

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Indonesia memiliki potensi besar sebagai habitat bagi berbagai spesies ikan dan biota laut bernilai ekonomis tinggi. Menurut Anugrah dan (Anugrah & Alfarizi, 2021), wilayah perairan Indonesia yang mencapai 5,8 juta km² memberikan peluang besar bagi pengembangan sektor perikanan. Potensi lestari sumber daya perikanan laut Indonesia diperkirakan mencapai 12,01 juta ton per tahun, mencakup berbagai jenis komoditas seperti ikan pelagis besar, pelagis kecil, dan udang penaeid. Pengelolaan yang optimal terhadap sumber daya ini menjadi kunci untuk memastikan keberlanjutan serta memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan perekonomian negara.

Industri perikanan, terutama dalam ekspor ikan, memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia. Ekspor produk seperti tuna dan udang vaname tidak hanya meningkatkan devisa negara tetapi juga menciptakan lapangan kerja bagi jutaan orang, mulai dari nelayan hingga pelaku usaha di sektor pengolahan. Hal ini sejalan dengan (Santoso, 2024), yang menyatakan bahwa pengembangan sektor perikanan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan nelayan dan memenuhi kebutuhan konsumsi domestik. Dengan demikian, sektor ini tidak hanya menjadi sumber pendapatan negara tetapi juga menjadi fondasi utama ekonomi, terutama di kawasan pesisir yang sangat bergantung pada aktivitas perikanan.

Menurut (KKP, 2024), Indonesia memiliki peluang besar dalam ekspor perikanan berkat kekayaan sumber daya laut dan kualitas produk yang telah diakui secara internasional. Pada awal 2024, produk perikanan Indonesia berhasil menjangkau 118 negara, meningkat dari 102 negara pada tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan sistem jaminan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan (SJMHP) yang diakui secara global. Dengan dukungan infrastruktur, promosi, dan sertifikasi, jangkauan pasar ekspor Indonesia dapat terus berkembang meskipun harus menghadapi persaingan global yang ketat.

Namun, meskipun ada kemajuan signifikan, tantangan tetap ada. Salah satu kendala utama adalah penolakan produk perikanan oleh negara tujuan ekspor akibat ketidakpatuhan terhadap standar yang berlaku. Oleh karena itu, penting bagi pelaku

industri untuk terus meningkatkan mutu produk dan memperketat pengawasan sebelum ekspor (Ambari, 2023).

Peran Gocean Export dalam Ekspor Seafood

Gocean Export, sebuah startup yang fokus pada ekspor komoditas seperti frozen tuna, processed tuna, dan udang vanamei, hadir untuk memanfaatkan potensi besar sektor perikanan Indonesia. Perusahaan ini berupaya memenuhi permintaan pasar internasional dengan menyediakan produk seafood berkualitas tinggi yang memenuhi standar internasional. Proses produksi dilakukan melalui kontrol kualitas yang ketat untuk memastikan keamanan dan kepuasan konsumen di luar negeri.

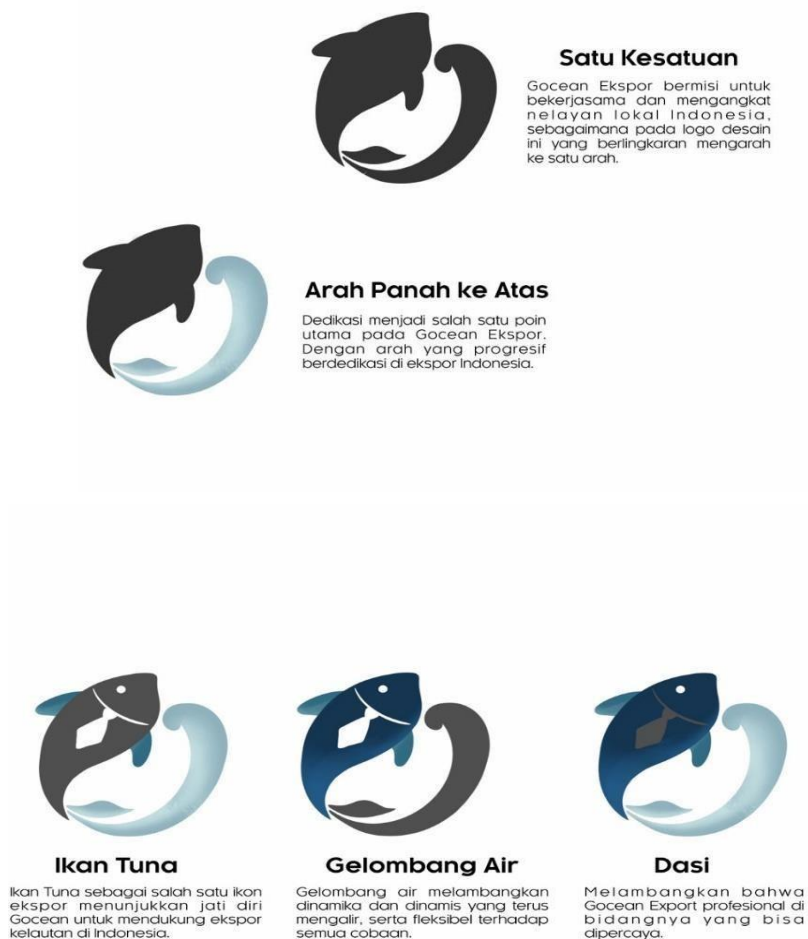
Dalam industri ekspor seafood, kualitas produk menjadi elemen utama yang menentukan keberhasilan bisnis (Hutt & Speh, 2020). Gocean Export sangat memperhatikan pengendalian mutu setiap komoditas yang diekspor. Pengawasan ketat ini bertujuan memastikan produk memenuhi regulasi negara tujuan. Kualitas produk yang terjamin menjadi faktor kunci dalam membangun reputasi perusahaan, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta memperluas pangsa pasar di tingkat internasional (Blythe & Megicks, 2019)

Melalui komitmennya terhadap kualitas dan inovasi, Gocean Export tidak hanya berkontribusi pada peningkatan ekspor perikanan Indonesia tetapi juga mendukung keberlanjutan sektor ini dalam menghadapi tantangan global.



