

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perusahaan Penyedia Jasa Kepabeanan (PPJK) atau yang biasa dikenal dengan *International Freight Forwarder*. Perusahaan ini bergerak dalam bidang keagenan yang mengurus pengiriman dan penerimaan barang *Export* dan *Import* (Yeti dkk., 2021). Peranan Perusahaan Penyedia Jasa Kepabeanan (PPJK) sangatlah penting dan cukup banyak keterlibatan pihak ketiga dalam aktivitasnya.

PPJK memegang peranan penting dalam aspek perdagangan internasional, khususnya proses perdagangan internasional di berbagai negara. Menurut Suryaningsih (2021), Sebuah jasa pengiriman kargo atau ekspedisi, bekerja sama dengan jasa asuransi untuk melindungi barang kiriman dari risiko kerusakan atau kehilangan. PPJK juga diharapkan menyediakan infrastruktur yang memungkinkan pengelolaan proses kepabeanan dengan efisiensi dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. PPJK berperan sebagai jembatan antara pelaku usaha dengan instansi pemerintah terkait kepabeanan. PPJK membantu pelaku usaha dalam mengurus dokumen dan pemenuhan persyaratan kepabeanan, sehingga proses perdagangan internasional dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PPJK bekerja dengan cara yang sesuai dengan ketentuan yang ada di lapangan dan tidak luput dari keterlibatan sistem *informasi*. Secara umum, sistem *informasi* dalam konteks jasa kepabeanan mencakup perangkat lunak khusus yang mengotomatisasikan proses pengiriman, perizinan, pemantauan, dan pelaporan yang berkaitan dengan kegiatan impor dan ekspor. Sistem ini biasanya terintegrasi dengan instansi pemerintah, seperti Bea Cukai. Sistem ini juga menyediakan pelacakan dan pengelolaan dokumen yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi kepabeanan serta *Shipping and Container*.

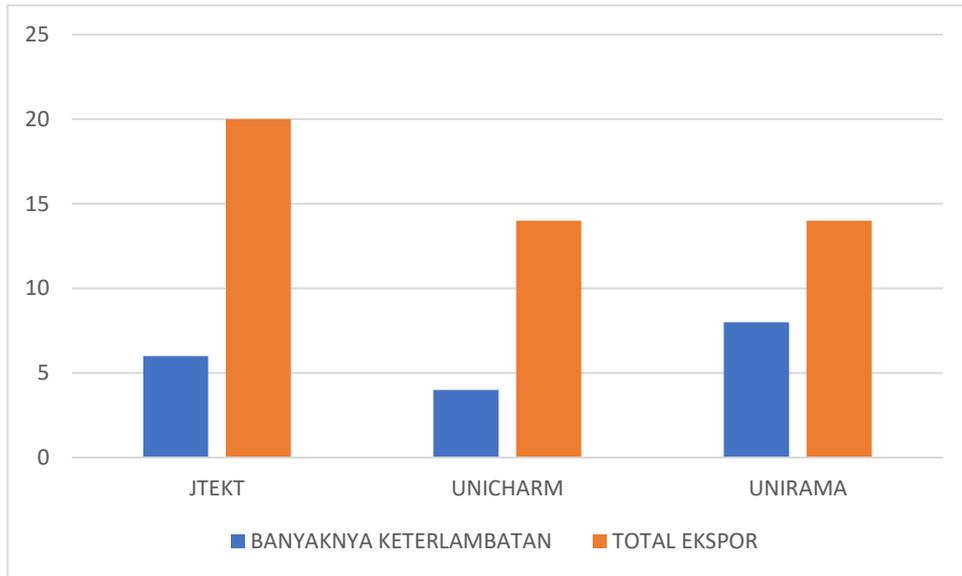
Pada dunia kepabeanan, keterlambatan aktivitas awal pada kegiatan ekspor sangatlah krusial. Setiap *customer* memiliki agenda masing-masing untuk pengiriman barang, hal ini membuat ketepatan waktu pengiriman menjadi suatu kegiatan yang menentukan apakah PT XYZ dapat dijadikan perusahaan kepabeanan

