quality Management (TQM), menjelaskan bahwa manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi bisnis dan berfokus pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan semua anggota organisasi. Dengan demikian, manajemen mutu adalah pendekatan manajemen yang menekankan pencapaian tingkat kualitas yang baik sebagai strategi untuk memenuhi kepuasan pelanggan:

1. Fokus pada pelanggan (*Customer Focus*)
2. Kepemimpinan (*Leadership*)
3. Keterlibatan sumber daya manusia (*Engagement of People*)
4. Pendekatan proses (*Process Approach*)
5. Peningkatan secara terus menerus (*Improvement*)
6. Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta
7. Manajemen hubungan dengan stakeholder (*Relationship Management*)

2.9 Teori Manajemen Rantai Pasok

Manajemen rantai pasokan adalah upaya untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai aktivitas terkait dengan produk dalam rantai pasokan dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional, kualitas produk, dan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mencapai keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi semua organisasi yang bekerjasama (Wisner, Tan, dan Leong; 2009). Biasanya suatu perusahaan memiliki rantai pasokan yang berfokus pada fungsi-fungsi atas penerimaan dan permintaan konsumen. Manajemen ini mencakup aktivitas terkait pemrosesan barang mulai dari pemrosesan bahan baku sampai dengan proses penggunaan akhir.

Manajemen rantai pasokan memiliki fokus pada koordinasi dari semua aktivitas yang berkaitan. Suatu keputusan yang diperoleh dalam manajemen ini dapat memberikan pengaruh langsung terhadap seluruh rantai pasokan. Menurut Hugos (2011), Perusahaan dalam rantai pasokan perlu membuat keputusan bersama dalam lima area kunci, yaitu produksi, persediaan, lokasi, transportasi, dan informasi. Dengan menerapkan manajemen rantai pasokan yang efektif, dapat mengkoordinasikan berbagai pihak secara teratur untuk meningkatkan kelancaran proses pengiriman ekspor.

2.10 Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini ditemukan beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian terhadap analisa faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang ekspor. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi untuk menambah bahan kajian pada penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Somadi (2020)	Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma	Membahas terkait penyebab keterlambatan pengiriman barang, diantaranya adanya over pekerjaan yang menunda <i>stuffing</i> , kesalahan pemberian informasi <i>shipping instruction</i> , keterlambatan penyampaian informasi stok gudang sehingga <i>booking</i> kapal menjadi terlambat, tidak ada pengonfirmasian ulang atas ketersediaan <i>trucking</i> yang dipesan sehingga kekurangan armada <i>trucking</i> , dan penumpukan dokumen di ruang kerja yang terlambat diproses
Bimo, dkk. (2022)	Penerapan <i>Critical to Quality</i> pada Dokumen <i>Pre Clearance</i> untuk mengatasi keterlambatan pengiriman barang ekspor dan impor di PT Mercusuar Abadi Jaya	Membahas terkait kemudahan dalam praktek di lapangan sebagai pendukung kinerja dari perusahaan jasa ekspor dan impor. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa jaminan pengiriman barang dengan aman dan tepat waktu adalah hal yang penting bagi pihak terkait, serta kelengkapan dokumen sangat diperlukan sehingga menjadikan proses pengiriman barang berjalan dengan lancar.
Dwilia, dkk. (2023)	Prosedur Pengiriman Barang Ekspor Dengan <i>Full Container Load</i>	Adalah dalam pelaksanaan proses pengiriman terdapat beberapa hambatan, diantaranya jadwal kapal penuh dan lamanya penerbitan <i>booking confirmation</i> , keterlambatan proses pengajuan <i>outward manifest</i> , dan ketidaktersediaan <i>empty container</i>

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		dari <i>shipping line</i> .
Amri Yanuar., ST., MMGT (2015)	Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang di PT KN Sigma Trans Dengan Menggunakan Metode Seven Tools	Dalam penelitian ini pengiriman impor yang menggunakan air freight atau via udara ada beberapa factor yang mempengaruhi keterlambatan pengiriman diantaranya Delayed Document, Missing Cargo, dan Delayed Cargo. Dari Hasil Uji Delayed Document memiliki presentase paling besar yang mempengaruhi factor penyebab keterlambatan.
Nur Widyawati (STIAMAK) Barunawati (2020)	Analisis Keterlambatan dan Efektifitas Kinerja Bongkar Muat Petikemas Terhadap Pendapatan Terminal Mirah	Pembahasan dalam penelitian terkait dengan keterlambatan, efektifitas kinerja bongkar muat, yang berpengaruh terhadap pendapatan di Terminal Mirah. Dan semakin tingginya keterlambatan pendapatan juga semakin meningkat.
Evada Rustina, dkk (2022)	Peranan Freight Forwarder Dalam Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Penanganan Ekspor Komoditas Glassfibre Reinforced Cement PT. Dunia Trans Persada)	Membahas pengiriman Ekspor yang erat kaitannya dengan Freight Forwarder perihal pengurusan dokumen meliputi <i>bill of loading, packing list, invoice, shipping instruction</i> , Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), <i>Certificate of origin</i> , Dokumen asuransi, dan fumigasi. Serta adanya factor lain yaitu kepadatan jadwal kapal yang mengakibatkan pindah di lain kapal sehingga adanya keterlambatan kedatangan terkait barang ekspor tersebut.