Gambar 1. 1 Logo Gocean Export

Sumber: Internal Gocean Export 2023



Keywords

Keywords

Gambar 1. 2 Makna Logo Gocean Export

Sumber : Internal Gocean Export 2023

Gocean Export adalah perusahaan yang bergerak di bidang ekspor hasil perikanan. Dalam operasionalnya, perusahaan menghadapi berbagai tantangan seperti ketidakefisienan proses kerja, waktu penyelesaian yang lambat, dan biaya operasional yang tinggi. Permasalahan ini dapat mengurangi daya saing perusahaan di pasar global. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pendekatan strategis seperti Business Process Improvement (BPI) yang dapat mengidentifikasi kelemahan proses,

menghilangkan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, dan mengoptimalkan sumber daya perusahaan.

Gocean Export saat ini terus melakukan penyesuaian penjualan dengan permintaan konsumen di pasar, salah satunya dengan cara selalu mencari supplier yang memiliki sertifikasi sesuai dengan tandar ekspor dan senantiasa mencari kelemahan dari jasa yang ditawarkan oleh Gocean Export. Gocean Export memasarkan produk melalui berbagai platform seperti, telegram, Go4World, dan facebook.

1.1.1 Visi, Misi, Tagline, Tujuan, Manfaat

Visi, Misi, Tujuan, Manfaat Gocean Export yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Visi	Menjadi perusahaan terdepan di bidang ekspor kelautan yang profesional, andal, dan mensejahterakan perekonomian Indonesia.
Misi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan produk berkualitas. 2. Memberikan kepuasan pelanggan. 3. Berdedikasi, jujur, dan setia dalam bekerja. 4. Mensejahterakan nelayan lokal. 5. Mendapatkan kepercayaan dan saling menguntungkan dalam membangun industri pangan nasional. 6. Berkomitmen terus mengembangkan sumber daya Manusia yang unggul dan profesional.
Tagline	<i>Treasure From The Sea.</i>
Tujuan	Tujuan dari startup ini adalah ingin menjadi pelaku dan perusahaan terdepan di bidang ekspor kelautan dan memberikan kepercayaan.
Manfaat	Memberikan produk yang berkualitas dan kepercayaan kepada konsumen, menjadi wadah kepada nelayan di Indonesia untuk berkolaborasi bersama <i>Gocean Export</i> .

Table 1. 1 Visi, Misi, Tujuan, dan Manfaat Gocean Export

Sumber: Internal Gocean Export (2023)

1.1.2 Struktur Organisasi

Gocean Export memiliki struktur organisasi yang dibangun secara formal, dengan koordinasi yang efektif di antara setiap kelompok dan aktivitas bisnis yang dijalankan. Pada puncak struktur terdapat CEO (*Chief Executive Officer*) yang memimpin Gocean Export secara keseluruhan, kemudian di bawah CEO, terdapat beberapa posisi kunci, termasuk *Vice President*, COO (*Chief Operating Officer*), CMO (*Chief Marketing Officer*), dan CFO (*Chief Financial Officer*). Setiap posisi yang tercantum dalam struktur mempunyai tugas dan tanggung jawab spesifik sehingga mampu menunjang operasional Gocean Export.

STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Gocean Export

Sumber: Internal Gocean Export 2024

Berdasarkan Gambar 1.2, terdapat beberapa posisi antara lain:

1. CEO (Chief Executive Officer) Pemimpin utama yang bertanggung jawab untuk menetapkan visi, misi, dan strategi perusahaan. Dengan hadirnya CEO berfungsi sebagai pembuat keputusan strategis yang memengaruhi arah berjalan Gocean Export.

2. Vice President Bertanggung jawab mendukung CEO dalam menjalankan visi perusahaan. Dengan mengawasi berbagai departemen dalam Gocean Export sehingga mampu memastikan bahwa setiap bagian berfungsi dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Selain itu, Vice President turut terlibat dalam pengambilan keputusan penting pada Gocean Export.
3. COO (Chief Operating Officer) Bertanggung jawab dalam operasional sehari-hari dengan memastikan bahwa proses operasional berjalan efisien, mengawasi berbagai tim, dan bekerja sama dengan Vice President untuk mengimplementasikan kebijakan yang mendukung strategi perusahaan.
4. CMO (Chief Marketing Officer) Bertanggung jawab atas pengembangan dan pelaksanaan strategi pemasaran. CMO akan bekerja dengan Marketing Staff untuk merancang kampanye pemasaran yang efektif, menganalisis pasar, dan memastikan bahwa produk Gocean Export mampu dikenal dengan baik.
5. CFO (Chief Financial Officer) Fokus pada manajemen keuangan perusahaan dengan bertugas merencanakan anggaran, mengawasi laporan keuangan, dan memastikan kesehatan finansial Gocean Export. CFO juga memberikan analisis yang mendukung keputusan strategis terkait investasi dan pengeluaran.
6. Manajer Operasional bertanggung jawab merencanakan, mengelola, dan mengawasi seluruh kegiatan operasional perusahaan agar berjalan efisien dan sesuai target. Tugasnya meliputi penyusunan strategi operasional, pengelolaan anggaran, alokasi sumber daya, serta pengawasan terhadap proses kerja di semua lini operasional, termasuk kualitas produk, efisiensi produksi, pengelolaan logistik, dan kepatuhan terhadap standar perusahaan. Selain itu, Manajer Operasional juga berperan dalam memimpin tim, menyelesaikan masalah operasional, serta memastikan koordinasi antar-departemen untuk mendukung tercapainya tujuan bisnis.
7. Chief Technology Officer (CTO) berperan sebagai pemimpin strategis yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi, dan pengelolaan teknologi dalam perusahaan. Fungsi utamanya meliputi menyusun

strategi teknologi yang selaras dengan tujuan bisnis, memastikan infrastruktur teknologi berjalan optimal, serta mengadopsi inovasi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing perusahaan. Selain itu, CTO juga memfasilitasi integrasi teknologi antar divisi, mengelola keamanan data, dan memberikan solusi berbasis teknologi untuk mendukung pertumbuhan perusahaan. Di Gocean Export, CTO berperan penting dalam implementasi ERP untuk menyelaraskan alur kerja dan memastikan kolaborasi efektif antar divisi melalui teknologi terintegrasi.