langganan bagi para pelanggannya atau hanya sekali coba dengan penilaian awal yang kurang baik. Pada saat ini, PT XYZ melakukan awalan dari aktivitas ekspor hanya melalui pesan daring pribadi seperti lewat Whatsapp ataupun Gmail, cara seperti ini sangat rentan dengan jadwal yang terlewat karena satu dan lain hal baik itu oleh *customer* ataupun oleh pihak dari PT XYZ itu sendiri. Menurut Pramudita & Erlambang (2022), keterlambatan aktivitas awal ekspor ini diakibatkan oleh keterlambatan balasan dari beberapa pihak, khususnya tim penyedia jasa ataupun *Shipping Line*.

PT XYZ memiliki sumber daya manusia yang terbatas khususnya dalam bidang teknologi dan sistem *informasi*. Hal ini menjadi sebuah kecemasan karena kegiatan yang dilakukan dalam pekerjaan perusahaan semakin mengikuti perkembangan jaman, sehingga akan lebih optimal apabila menerapkan teknologi berbasis sistem *informasi* untuk pencatatan, pelaporan, dan pesanan masuk ke perusahaan. Dikutip dari Karjono (2022), diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan memadai agar aktivitas bisnis ini dapat mencapai hasil yang maksimal.

Pada kasus ini, inti permasalahan terletak pada sistem *existing* yang digunakan saat ini kurang optimal karena masih menggunakan cara manual untuk pemesanan jasa ekspor barang. Hal ini juga tidak ditingkatkan mengingat sumber daya manusia dari perusahaan tersebut yang juga memiliki pengetahuan yang terbatas dalam bidang teknologi khususnya sistem *informasi*. Di sisi lain, penggunaan fasilitas yang terbatas juga mendukung terhambatnya alur kegiatan ekspor dan impor yang maksimal seperti timbulnya keterlambatan pada konfirmasi ataupun penerimaan pemesanan jasa. Selain itu, perihal jalannya aktivitas ini juga menjadi kecenderungan karena kurangnya sistem untuk menginformasikan nomor pelacakan barang yang sedang dikirim. Kurang tertatanya dokumen juga menjadi salah satu faktor pendukung timbulnya kekhawatiran bahwa masalah ini akan menjadi hal besar.

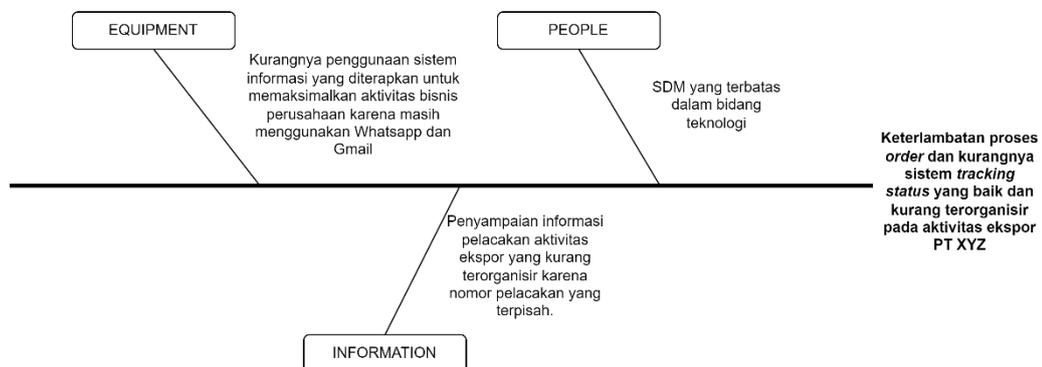
Berikut Gambar I.1 adalah rangkuman data ekspor yang diperoleh dari PT XYZ terkait keterlambatan kegiatan bisnis ekspor. Data ini mencakup keterlambatan awal dari setiap kegiatan ekspor, seperti terlambat menerima dokumen dan terlambat melaksanakan kegiatan ekspor.