2.11 Hubungan antar Variabel

Ada tiga variabel yang memengaruhi efektivitas pengiriman barang ekspor, diantaranya Dokumen, Teknologi Informasi, dan Koordinasi. Apabila terdapat kekurangan dari ketiga faktor tersebut dapat menyebabkan risiko terhambatnya pengiriman barang ekspor. Selanjutnya akan dijelaskan lebih mengenai pengaruh dokumen, teknologi informasi, dan koordinasi terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor.

2.11.1 Pengaruh Dokumen terhadap Efektivitas Pengiriman Barang Ekspor

Dokumen menjadi salah satu syarat penting dalam proses pengiriman barang ekspor. Suatu dokumen dianggap penting karena memiliki beragam informasi atas suatu proses mulai dari rincian kontrak dan transaksi lainnya, hingga kebijakan internal, serta laporan atas suatu transaksi. Keterlambatan dalam mempersiapkan pengurusan suatu dokumen dan perizinan ekspor dapat menyebabkan proses pengiriman barang ekspor menjadi terhambat. Dokumen yang lengkap dan benar dapat menjadi suatu bukti konkrit yang mampu menyatakan kebenaran suatu barang sehingga bisa dipertanggung jawabkan dengan baik dan aman. Pemrosesan dokumen yang efektif dan efisien dapat memengaruhi efektivitas proses pengiriman barang ekspor sehingga tidak terhambat dan menjadi lebih cepat dan tepat.

H1 : Dokumen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.

2.11.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Pengiriman Barang Ekspor

Pemanfaatan teknologi informasi sangat memiliki pengaruh besar terhadap banyak hal salah satunya dalam hal pengolahan suatu data. Teknologi informasi mampu melakukan pengumpulan, penyusunan, dan penyimpanan, serta manipulasi suatu data sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, akurat, dan tepat waktu. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang baik akan sangat berpengaruh pada keefektifitasan proses pengiriman barang ekspor. Apabila dimanfaatkan dengan baik, teknologi informasi dapat membantu pengolahan data dan informasi terkait pengiriman ekspor menjadi lebih efektif

dan efisien sehingga mengurangi risiko keterlambatan pengiriman barang ekspor. Akan tetapi, penggunaan teknologi informasi juga masih perlu ditinjau dan diawasi untuk menghindari adanya *fraud* yang dapat merusak atau menghilangkan data-data sehingga berisiko menghambat efektivitas proses pengiriman barang ekspor.

H2 : Teknologi Informasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.

2.11.3 Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Pengiriman Barang Ekspo

Koordinasi yang baik selalu diperlukan dalam menjalankan suatu kegiatan agar terhindar dari kekacauan, perkecokan, dan kesalahpahaman di antara berbagai pihak terkait. Dengan adanya koordinasi yang baik, dapat menjadi penghubung, pemersatu, dan penyelarar kegiatan mulai dari bagian paling bawah hingga bagian paling atas. Hal ini diharapkan dapat menciptakan Kerjasama yang baik dan terarah di antara berbagai pihak terkait dalam efektivitas proses pengiriman barang sehingga tidak terjadi kekacauan yang bisa menimbulkan keterlambatan proses pengiriman barang ekspor. Selain itu, koordinasi juga dapat ditingkatkan terhadap pihak eksternal yang terkait dengan proses pengiriman barang ekspor. Misalnya meningkatkan koordinasi antar instansi terkait seperti Kementerian Perdagangan, Kementerian Keuangan, dan Bea Cukai perlu meningkatkan koordinasi untuk memperlancar proses pengurusan dokumen dan perizinan ekspor.

H3 : Koordinasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.

2.11.4 Pengaruh Dokumen, Teknologi Informasi, dan Koordinasi terhadap Efektivitas Pengiriman Barang Ekspor

Dalam penelitian ini, untuk menjalankan proses pengiriman barang ekspor sehingga bisa menjadi efektif maka diperlukan adanya keselarasan dari 3 variabel bebas, yaitu Dokumen, Teknologi Informasi, dan Koordinasi. Misalnya, teknologi informasi jika diterapkan dengan baik dapat memberikan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen sehingga dapat diterima dan divalidasi segera.