Struktur organisasi ini berfungsi sebagai kerangka kerja yang mengatur berbagai tugas, menetapkan alur pelaporan, dan memfasilitasi komunikasi antara setiap posisi dan tim *Gocean Export* secara keseluruhan. Berdasarkan cara ini, setiap anggota memiliki pemahaman yang jelas terhadap peran dan tanggung jawab yang dimiliki, serta kontribusi yang diberikan dapat selaras dengan tujuan *Gocean Export*. Dengan demikian, struktur organisasi membantu menciptakan sinergi antara kelompok kerja, memastikan bahwa semua aktivitas terintegrasi dengan baik untuk mencapai hasil yang optimal.

1.1.3 Product

Gocean Export menawarkan tiga produk utama yang menjadi unggulan dalam pasar ekspor kelautan, antara lain:

a. *Frozen Tuna*

Frozen Tuna dari *Gocean Export* diproses dengan metode pembekuan cepat untuk menjaga kesegaran dan kualitas ikan. Produk ini memenuhi standar internasional dan siap diekspor ke berbagai negara, memastikan konsumen mendapatkan ikan tuna yang segar dan berkualitas tinggi.



Gambar 1. 4 Foto Tuna Gocean Export

b. *Tuna Loin*

Tuna Loin yang disediakan oleh *Gocean Export* merupakan potongan daging tuna yang sudah diproses dan dipersiapkan untuk berbagai kebutuhan kuliner internasional. Dengan teknik pemotongan yang presisi dan penanganan higienis, produk ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasar global akan daging ikan tuna yang berkualitas.



Gambar 1. 5 Foto Tuna Loin Gocean Export

3. Canned Tuna/ Tuna Kaleng

Canned tuna atau tuna kalengan adalah salah satu produk olahan hasil laut yang memiliki permintaan tinggi di pasar global. Produk ini dibuat dengan mengolah ikan tuna segar melalui proses sterilisasi dan pengalengan untuk memastikan daya tahannya yang lama tanpa mengorbankan kualitas gizi. Indonesia, sebagai salah satu produsen utama tuna dunia, memiliki akses luas ke sumber daya laut yang melimpah, terutama tuna yang berasal dari perairan tropis seperti Samudra Hindia dan Pasifik. Pengolahan tuna menjadi produk kalengan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pasar internasional akan makanan yang praktis, bergizi tinggi, dan mudah disimpan.



Gambar 1. 6 Canned Tuna

Sumber: (Hasil Internal Gocean Export, 2024)

Dari segi ekspor, canned tuna menjadi salah satu produk andalan Indonesia dalam kategori hasil laut olahan. Berdasarkan data yang tersedia, ekspor tuna kalengan Indonesia telah mencatat pertumbuhan yang stabil dalam beberapa tahun terakhir. Negara-negara seperti Amerika Serikat, Jepang, Uni Eropa, dan Timur Tengah menjadi pasar utama bagi produk ini. Selain itu, Indonesia dikenal karena mampu menawarkan tuna kalengan berkualitas tinggi dengan harga yang bersaing, menjadikannya pemain penting dalam perdagangan tuna global. Hasil penjualan tuna kalengan ini juga berkontribusi signifikan terhadap pendapatan devisa negara dan membuka peluang kerja di sektor perikanan dan industri pengolahan (Kompas.id, 2024). Keunggulan utama dari canned tuna adalah kepraktisan dan keawetannya. Tuna kalengan dapat disimpan dalam jangka waktu lama tanpa memerlukan pendinginan, membuatnya menjadi pilihan yang ideal bagi konsumen di berbagai belahan dunia. Selain itu, produk ini mengandung protein tinggi, omega-3, dan nutrisi penting lainnya yang menjadikannya sehat dan bergizi. Canned tuna juga tersedia dalam berbagai varian seperti tuna dalam minyak, 14 air, atau saus, sehingga dapat memenuhi preferensi kuliner yang beragam. (Bisnis, 2024). Potensi tuna kalengan masih sangat besar, terutama dengan meningkatnya permintaan makanan olahan laut di pasar internasional. Tren gaya hidup sehat dan konsumsi makanan berbasis protein tinggi turut mendorong popularitas tuna kalengan. Selain itu, kesadaran global terhadap keberlanjutan sumber daya laut memberikan peluang bagi Indonesia untuk meningkatkan daya saing produk

ini melalui sertifikasi dan praktik perikanan berkelanjutan. Dengan diversifikasi pasar dan penguatan branding, produk canned tuna dari Indonesia berpeluang untuk terus mendominasi pasar global, memperluas jangkauan ke negara-negara berkembang, dan memperkuat posisinya sebagai salah satu komoditas ekspor unggulan (Kompas.id, 2024).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspor dihadapkan pada tantangan untuk dapat memberikan layanan yang cepat, efektif, dan berkualitas tinggi. Salah satu perusahaan yang merasakan tantangan ini adalah Gocean Export. Sebagai perusahaan yang berfokus pada layanan ekspor, Gocean Export memiliki tanggung jawab untuk memastikan proses pengiriman barang ke luar negeri berjalan lancar, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh klien.

Meskipun Gocean Export telah menjalankan operasinya dengan baik, terdapat beberapa kendala dalam proses bisnis yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Masalah yang kerap muncul meliputi keterlambatan dalam proses persiapan dokumen ekspor, komunikasi yang kurang efektif antara departemen, dan kurangnya pemanfaatan teknologi yang optimal. Kendala-kendala ini tidak hanya memperlambat proses, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk menghadapi tantangan ini, implementasi Business Process Improvement (BPI) dianggap sebagai solusi yang tepat. BPI merupakan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis melalui perbaikan sistematis pada proses yang ada. Dengan menerapkan BPI, diharapkan Gocean Export dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kualitas layanan ekspor yang ditawarkan kepada pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengimplementasikan BPI pada Gocean Export, guna meningkatkan efektivitas proses bisnis perusahaan. Dengan adanya perbaikan proses bisnis ini, diharapkan Gocean Export dapat memperkuat daya saingnya di industri ekspor dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih cepat dan berkualitas tinggi.