Gambar I. 1 Grafik Data Keterlambatan Ekspor PT XYZ

Pada Gambar I.1, bisa dilihat bahwa ada banyak aktivitas ekspor baik dalam pengiriman ataupun pengurusan dokumen yang terlambat. Hal ini mengakibatkan banyak kecemasan yang bisa berpengaruh terhadap reputasi dari perusahaan. Pada periode ini dapat dilihat pada grafik ada total 6 dari 20 pemesanan ekspor yang terlambat dikonfirmasi oleh perusahaan.

Berikut ini Gambar I.2 merupakan diagram *Fishbone* dari masalah keterlambatan proses *Order* dan kurangnya fitur sistem *tracking* pada perusahaan.



Gambar I. 2 *Fishbone* Identifikasi Akar Permasalahan

Berdasarkan diagram *Fishbone* pada Gambar I.2, bisa dilihat bahwa penyebab keterlambatan yang ada pada proses ekspor mengacu kepada proses awal dari

kegiatan ekspor yaitu proses *Order*. Untuk akar masalah dari keterlambatan proses *Order* adalah sebagai berikut:

1. *Equipment* menggambarkan perangkat yang digunakan untuk menyampaikan *informasi* kepada pelanggan. *Equipment* ini memiliki kekurangan dalam penggunaannya untuk memaksimalkan *informasi* terkait aktivitas bisnis perusahaan. Hal ini disebabkan oleh Media yang digunakan saat ini masih menggunakan layanan sosial media seperti Whatsapp dan Gmail.
2. *People, people* menggambarkan Tim *marketing* dan manajer *marketing* perusahaan dan pelanggan. Karyawan perusahaan yang terbatas dalam bidang teknologi menyebabkan keterlambatan proses pemesanan jasa ekspor.
3. *Informasi, informasi* digambarkan sebagai *informasi* tentang proses *Order* ekspor. *Informasi* ini kurang terjangkau oleh perusahaan dan SDM yang terbatas dalam bidang teknologi. Hal ini menyebabkan keterlambatan proses *Order* dan penyampaian *informasi* terkait nomor resi pelacakan yang kurang tertata kepada pelanggan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka diperoleh sebuah rumusan masalah. Rumusan masalahnya ialah bagaimana rancangan sistem *informasi* pengelolaan *order* dan *tracking* ekspor di PT XYZ?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah merancang sistem *informasi* yang dapat mengelola *order* dan *tracking* ekspor pada PT XYZ.

## **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diperoleh dari tugas akhir ini adalah sebagai Berikut.

1. Hasil dari Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai usulan untuk PT. XYZ dalam bidang permintaan pengiriman ekspor dan impor agar dapat mengurangi keterlambatan *Order*.

2. Menghasilkan prototipe yang dapat membantu pengguna untuk melacak atau *Tracking* barang yang dikirim menggunakan PT XYZ.
3. Menjadi alat penyampaian *informasi* yang memadai bagi tim *marketing* PT XYZ kepada para pelanggannya.
4. Menjadi media untuk mendapatkan *informasi* dan pemantauan yang baik untuk aktivitas ekspor bagi para pelanggan.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang dari permasalahan perusahaan terkait sistem *Order* ekspor dan pelacakannya, perumusan masalah yang diidentifikasi berdasarkan latar belakang permasalahan, lalu tujuan tugas akhir yang disesuaikan dengan latar belakang dan hasil perumusan masalah, manfaat Tugas Akhir, serta sistematika penulisan tugas akhir dengan menggunakan metode yang akan dipilih.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi literatur terkait objek Tugas Akhir tugas akhir. Seperti apa itu *Black Box*, sistem penyimpanan dan pengarsipan, diagram yang digunakan, teori tentang objek yang digunakan. Pada bab ini juga berisikan tentang metode yang digunakan serta alasan pemilihan metodenya.

### **BAB III METODOLOGI TUGAS AKHIR**

Pada bab ini berisi penjelasan langkah-langkah yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini. Seperti sistematika perancangan yang berisikan tahap tahap dalam penyelesaian masalah dalam bentuk diagram, lalu ada mekanisme pengumpulan data, tahapan perancangan, batasan dari penulisan tugas akhir, dan perencanaan penulisan tugas akhir.