Kelengkapan dokumen dan penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi tersebut juga memberikan kemudahan dalam melakukan koordinasi di antara pihak-pihak terkait sehingga proses pengiriman ekspor dapat segera dilakukan tanpa keterlambatan.

Namun, apabila semua atau salah satu dari ketiga variable tersebut tidak terpenuhi atau tidak berjalan dengan baik maka proses pengiriman barang ekspor tidak akan bisa mencapai tingkat efektivitas yang baik. Misalnya, adanya kerusakan pada sistem sehingga teknologi informasi tidak dapat dimanfaatkan maka pemrosesan dan perizinan dokumen, serta aktivitas koordinasi antar pihak akan dilakukan secara manual. Hal ini sangat tidak efisien dan menghambat waktu proses pengiriman barang.

Bentuk contoh lain misalnya, teknologi telah digunakan dengan baik, dan koordinasi antar pihak tidak terjadi masalah ataupun perbedaan, namun dokumen ternyata mengalami kesalahan, kerusakan, atau kehilangan tentu akan menghambat proses verifikasi sehingga proses pengangkutan barang menjadi terhambat dan pengiriman barang tidak dapat dilakukan. Begitu pula, apabila teknologi informasi sudah dilakukan dengan baik dalam pemrosesan dokumen dan kelengkapan dokumen terjamin tetapi terdapat koordinasi yang kurang baik antar pihak terkait tentu dapat memengaruhi dokumen tersebut menjadi terlambat untuk diverifikasi dan berisiko terjadi penolakan. Hal ini tentu saja akan memengaruhi keterlambatan pengiriman barang ekspor bahkan berisiko pembatalan pengiriman.

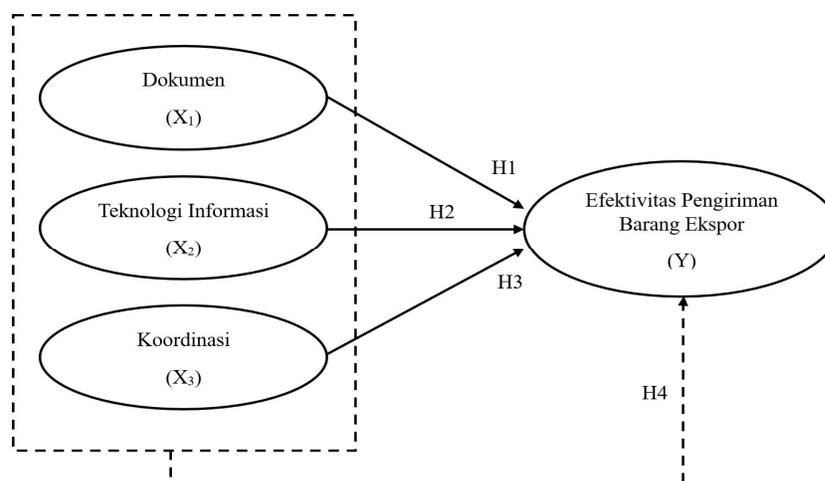
H4 : Dokumen, teknologi informasi, dan koordinasi memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.

2.12 Kerangka Konseptual

Menurut Setiadi (2013) kerangka konseptual penelitian adalah kaitan atau hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual diperoleh dari konsep suatu ilmu atau teori yang digunakan sebagai landasan penelitian. Dalam melaksanakan sebuah

penelitian, perlu adanya langkah-langkah yang baik dan sistematis sehingga dapat dengan mudah dilakukan pengolahan data dan mampu menghasilkan hasil penelitian yang relevan. Oleh karena itu, diperlukan kerangka konseptual yang relevan sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih terarah.

Berikut kerangka konseptual yang diterapkan dalam penelitian terkait analisa faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang ekspor pada PT Delta Mitra Semesta Surabaya:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut dapat diketahui hubungan terkait pengaruh variable bebas (*independent*), yaitu Dokumen (X₁), Teknologi Informasi (X₂), dan Koordinasi (X₃) terhadap variable terikat (*dependent*) yaitu Efektivitas Pengiriman Barang Ekspor (Y). Serta hubungan ketiga variable secara bersamaan (X₁, X₂, X₃) terhadap variable Efektivitas Pengiriman Barang Ekspor (Y).

2.13 Hipotesa

Berdasarkan kerangka konseptual dan penjelasan terkait hubungan antar variable terikat dengan efektivitas pengiriman barang ekspor tersebut, maka dapat diketahui bahwa hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Dokumen berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.

- H2 : Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.
- H3 : Koordinasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.
- H4 : Dokumen, teknologi informasi, dan koordinasi berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pengiriman barang ekspor di PT. Delta Mitra Semesta Surabaya.