Para pelaku usaha dan eksportir *seafood* Indonesia perlu memperhatikan dinamika persaingan global. Di pasar internasional, Indonesia menghadapi persaingan ketat dari negara-negara seperti Vietnam, Thailand, dan China, yang terus berinovasi dalam hal teknologi pengolahan dan logistik *seafood*. Sebagai contoh, walaupun Indonesia memiliki luas laut yang sangat luas, tetapi jumlah ekspor *seafood* di Indonesia masih kalah dengan Vietnam, adapun berdasarkan data yang didapatkan dari ekonomi.bisnis.com diketahui bahwa jumlah total penghasilan ekspor *seafood* di Indonesia sebesar US\$5,7 miliar masih kalah dengan Spanyol (US\$5,8 miliar), Amerika Serikat (US\$5,9 miliar), Rusia (US\$6,1 miliar), Chili (US\$7 miliar), Ekuador (US\$7,1 miliar), Kanada (US\$7,2 miliar), India (US\$7,6 miliar), Vietnam (US\$8,3 miliar), Norwegia (US\$13,9 miliar), dan China (US\$22,1 miliar) (Annasa, 2022).

Berikut peringkat ekspor perikanan di 2021	
China	(US\$22,1 miliar)
Norwegia	(US\$13,9 miliar)
Vietnam	(US\$8,3 miliar)
India	(US\$7,6 miliar)
Kanada	(US\$7,2 miliar)
Ekuador	(US\$7,1 miliar)
Chili	(US\$7 miliar)
Rusia	(US\$6,1 miliar)
Amerika	(US\$5,9 miliar)
Spanyol	(US\$5,8 miliar)
Indonesia	(US\$5,7 miliar)

Gambar 1. 7 Peringkat Ekspor Perikanan Tahun 2021

Sumber: (Annasa, 2022)

Faktor regulasi juga sangat mempengaruhi pertumbuhan industri perikanan skala kecil. Produksi di bidang perikanan salah satunya ikan tuna, pada tahun 2022 di Indonesia ikan tuna mencapai 1,49 juta ton dengan nilai ekspor sebesar US\$ 960 juta atau sekitar Rp 15,7 triliun. Bahkan Indonesia menyumbang 18% terhadap produksi dunia dan Indonesia memiliki potensi sumber daya ikan sebesar 9,931 juta ton per tahun. Potensi tertinggi terdapat di Laut Arafura, Samudera Hindia sebelah barat Sumatera, Selat Sunda, dan Selat Karimata (Santosa, 2023).

Tantangan besar lainnya berasal dari regulasi dan sertifikasi internasional yang semakin ketat. Standar global seperti *HACCP* (*Hazard Analysis Critical Control Point*) dan *BRC* (*British Retail Consortium*) menjadi persyaratan utama dalam bisnis ekspor *seafood*, dan setiap penyimpangan dari standar ini bisa menghalangi

akses para pelaku usaha dan eksportir *seafood* Indonesia ke pasar internasional. Oleh karena itu, perusahaan harus memahami dan mengikuti regulasi yang ada agar dapat tetap kompetitif (Setiawan & Nugroho, 2022).



Gambar 1. 8 Produksi Tuna di Perairan Indonesia

Sumber: Pusdatin KKP

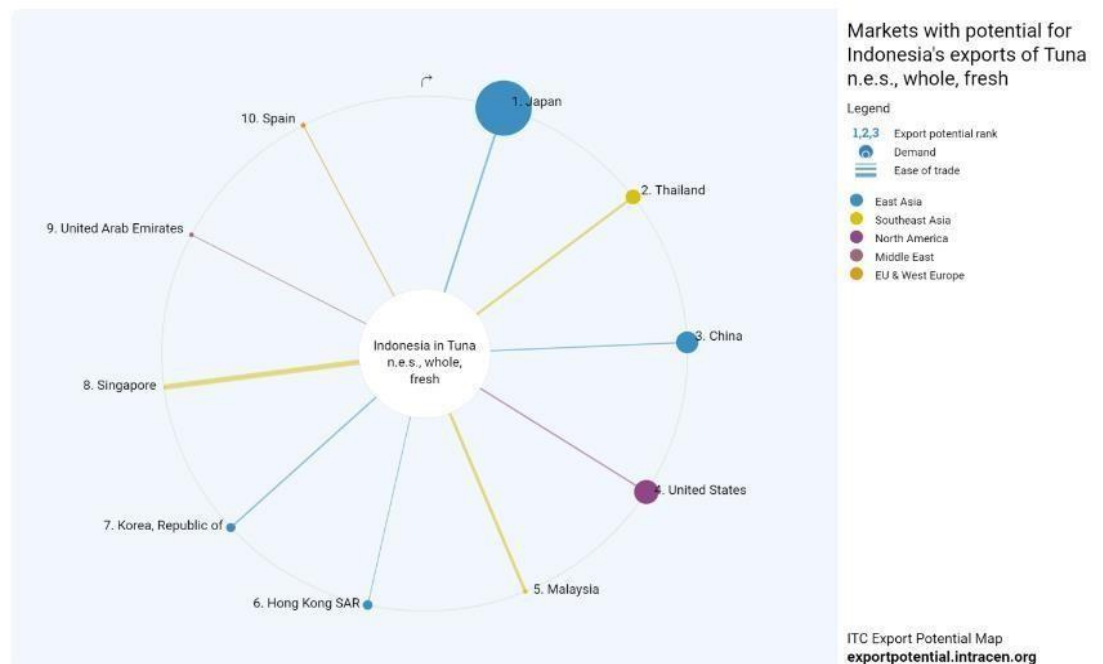
Gambar 1.6 Menunjukkan bahwa jumlah produksi ikan tuna Indonesia terus meningkat, mencapai 1,5 juta ton pada tahun 2023 atau sekitar 19,1% dari total pasokan tuna dunia. Angka ini menjadikan Indonesia sebagai produsen ikan tuna terbesar di dunia. Peningkatan produksi ini didukung oleh melimpahnya sumber daya laut Indonesia serta keberlanjutan program pemerintah dalam meningkatkan sektor perikanan. Dengan potensi yang besar ini, Indonesia memiliki peluang untuk memperkuat posisi di pasar ekspor internasional, khususnya dalam produk-produk laut.

Ekspor ikan dari Indonesia tidak hanya memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan devisa negara, tetapi juga berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat, terutama nelayan dan pelaku usaha di sektor pengolahan ikan. Sektor

ini menciptakan peluang kerja bagi jutaan orang, baik yang berperan langsung sebagai nelayan maupun di sektor terkait seperti pengolahan, distribusi, dan logistik. Oleh karena itu, ekspor ikan memiliki peran penting dalam menggerakkan ekonomi, khususnya di kawasan pesisir yang sangat bergantung pada sektor perikanan.

Ikan tuna di Indonesia juga sudah mengekspor ke berbagai negara, seperti Jepang, Amerika Serikat, Thailand, China, dan Malaysia.

- a. Jepang, Jepang adalah salah satu konsumen terbesar ikan tuna di dunia dan memiliki selera yang tinggi terhadap kualitas ikan tuna.
- b. Thailand, Thailand adalah salah satu negara pengonsumsi ikan tuna terbesar.
- c. China, China adalah salah satu jenis makanan laut yang populer di China.
- d. Amerika Serikat, tuna adalah salah satu jenis makanan laut yang populer di Amerika Serikat.
- e. Malaysia, tuna adalah salah satu jenis makanan laut yang paling populer di Malaysia, digunakan dalam berbagai hidangan seperti sushi, sashimi, sandwich, dan salad.



Gambar 1. 9 Peta Potensi Pasar Ekspor Tuna di Indonesia

Sumber: ukmindonesia

Perusahaan *trader* seperti *Gocean Export* berperan sebagai penghubung antara produsen dan konsumen dalam rantai pasok perikanan. Mereka tidak hanya membeli dan menjual produk perikanan, tetapi juga terlibat dalam berbagai aktivitas seperti pengolahan, pengemasan, dan logistik. Dalam konteks bisnis B2B, perusahaan *trader* dituntut untuk memahami dengan baik kebutuhan pelanggan, tren pasar, serta dinamika persaingan.

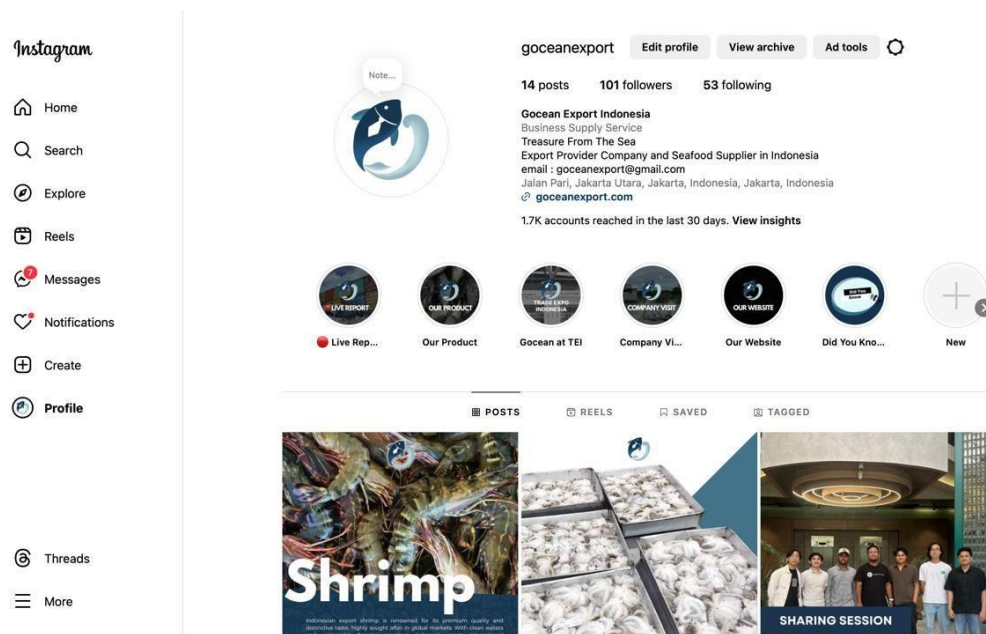
Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat di industri ekspor, perusahaan jasa ekspor ikan seperti *Gocean Export* dihadapkan pada tantangan untuk dapat memberikan layanan yang cepat, efektif, dan berkualitas. Sebagai perusahaan yang berfokus pada pengiriman produk perikanan ke luar negeri, *Gocean Export* bertanggung jawab memastikan barang yang diekspor tiba dalam kondisi prima, tepat waktu, dan sesuai standar yang diharapkan klien internasional.

Namun, seperti halnya banyak perusahaan ekspor lainnya, *Gocean Export* menghadapi berbagai kendala dalam proses bisnisnya yang dapat berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Kendala yang sering muncul meliputi proses pengurusan dokumen yang kompleks, koordinasi lintas departemen yang kadang kurang efisien, dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan rantai pasokan dan logistik. Kendala-kendala ini tidak hanya memperlambat proses bisnis, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Ahmad dan Van Looy (2020) menyatakan bahwa pengelolaan proses bisnis yang efektif sangat bergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengintegrasikan inovasi digital dalam manajemen proses bisnis (BPM). Mereka menekankan pentingnya peran teknologi digital baru seperti Internet of Things (IoT) dan blockchain dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan sumber daya. Dalam konteks **Gocean Export**, penerapan teknologi ini dapat meningkatkan efektivitas dengan mempermudah pengelolaan logistik dan pemantauan produk secara real-time. Implementasi Business Process Improvement (BPI) dipandang sebagai solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. BPI merupakan pendekatan yang berfokus pada perbaikan sistematis terhadap proses-proses bisnis yang ada dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dengan menerapkan BPI, diharapkan *Gocean Export* mampu memperbaiki alur kerja, mempercepat proses pengurusan dokumen, meningkatkan koordinasi antardepartemen, dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, sehingga kualitas layanan ekspor ikan menjadi lebih unggul.

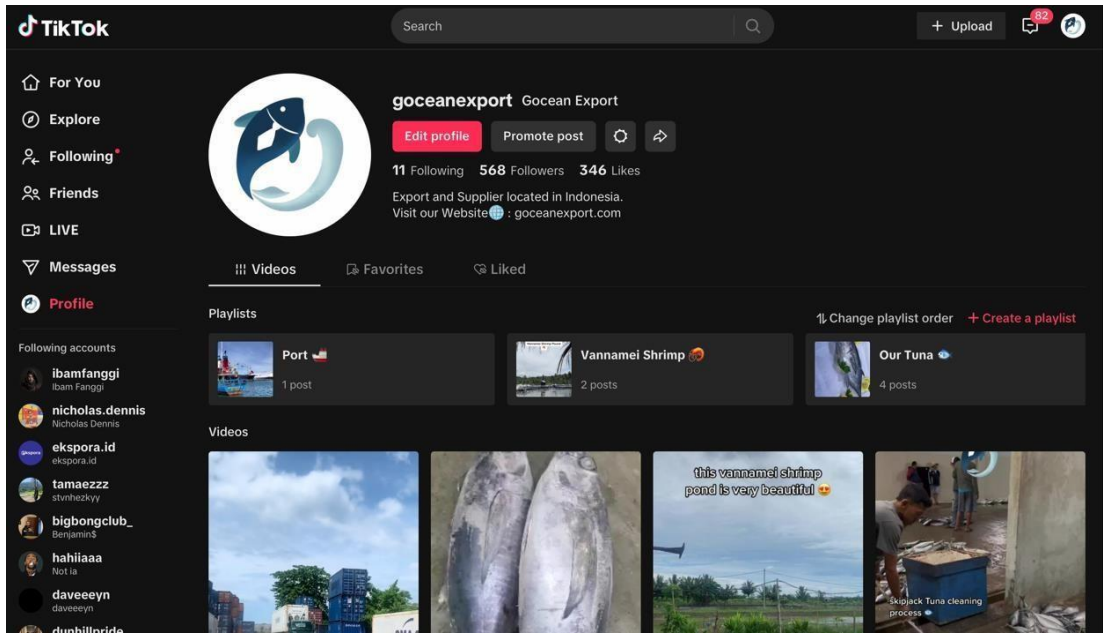
Kazmi dan Hussain (2019) dalam penelitiannya mengenai implementasi BPI di sektor telekomunikasi menekankan pentingnya kepemimpinan yang efektif dan keterlibatan karyawan dalam setiap tahap perbaikan proses. Mereka menyarankan penggunaan perencanaan yang jelas dan komunikasi yang terbuka untuk mencapai hasil yang optimal dalam proyek BPI. Hal ini relevan untuk Gocean Export, di mana keterlibatan tim dalam merancang dan mengimplementasikan perbaikan proses dapat memastikan pengurangan pemborosan, peningkatan produktivitas, dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Selain permasalahan produk dan legalitas di atas, tantangan lain yang dihadapi oleh para nelayan lokal Indonesia adalah pemasaran produk dan mencari calon pembeli atau buyer. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, Gocean Export memanfaatkan media sosial dan *website* sebagai alat pemasaran. Platform media sosial seperti *Instagram*, *TikTok*, dan *Telegram* digunakan untuk membuat akun perusahaan yang berisi konten pemasaran produk serta nilai-nilai perusahaan. Selain itu, Gocean Export juga aktif dalam komunitas ekspor perikanan baik di Indonesia maupun mancanegara.



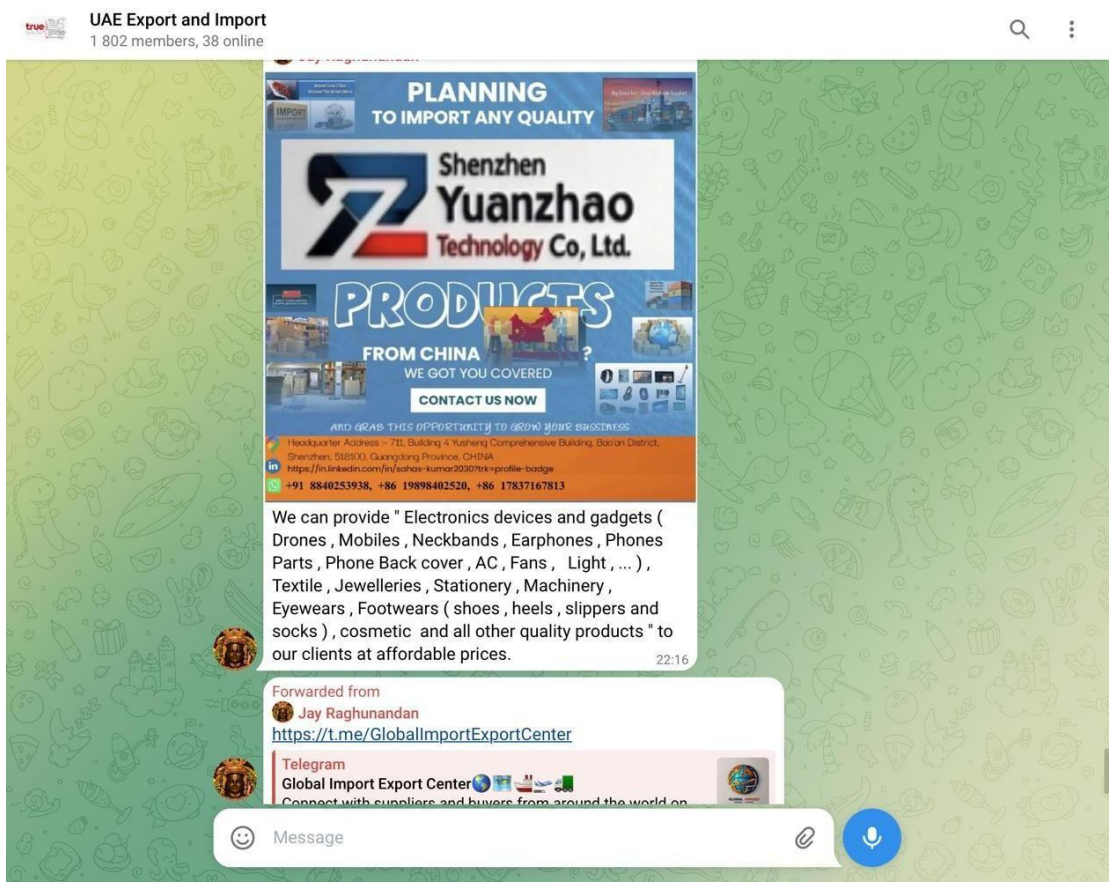
Gambar 1. 10 Tampilan dari Akun Instagram Gocean Export

Sumber: (Hasil Internal Gocean Export, 2024)



Gambar 1. 11 Tampilan dari Akun Tiktok Gocean Export

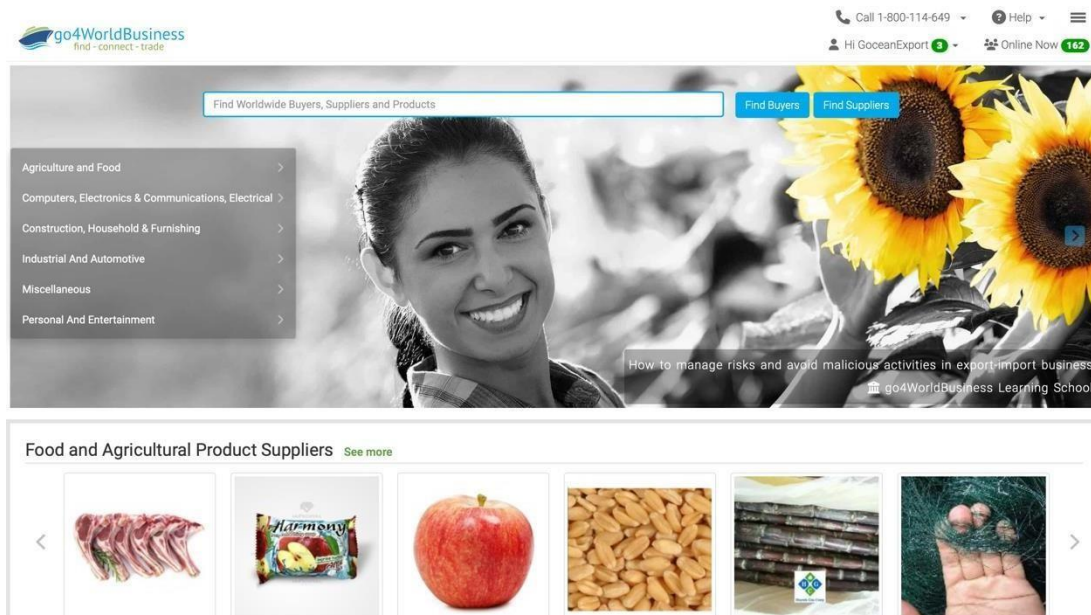
Sumber: (Hasil Internal Gocean Export, 2024)



Gambar 1. 12 Tampilan dari Komunitas Ekspor di Telegram

Sumber: (Hasil Internal Gocean Export, 2024)

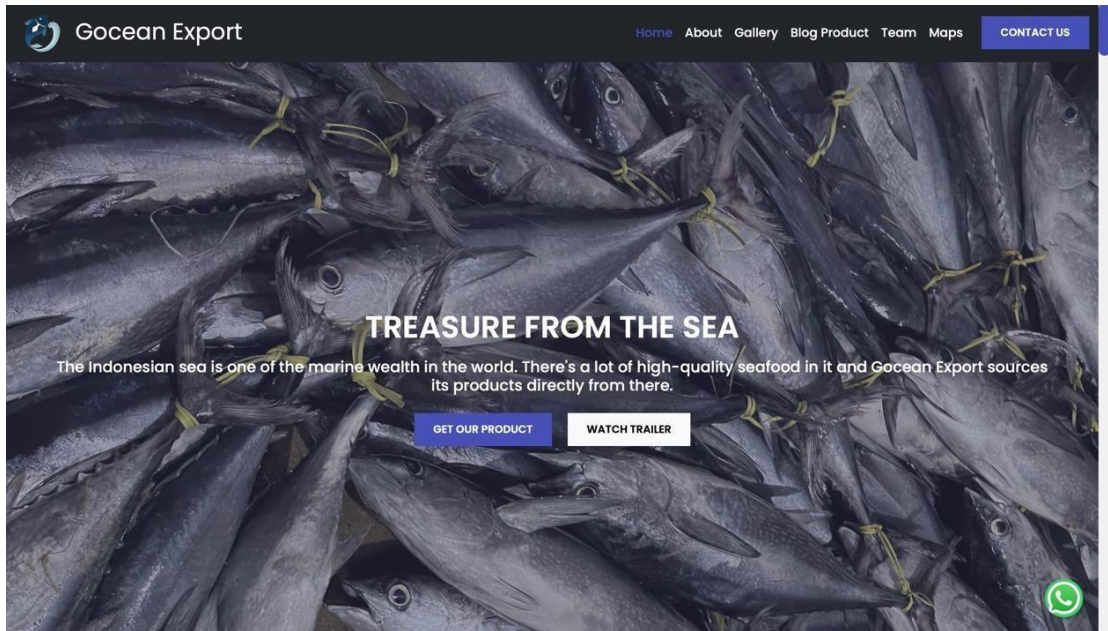
Gocean Export juga bergabung dalam platform *go4worldbusiness*, sebuah platform yang menghubungkan penjual dan pembeli di seluruh dunia, khususnya dalam sektor perdagangan internasional. Platform ini dirancang untuk memfasilitasi transaksi bisnis antara perusahaan dari berbagai negara, memungkinkan mereka untuk menemukan mitra bisnis yang tepat dan memperluas jaringan perdagangan. Dalam platform ini, penjual dapat memasarkan produknya sementara pembeli dapat membuat iklan *mengenai produk yang mereka inginkan untuk diimpor*.



Gambar 1. 13 Tampilan dari Akun go4worldbusiness Gocean Export

Sumber: (Hasil Internal Gocean Export, 2024)

Untuk meningkatkan rasa percaya dari calon *buyer*, Gocean Export juga telah meluncurkan website resmi yang mencakup informasi tentang latar belakang perusahaan, visi misi, katalog produk, kelebihan produk Gocean Export, alamat dan kontak perusahaan, serta fitur untuk memesan atau menanyakan produk. Untuk memesan produk lewat *website* tersebut, para calon *buyer* dapat mengklik "*Contact Us*" pada halaman utama *website* Gocean Export. Setelah itu, mereka akan diarahkan ke email khusus untuk menerima orderan dari *website* yaitu goceanexport-cs@goceanexport.com. Para calon *buyer* dapat memberikan informasi mengenai produk yang diinginkan beserta spesifikasi dan total pembelian melalui email tersebut. Dengan cara ini, proses pemesanan menjadi lebih mudah dan efisien bagi kedua belah pihak.



Gambar 1. 14 Tampilan dari Webiste Gocean Export

Sumber: (Hasil Internal Gocean Export, 2024)

Tidak hanya dari faktor produk, legalitas, dan pemasaran yang perlu diperhatikan. Dalam dunia bisnis ekspor, memiliki sistem perbankan yang tepat adalah hal yang krusial untuk memastikan kelancaran transaksi internasional. Gocean Export, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang ekspor produk perikanan, telah memilih untuk menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI), sebuah platform perbankan digital yang dirancang khusus untuk mendukung kegiatan bisnis, termasuk transaksi ekspor. Layanan ini menawarkan berbagai fitur yang memudahkan perusahaan dalam melakukan transaksi internasional, seperti transfer dana ke rekening luar negeri dan pembayaran untuk transaksi ekspor. Bank Syariah Indonesia (BSI) juga memfasilitasi pengelolaan dokumen yang diperlukan untuk ekspor, seperti letter of credit (*L/C*) dan dokumen pengiriman, sehingga proses ekspor menjadi lebih efisien. Dengan menawarkan kurs yang bersaing untuk transaksi valuta asing, Bank Syariah Indonesia (BSI) membantu perusahaan mengoptimalkan biaya dalam transaksi internasional. Hal ini menjadikan proses pembayaran internasional tidak hanya lebih cepat tetapi juga aman. Dengan memanfaatkan teknologi digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dan sistem pemesanan yang terintegrasi dengan baik, Gocean Export dapat meningkatkan efektivitas operasionalnya dalam memenuhi permintaan pasar internasional. Hal ini sejalan dengan tujuan perusahaan untuk memberdayakan

para nelayan lokal serta meningkatkan kesejahteraan mereka melalui ekspor produk perikanan berkualitas tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengimplementasikan BPI pada Gocean Export guna meningkatkan efektivitas proses bisnis perusahaan. Di-harapkan, perbaikan proses ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing Gocean Export dalam industri ekspor perikanan internasional.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi proses bisnis yang ada di Gocean Export saat ini, dan apa saja hambatan yang memengaruhi efektivitas layanan ekspor ikan?
2. Bagaimana kinerja operasional Gocean Export saat ini?
3. Apa akar masalah pada operasional Gocean Export?
4. Bagaimana proses perbaikan operasional Gocean Export?
5. Bagaimana control perbaikan pada operasional Gocean Export?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kondisi proses bisnis yang berjalan saat ini di Gocean Export dan mengidentifikasi hambatan yang mengurangi efektivitas layanan ekspor ikan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya efektivitas dalam proses bisnis Gocean Export.
3. Mengimplementasikan Business Process Improvement (BPI) untuk memperbaiki proses bisnis di Gocean Export.
4. Mengevaluasi dampak penerapan BPI terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi proses bisnis di Gocean Export dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

1. Menambah Literatur Tentang BPI dalam Industri Ekspor: Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur ilmiah mengenai penerapan Business Process Improvement (BPI) khususnya pada sektor jasa ekspor ikan, yang dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Pengembangan Konsep Efektivitas dalam Proses Bisnis: Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas proses bisnis dan peran BPI dalam meningkatkan kualitas layanan dalam industri ekspor.
3. Dasar Teoritis bagi Implementasi BPI di Sektor Perikanan: Menjadi acuan bagi pengembangan dan adaptasi konsep BPI dalam konteks industri perikanan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses rantai pasokan dan pengiriman.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Meningkatkan Kinerja Operasional Gocean Export: Hasil penelitian ini dapat memberikan solusi konkret bagi Gocean Export untuk mengatasi hambatan proses bisnis, sehingga perusahaan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanannya.
2. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Dengan perbaikan proses bisnis yang lebih efektif, diharapkan layanan Gocean Export dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat dan berkualitas, yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Menjadi Model Implementasi BPI bagi Perusahaan Ekspor Lain: Penelitian ini dapat menjadi contoh bagi perusahaan ekspor lainnya yang ingin mengoptimalkan proses bisnis mereka melalui BPI, khususnya di sektor perikanan.
4. Mendukung Daya Saing Perusahaan di Pasar Global: Implementasi BPI yang berhasil akan membantu Gocean Export meningkatkan daya saing di pasar internasional melalui layanan yang lebih baik dan efisien.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Demi mempermudah dalam memberikan informasi serta materi yang terkandung dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian dan gambaran secara umum mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian jelas mengenai hasil kajian kepustakaan teori tentang *Business Process Improvement (BPI)*. Bab ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis bagi penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi paradigma penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan kunci, pengumpulan data penelitian, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi karakteristik informan, uraian lengkap hasil penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi simpulan yang diambil dari hasil penelitian serta saran-saran dan masukan untuk *Gocean Export* dan peneliti selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi.