Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 1409-1418
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Peran Manajemen Logistik dalam Kelancaran Kegiatan Ekspor-Impor pada PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan

Khairani Alawiyah Matondang, Angelica Sinaga, Modesta Natalia Buaton, Sonita Putri Natalia
Program Studi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Medan
alawiyah@unimed.ac.id, angelsinaga452@gmail.com, modestanainggolan21@gmail.com, sonitaputri18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen logistik dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor pada PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan, termasuk penerapan manajemen logistik, kendala yang dihadapi, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada September 2026 dengan melibatkan lima informan yang dipilih secara purposive, yaitu bagian administrasi, operasional, ekspor-impor, dan dua orang pekerja lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan studi pustaka, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen logistik berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor melalui pengelolaan dan pemeriksaan dokumen, pengaturan jadwal serta proses pengiriman, pengecekan data barang, dan penanganan barang di lapangan. Pelaksanaan kegiatan tersebut melibatkan kerja sama antara bagian administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan kendaraan, perubahan jadwal pengiriman, dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai, kondisi barang yang perlu diperiksa kembali, serta hambatan komunikasi dan koordinasi. Upaya mengatasi kendala tersebut dilakukan melalui pemeriksaan dan perbaikan dokumen, penyesuaian jadwal, pelaporan permasalahan, serta peningkatan komunikasi dan koordinasi antarbagian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen logistik memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor melalui pengelolaan dokumen, pengaturan pengiriman, penanganan barang, dan koordinasi yang terintegrasi antarbagian.

Kata kunci: Manajemen Logistik, Ekspor-Impor, Freight Forwarding, Kelancaran Pengiriman, Koordinasi Antarbagian.

Abstract

This study aims to analyze the role of logistics management in supporting the smooth operation of export-import activities at PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan, including the implementation of logistics management, the challenges encountered, and the measures taken to address them. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. The research was conducted in September 2026 and involved five informants selected through purposive sampling, consisting of staff from the administration, operations, and export-import departments, as well as two field workers. Data were collected through direct observation, interviews, and a literature review, and were analyzed using descriptive qualitative analysis. The findings indicate that logistics management plays an important role in supporting export-import activities through document preparation and verification, shipment scheduling and coordination, cargo data checking, and cargo handling in the field. These activities involve cooperation among the administration, operations, export-import, and fieldwork departments, each performing responsibilities according to its respective role. However, several challenges remain, including vehicle delays, shipment schedule changes, incomplete or inaccurate documents, cargo conditions requiring further inspection, and communication and coordination difficulties. These challenges are addressed through document verification and correction, schedule adjustments, problem reporting, and improved communication and coordination among departments. This study concludes that logistics management plays a significant role in supporting the smooth operation of export-import activities through effective document management, shipment planning, cargo handling, and integrated interdepartmental coordination.

Keywords: Logistics Management, Export-Import, Freight Forwarding, Shipment Efficiency, Interdepartmental Coordination.

1. Pendahuluan

Ekspor dan impor merupakan kegiatan yang penting dalam perdagangan internasional karena memungkinkan terjadinya pertukaran barang antarnegara sekaligus membuka kesempatan bagi produk untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik, diperlukan manajemen logistik yang mampu mengatur berbagai proses, seperti pengurusan dokumen, transportasi, jadwal pengiriman, penanganan barang, dan

koordinasi antarbagian. Gani (2017) menjelaskan bahwa kinerja logistik memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kegiatan ekspor dan impor. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik, transportasi, proses kepabeanan, kemampuan melacak barang, dan ketepatan waktu pengiriman menjadi bagian yang penting dalam mendukung perdagangan internasional. Selain itu, Anugraheni dan Kurniawati (2024) menemukan bahwa proses pengiriman barang ekspor pada perusahaan freight forwarder masih dapat mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan manusia, ketidaksesuaian dokumen, kondisi tertentu di luar perusahaan, dan masalah armada. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kegiatan logistik perlu dilakukan dengan baik agar berbagai hambatan dalam proses pengiriman dapat diminimalkan.

PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa logistik dan mendukung kegiatan ekspor-impor. Dalam menjalankan prosesnya, perusahaan melibatkan bagian administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan yang mempunyai tugas berbeda tetapi saling berhubungan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada September 2026, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kendaraan yang terlambat, perubahan jadwal pengiriman, dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai, serta kondisi barang yang perlu diperiksa kembali. Untuk menghadapi kondisi tersebut, masing-masing bagian melakukan komunikasi dan koordinasi agar permasalahan dapat segera ditangani.

Manajemen Logistik

Manajemen logistik merupakan bagian penting dalam pengelolaan kegiatan operasional perusahaan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan koordinasi terhadap arus barang, jasa, serta informasi dari titik asal hingga titik tujuan. Manajemen logistik bertujuan memastikan bahwa barang yang dibutuhkan dapat tersedia pada tempat, waktu, jumlah, kondisi, dan biaya yang tepat. Dengan demikian, logistik tidak hanya berkaitan dengan aktivitas pengiriman barang, tetapi mencakup serangkaian kegiatan yang saling terintegrasi untuk menciptakan proses yang efektif dan efisien.

Dalam perkembangan kegiatan bisnis, fungsi logistik semakin strategis karena perusahaan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan. Kondisi tersebut semakin penting dalam perdagangan internasional karena perpindahan barang melibatkan jarak yang lebih jauh, perbedaan wilayah hukum, berbagai moda transportasi, dokumen perdagangan, kepabeanan, serta banyak pihak yang terlibat. Hausman, Lee, dan Subramanian (2013) menjelaskan bahwa kinerja logistik memiliki keterkaitan dengan biaya, waktu, dan reliabilitas dalam proses perdagangan internasional. Artinya, kemampuan mengelola proses logistik secara efektif dapat menentukan seberapa lancar suatu barang bergerak dari negara asal menuju negara tujuan.

Manajemen logistik yang baik dapat membantu perusahaan mengurangi berbagai risiko operasional. Perencanaan yang tepat dapat mengantisipasi keterlambatan, pemilihan moda transportasi dapat disesuaikan dengan karakteristik barang dan kebutuhan pelanggan, sedangkan pengelolaan informasi dan dokumen yang baik dapat mengurangi kesalahan administratif. Oleh karena itu, manajemen logistik tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas pendukung, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan perusahaan. Gani (2017) menemukan bahwa kinerja logistik secara keseluruhan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan perdagangan internasional, khususnya ekspor dan impor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan logistik dapat mendukung kemampuan perdagangan suatu negara. Dalam konteks perusahaan jasa logistik, temuan tersebut memperlihatkan pentingnya kemampuan perusahaan dalam mengelola proses logistik secara terintegrasi agar kegiatan pengiriman dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Fungsi dan Aktivitas Manajemen Logistik

Fungsi manajemen logistik terdiri atas berbagai aktivitas yang saling berkaitan, mulai dari perencanaan hingga barang diterima di tempat tujuan. Aktivitas tersebut mencakup perencanaan kebutuhan dan pengiriman, transportasi, pergudangan, penanganan barang, pengelolaan dokumen, pengelolaan informasi, serta koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan logistik. Setiap aktivitas memiliki kontribusi terhadap keberhasilan proses perpindahan barang.

1. Perencanaan merupakan tahap awal dalam kegiatan logistik. Perusahaan perlu menentukan jadwal pengiriman, rute, moda transportasi, kebutuhan kontainer, kapasitas angkutan, serta dokumen yang diperlukan. Perencanaan yang kurang tepat dapat menyebabkan ketidaksesuaian jadwal, keterlambatan, dan peningkatan biaya.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Transportasi merupakan salah satu aktivitas utama karena berkaitan langsung dengan perpindahan barang dari lokasi asal ke lokasi tujuan. Dalam kegiatan ekspor-impor, transportasi dapat dilakukan melalui jalur laut, udara, maupun darat. Pemilihan moda transportasi perlu mempertimbangkan biaya, waktu, jenis barang, jarak, keamanan, serta tingkat urgensi pengiriman. Untuk perdagangan internasional dengan volume barang yang besar, transportasi laut sering menjadi salah satu pilihan utama karena mampu mengangkut barang dalam jumlah besar.

3. Pergudangan dan penanganan barang berfungsi menjaga kondisi barang selama berada dalam proses penyimpanan maupun perpindahan. Penanganan barang yang tidak sesuai dapat meningkatkan risiko kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan.

4. Pengelolaan dokumen dan informasi juga menjadi bagian penting dalam aktivitas logistik internasional. Dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai dapat menghambat proses administrasi dan kepabeanan. Informasi mengenai jadwal kapal, status dokumen, posisi barang, dan perubahan jadwal harus disampaikan secara tepat kepada pihak yang berkepentingan.

Penelitian Dirhamsyah, Pohan, dan Sani (2024) menunjukkan bahwa perusahaan freight forwarding membantu proses ekspor melalui pengurusan dokumen, persyaratan ekspor, pengepakan, dan pelayanan transportasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa aktivitas logistik dalam kegiatan ekspor tidak hanya berhubungan dengan perpindahan fisik barang, tetapi juga mencakup administrasi dan koordinasi antar pihak.

Perdagangan Internasional, Ekspor, dan Impor

Perdagangan Internasional adalah suatu kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan oleh dua orang individu antar negara, atau seorang individu dengan pemerintah atau negara, atau transaksi jual beli yang dilakukan oleh suatu negara dengan negara yang lain. Perdagangan Internasional meliputi kegiatan ekspor dan impor barang. Kegiatan transaksi yang dilakukan dapat berupa transaksi jual beli jasa atau barang. Jika dibandingkan dengan perdagangan di dalam negeri, perdagangan internasional jauh lebih kompleks. Perdagangan yang terjadi masih di dalam suatu negara yang sama jauh lebih mudah jika dibandingkan dengan perdagangan yang dilakukan antar negara Perdagangan internasional harus melewati batas-batas negara yang memiliki aturan yang berbeda-beda.

Dalam perdagangan internasional, kegiatan ekspor dan impor menjadi aktivitas utama yang memungkinkan terjadinya perpindahan barang antarnegara. Ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari suatu negara untuk dikirim atau diperdagangkan ke negara lain, sedangkan impor merupakan kegiatan memasukkan barang dari negara lain ke dalam wilayah suatu negara. Dengan demikian, ekspor dan impor merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas perdagangan internasional.

Kegiatan ekspor-impor memiliki karakteristik yang berbeda dengan perdagangan dalam negeri karena melibatkan batas negara, perbedaan regulasi, prosedur kepabeanan, dokumen perdagangan, transportasi internasional, serta berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengiriman. Oleh karena itu, keberhasilan suatu transaksi perdagangan internasional tidak hanya bergantung pada kesepakatan antara eksportir dan importir, tetapi juga pada kemampuan mengelola proses logistik yang mendukung perpindahan barang.

a) Pada kegiatan ekspor, proses logistik dapat dimulai dari penerimaan pesanan atau *shipping instruction*, persiapan barang, pemeriksaan dokumen, pemesanan ruang angkutan, penyediaan kontainer, pengangkutan barang menuju pelabuhan, penyelesaian proses kepabeanan, hingga pemuatan barang untuk diberangkatkan ke negara tujuan.

b) Kegiatan impor meliputi proses kedatangan barang, pemeriksaan dokumen, penyelesaian kewajiban kepabeanan, pengeluaran barang dari kawasan pelabuhan, serta pengangkutan barang menuju lokasi penerima. Rangkaian tersebut menunjukkan bahwa ekspor dan impor merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan koordinasi yang baik.

Dalam konteks perdagangan internasional, aspek logistik menjadi penting karena biaya dan waktu pengiriman dapat memengaruhi daya saing suatu produk. Hausman et al. (2013) menunjukkan bahwa biaya, waktu, dan reliabilitas merupakan aspek penting dalam kinerja logistik yang berkaitan dengan perdagangan internasional. Semakin efektif proses logistik, semakin besar kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

dan mengurangi hambatan perdagangan. Gani (2017) juga menemukan hubungan positif antara kinerja logistik dengan ekspor dan impor. Hal tersebut memperlihatkan bahwa logistik memiliki posisi strategis dalam mendukung perdagangan internasional. Kegiatan perdagangan tidak akan berjalan optimal apabila barang mengalami keterlambatan, dokumen tidak lengkap, proses kepabeanan terhambat, atau koordinasi antar pihak tidak berjalan dengan baik.

Freight Forwarding dalam Kegiatan Ekspor-Impor

Freight forwarding merupakan jasa yang membantu mengatur dan mengoordinasikan proses pengiriman barang dari pengirim menuju penerima, terutama dalam kegiatan perdagangan internasional. Perusahaan *freight forwarding* berperan sebagai penghubung antara eksportir atau importir dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses logistik, seperti perusahaan pelayaran, penyedia transportasi, pelabuhan, pihak kepabeanan, dan pihak pendukung lainnya. Keberadaan *freight forwarder* diperlukan karena eksportir dan importir tidak selalu mempunyai sumber daya maupun pengetahuan yang cukup untuk menangani seluruh proses logistik internasional secara mandiri. *Freight forwarder* dapat membantu dalam pemesanan ruang kapal, penyediaan dan pengelolaan kontainer, pengurusan dokumen, koordinasi transportasi, pengurusan kepabeanan, serta pemantauan proses pengiriman. Dalam pelaksanaan ekspor, *freight forwarder* dapat terlibat sejak barang dipersiapkan oleh eksportir sampai barang diberangkatkan menuju negara tujuan. Pada proses impor, perusahaan dapat membantu mengatur proses penerimaan barang, penyelesaian dokumen dan kepabeanan, hingga pengiriman barang kepada pihak penerima. Dengan demikian, peran *freight forwarding* tidak terbatas pada transportasi, tetapi mencakup pengelolaan keseluruhan proses logistik yang berkaitan dengan pengiriman internasional.

Penelitian Dirhamsyah et al. (2024) pada PT Kemasindo Cepat Medan menunjukkan bahwa *freight forwarding* berperan dalam membantu eksportir mengurus dokumen dan persyaratan ekspor, pengepakan, serta pelayanan transportasi. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa tanggung jawab *freight forwarding* berlangsung dari tahap persiapan barang sampai barang mencapai tujuan. *freight forwarding* memiliki posisi penting dalam mendukung manajemen logistik perusahaan. Keberhasilan *freight forwarder* dalam mengoordinasikan berbagai pihak dapat mengurangi potensi kesalahan dan keterlambatan. Dalam penelitian ini, konsep tersebut menjadi relevan untuk memahami peran BTSA Logistics Medan dalam mengelola aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan ekspor-impor.

Kinerja Logistik dan Kelancaran Kegiatan Ekspor-Impor

Kinerja logistik menggambarkan kemampuan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan logistik secara efektif, efisien, andal, dan tepat waktu. Kinerja logistik tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan barang sampai ke tujuan, tetapi juga oleh kualitas seluruh proses yang mendukung perpindahan barang dan informasi.

Salah satu acuan yang dapat digunakan untuk memahami kinerja logistik adalah *Logistics Performance Index* (LPI) yang dikembangkan oleh World Bank. LPI secara historis mencakup beberapa dimensi penting, yaitu efisiensi proses kepabeanan, kualitas infrastruktur perdagangan dan transportasi, kemudahan mengatur pengiriman internasional, kompetensi layanan logistik, kemampuan melakukan *tracking and tracing*, serta ketepatan waktu. Dimensi tersebut menunjukkan bahwa kinerja logistik merupakan konsep yang multidimensional.

Dalam konteks perusahaan jasa logistik, dimensi tersebut dapat digunakan sebagai landasan untuk melihat bagaimana proses operasional mendukung kelancaran ekspor-impor. Efisiensi kepabeanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyelesaikan proses administrasi dengan tepat. *Tracking and tracing* berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan informasi mengenai status pengiriman. Sementara itu, ketepatan waktu menunjukkan kemampuan perusahaan memenuhi jadwal pengiriman yang telah direncanakan.

Kelancaran kegiatan ekspor-impor dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menghindari atau mengurangi hambatan selama proses pengiriman. Beberapa aspek yang relevan antara lain ketepatan waktu, kelengkapan dan ketepatan dokumen, kelancaran proses kepabeanan, koordinasi antar pihak, keamanan barang, efisiensi proses, serta kemampuan menangani hambatan yang muncul selama kegiatan pengiriman.

Hubungan antara kinerja logistik dan perdagangan internasional didukung oleh berbagai penelitian. Gani (2017) menemukan hubungan positif dan signifikan antara kinerja logistik dengan ekspor dan impor. Hausman et al. (2013) juga menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek waktu, biaya, dan reliabilitas logistik dapat mendukung

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

kemampuan perdagangan internasional. Sementara itu, Ardine et al. (2022) menemukan bahwa peningkatan kinerja logistik oleh sektor swasta maupun pemerintah memberikan dampak positif terhadap nilai ekspor dalam perdagangan intra-ASEAN. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa manajemen logistik memiliki peran penting terhadap kelancaran kegiatan ekspor-impor.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan peran manajemen logistik dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor pada PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan. Penelitian dilaksanakan pada September 2026 di Jalan William Iskandar No. 93, Medan Estate, Kota Medan, Sumatera Utara. Subjek penelitian terdiri atas lima orang informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu bagian administrasi, operasional, ekspor-impor, dan dua orang pekerja lapangan. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam aktivitas logistik perusahaan sehingga dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan para informan, dan studi pustaka yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui proses pemilihan dan pengelompokan informasi sesuai dengan fokus penelitian, kemudian dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Hasil analisis disajikan secara deskriptif untuk menjelaskan penerapan manajemen logistik, perannya dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor, kendala yang dihadapi, serta upaya perusahaan dalam mengatasi kendala tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Gambaran Umum Pelaksanaan Manajemen Logistik di BTSA Logistics

PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan *freight forwarding* yang melayani kegiatan ekspor dan impor secara *worldwide*. Dalam menjalankan kegiatannya, BTSA Logistics didukung oleh jaringan kemitraan dengan agen logistik internasional sehingga kegiatan pengiriman barang dapat terhubung dengan berbagai negara. Cakupan layanan perusahaan meliputi kawasan Asia Tenggara, seperti Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Filipina; kawasan Asia Timur, seperti China, Jepang, Korea Selatan, dan Taiwan serta kawasan Asia Selatan, seperti India, Pakistan, dan Bangladesh. Selain kawasan Asia, kegiatan pengiriman juga mencakup kawasan Timur Tengah dan Afrika, seperti Arab Saudi dan Uni Emirat Arab, serta kawasan Eropa dan Amerika, antara lain Jerman, Belanda, Inggris, Italia, Amerika Serikat, dan Kanada. Luasnya jaringan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan logistik perusahaan mendukung pergerakan barang dari Indonesia menuju berbagai negara maupun sebaliknya.

Dalam mendukung kegiatan ekspor-impor tersebut, BTSA Logistics menyediakan berbagai layanan logistik, antara lain pengiriman kontainer penuh (*Full Container Load/FCL*), pengiriman sebagian (*Less Container Load/LCL*), kargo udara, *trucking*, serta pengurusan dokumen dan *customs clearance*. Untuk wilayah Medan dan Sumatera Utara, kegiatan pengiriman internasional dapat dilakukan melalui jalur laut dengan memanfaatkan Pelabuhan Belawan dan melalui jalur udara melalui Bandara Internasional Kualanamu. Barang yang ditangani dapat berupa buah-buahan, makanan kering, mesin, tekstil, bahan bangunan, serta berbagai komoditas lainnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian, pelaksanaan kegiatan logistik melibatkan beberapa bagian yang saling berkaitan, yaitu administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan. Kegiatan tersebut secara umum dimulai dari persiapan dan pemeriksaan dokumen serta data barang, pengaturan jadwal dan proses pengiriman, hingga penyiapan, pemindahan, dan penanganan barang sebelum dikirim. Setiap bagian menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya dan melakukan koordinasi apabila terdapat perubahan atau kendala selama proses logistik berlangsung.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Informan	Pertanyaan Wawancara	Jawaban
Bagian Administrasi	Bagaimana peran bagian administrasi dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor di PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan?	"Kalau dari bagian administrasi, kami lebih banyak mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan untuk kegiatan ekspor-impor. Jadi sebelum barang dikirim, kami pastikan dulu dokumennya sudah lengkap dan tidak ada kesalahan. Kalau ada dokumen yang kurang atau ada informasi yang tidak sesuai, biasanya langsung kami koordinasikan dengan bagian lain supaya proses pengiriman tidak terlambat."
Bagian Operasional	Bagaimana peran bagian operasional dalam mengatur proses pengiriman barang agar kegiatan ekspor-impor berjalan lancar?	"Bagian operasional mengatur kegiatan pengiriman barang dari persiapan sampai barang dikirim. Kami juga mengatur jadwal dan berkoordinasi dengan bagian administrasi, ekspor-impor, serta pekerja lapangan. Kalau ada perubahan jadwal atau kendala dalam pengiriman, biasanya kami komunikasikan dengan bagian yang terkait supaya bisa segera dicari jalan keluarnya."
Bagian Ekspor-Impor	Bagaimana proses dan peran bagian ekspor-impor dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor di perusahaan?	"Untuk bagian ekspor-impor, kami menangani hal-hal yang berhubungan langsung dengan proses ekspor dan impor, seperti mengecek data barang, dokumen, dan berkoordinasi dengan pihak yang berkaitan. Kami juga harus memastikan prosesnya sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang berlaku. Jadi koordinasi dengan bagian administrasi dan operasional memang sangat diperlukan supaya prosesnya tidak mengalami kendala."
Pekerja Lapangan	Bagaimana peran pekerja lapangan dalam menangani barang agar proses pengiriman berjalan lancar?	"Kalau kami di lapangan, tugasnya lebih banyak berhubungan langsung dengan barang. Kami membantu menyiapkan, memindahkan, dan menangani barang sebelum dikirim. Kami juga mengikuti arahan dari bagian operasional. Kalau ada masalah atau kondisi barang yang tidak sesuai, biasanya langsung kami laporkan supaya bisa segera ditindaklanjuti dan tidak menghambat pengiriman."
Pekerja Lapangan	Apa saja kendala yang dihadapi pekerja lapangan dalam proses pengiriman barang dan bagaimana cara mengatasinya?	"Kalau kendala di lapangan biasanya seperti kendaraan yang terlambat, perubahan jadwal, atau kondisi barang yang perlu diperhatikan lagi. Kalau ada masalah seperti itu, kami biasanya langsung menghubungi bagian operasional dan menunggu arahan selanjutnya. Jadi komunikasi dengan bagian lain cukup penting supaya masalah yang terjadi di lapangan bisa cepat diselesaikan."

b. Penerapan Manajemen Logistik dalam Kegiatan Ekspor-Impor

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap lima informan, kegiatan manajemen logistik di PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan dilaksanakan melalui pembagian pekerjaan pada beberapa bagian yang saling berhubungan. Bagian tersebut terdiri dari administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan. Setiap bagian menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, mulai dari menyiapkan dokumen, mengatur proses pengiriman, memeriksa data barang, sampai menangani barang secara langsung.

1. Bagian Administrasi

Bagian administrasi memiliki tanggung jawab dalam menyiapkan serta memastikan dokumen yang dibutuhkan untuk kegiatan ekspor-impor. Berdasarkan keterangan informan, dokumen diperiksa terlebih dahulu sebelum barang dikirim untuk memastikan tidak terdapat kekurangan maupun kesalahan informasi. Jika ditemukan dokumen yang belum lengkap atau data yang tidak sesuai, bagian administrasi akan menghubungi bagian terkait untuk melakukan perbaikan. Pemeriksaan ini dilakukan agar permasalahan dokumen tidak menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman barang.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Bagian Operasional

Bagian operasional berperan dalam mengatur kegiatan pengiriman sejak barang dipersiapkan sampai proses pengiriman dilakukan. Selain mengatur jadwal, bagian ini juga berkoordinasi dengan bagian administrasi, ekspor-impor, dan pekerja lapangan. Apabila terdapat perubahan jadwal atau masalah selama proses pengiriman, informasi tersebut segera disampaikan kepada bagian yang berkaitan untuk menentukan langkah yang perlu dilakukan. Dengan demikian, bagian operasional menjadi salah satu bagian yang menghubungkan kegiatan antarbagian dalam proses pengiriman.

3. Bagian Ekspor-Impor

Bagian ekspor-impor bertugas menangani kegiatan yang berhubungan secara langsung dengan proses ekspor dan impor. Informasi dari informan menunjukkan bahwa bagian ini melakukan pengecekan terhadap data barang dan dokumen serta berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan. Selain itu, bagian ekspor-impor memperhatikan kesesuaian proses dengan jadwal dan ketentuan yang berlaku. Hubungan kerja dengan bagian administrasi dan operasional diperlukan agar informasi mengenai barang, dokumen, dan jadwal dapat disesuaikan sebelum proses pengiriman berlangsung.

4. Pekerja Lapangan

Pekerja lapangan merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan barang selama proses persiapan pengiriman. Kegiatannya meliputi menyiapkan, memindahkan, dan menangani barang sesuai dengan arahan dari bagian operasional. Apabila terdapat kondisi barang yang tidak sesuai atau masalah lain selama pekerjaan berlangsung, pekerja lapangan akan melaporkannya kepada bagian operasional. Pelaporan tersebut dilakukan agar masalah yang ditemukan dapat segera ditangani dan tidak mengganggu proses pengiriman.

c. Peran Manajemen Logistik dalam Mendukung Kelancaran Ekspor-Impor

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan lima informan, manajemen logistik memiliki peran dalam menjaga kelancaran kegiatan ekspor-impor di PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan. Peran tersebut terlihat dari adanya pembagian tugas antara bagian administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan. Meskipun setiap bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda, seluruh kegiatan saling berkaitan sehingga membutuhkan koordinasi dan komunikasi yang baik. Dari hasil penelitian, terdapat beberapa bentuk peran manajemen logistik yang mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor.

1. Peran Administrasi dalam Mendukung Kelengkapan Dokumen

Berdasarkan hasil wawancara, bagian administrasi berperan dalam menyiapkan dan memeriksa dokumen yang diperlukan sebelum barang dikirim. Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan dokumen telah lengkap dan informasi di dalamnya sesuai. Apabila ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian, bagian administrasi segera berkoordinasi dengan bagian terkait untuk melakukan perbaikan. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran ekspor-impor karena kelengkapan dan ketepatan informasi perlu dipastikan sebelum proses pengiriman dilanjutkan.

2. Peran Operasional dalam Mengatur Proses Pengiriman

Bagian operasional memiliki peran dalam mengatur pelaksanaan pengiriman barang mulai dari tahap persiapan hingga barang dikirim. Berdasarkan keterangan informan, bagian ini juga mengatur jadwal dan melakukan koordinasi dengan administrasi, bagian ekspor-impor, serta pekerja lapangan. Ketika terdapat perubahan jadwal atau kendala dalam proses pengiriman, informasi tersebut dikomunikasikan kepada bagian terkait untuk menentukan langkah selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengaturan operasional membantu menjaga agar setiap kegiatan dapat dilakukan secara terkoordinasi sesuai dengan kondisi pengiriman.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Peran Bagian Ekspor-Impor dalam Memastikan Kesesuaian Proses

Bagian ekspor-impor berperan dalam menangani kegiatan yang berkaitan langsung dengan proses ekspor dan impor. Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan yang dilakukan meliputi pemeriksaan data barang, pengecekan dokumen, serta koordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan. Bagian ini juga memperhatikan kesesuaian proses dengan jadwal dan ketentuan yang berlaku. Peran tersebut membantu memastikan bahwa informasi mengenai barang dan dokumen dapat diperiksa sebelum proses pengiriman dilakukan, sehingga kegiatan ekspor-impor dapat berjalan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan.

4. Peran Pekerja Lapangan dalam Penanganan Barang

Pekerja lapangan memiliki peran dalam menangani barang secara langsung sebelum proses pengiriman. Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan yang dilakukan meliputi menyiapkan, memindahkan, dan menangani barang sesuai dengan arahan dari bagian operasional. Pekerja lapangan juga memperhatikan kondisi barang selama proses penanganan. Apabila terdapat masalah atau kondisi barang yang perlu diperhatikan, informasi tersebut segera dilaporkan kepada bagian operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja lapangan memiliki peran dalam memastikan barang dapat dipersiapkan dan ditangani sebelum masuk ke tahap pengiriman.

d. Kendala dalam Pelaksanaan Manajemen Logistik

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan lima informan, pelaksanaan manajemen logistik pada kegiatan ekspor-impor di PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan masih menghadapi beberapa kendala. Kendala tersebut berkaitan dengan proses pengiriman, penyesuaian jadwal, pengelolaan dokumen, dan penanganan barang di lapangan. Apabila tidak segera ditangani, kondisi tersebut dapat memengaruhi tahapan kegiatan logistik berikutnya. Adapun beberapa kendala yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi:

a) Keterlambatan kendaraan, yang membuat waktu pengiriman perlu disesuaikan dengan kondisi yang terjadi.

b) Perubahan jadwal pengiriman, sehingga kegiatan yang sudah direncanakan harus disesuaikan kembali oleh bagian terkait.

c) Dokumen yang belum lengkap atau terdapat ketidaksesuaian informasi, sehingga perlu dilakukan pengecekan dan perbaikan sebelum proses dilanjutkan.

d) Kondisi barang yang perlu diperiksa kembali, terutama ketika ditemukan hal yang perlu diperhatikan selama proses penanganan di lapangan.

e) Kendala komunikasi dan koordinasi, terutama ketika terjadi perubahan atau masalah dalam proses pengiriman yang membutuhkan tindak lanjut dari bagian lain.

e. Upaya Mengatasi Kendala dalam Kegiatan Logistik.

1. Upaya Bagian Administrasi

Bagian administrasi menangani kendala dokumen dengan memeriksa kembali kelengkapan dan kebenaran informasi yang terdapat dalam dokumen sebelum barang dikirim. Jika terdapat dokumen yang belum lengkap atau informasi yang tidak sesuai, bagian administrasi akan menghubungi bagian yang berkaitan untuk melakukan perbaikan. Pemeriksaan tersebut dilakukan agar kesalahan dalam dokumen tidak berlanjut dan mengganggu proses pengiriman.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Upaya Bagian Operasional

Dalam menghadapi kendala pengiriman, bagian operasional melakukan komunikasi dengan bagian administrasi, ekspor-impor, maupun pekerja lapangan. Ketika terjadi perubahan jadwal atau masalah dalam proses pengiriman, informasi tersebut segera disampaikan kepada pihak yang berkaitan. Selanjutnya, kegiatan pengiriman dapat disesuaikan kembali berdasarkan kondisi yang terjadi. Dengan demikian, koordinasi membantu bagian operasional dalam menentukan langkah yang perlu dilakukan ketika terdapat perubahan atau hambatan.

3. Upaya Bagian Ekspor-Impor

Bagian ekspor-impor mengatasi kendala dengan melakukan pemeriksaan terhadap data barang dan dokumen yang berhubungan dengan proses ekspor dan impor. Apabila terdapat informasi yang perlu diperbaiki atau disesuaikan, bagian tersebut melakukan koordinasi dengan bagian administrasi dan operasional. Selain itu, proses ekspor-impor tetap diperhatikan agar berjalan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku. Langkah tersebut dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam proses dan menjaga agar kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana.

4. Upaya Pekerja Lapangan

Pekerja lapangan mengatasi masalah dengan menyampaikan secara langsung apabila menemukan kendala selama proses penanganan barang. Kendala tersebut dapat berupa kendaraan yang terlambat, perubahan jadwal, atau kondisi barang yang perlu diperhatikan kembali. Setelah melaporkan permasalahan kepada bagian operasional, pekerja lapangan mengikuti arahan yang diberikan untuk menangani kondisi tersebut. Pelaporan secara langsung membantu agar masalah yang terjadi di lapangan dapat segera diketahui dan ditangani.

5. Koordinasi Antarbagian

Berdasarkan hasil wawancara, koordinasi antarbagian menjadi bagian penting dalam menyelesaikan kendala yang terjadi selama kegiatan logistik. Setiap bagian menyampaikan informasi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi dan berkoordinasi dengan pihak yang memiliki tugas terkait. Administrasi menangani permasalahan dokumen, operasional mengatur kegiatan pengiriman, bagian ekspor-impor menangani data dan proses ekspor-impor, sedangkan pekerja lapangan menyampaikan kondisi yang ditemukan selama kegiatan berlangsung. Komunikasi tersebut membantu mempercepat penyampaian informasi sehingga permasalahan dapat segera ditindaklanjuti.

Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen logistik di PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan dilakukan melalui kerja sama antara bagian administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan. Setiap bagian memiliki tugas yang berbeda, tetapi saling berkaitan dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor. Bagian administrasi berperan dalam memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen, bagian operasional mengatur persiapan dan jadwal pengiriman serta melakukan koordinasi dengan bagian terkait, sedangkan bagian ekspor-impor melakukan pengecekan data barang dan dokumen serta memastikan proses berjalan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku. Pekerja lapangan berperan dalam menyiapkan, memindahkan, dan menangani barang serta melaporkan apabila terdapat masalah selama proses berlangsung. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Arliansyah dan Hartono (2026) yang menunjukkan bahwa freight forwarder memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi proses impor melalui pengelolaan dokumen, perencanaan logistik yang terkoordinasi, serta penanganan terhadap berbagai kendala operasional.

Dari hasil wawancara juga ditemukan beberapa kendala dalam kegiatan logistik, seperti keterlambatan kendaraan, perubahan jadwal, dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai, serta kondisi barang yang perlu diperiksa kembali. Hal ini sejalan dengan penelitian Anugraheni dan Kurniawati (2024) yang menemukan bahwa keterlambatan pengiriman barang ekspor pada perusahaan freight forwarder dapat dipengaruhi oleh ketidaksesuaian dokumen dan masalah armada, sehingga pengelolaan proses pengiriman perlu dilakukan secara lebih teratur. Kendala tersebut pada PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan diatasi melalui komunikasi dan koordinasi antarbagian, seperti melakukan pemeriksaan dan perbaikan dokumen, menyesuaikan jadwal pengiriman, mengecek kembali data barang, serta melaporkan permasalahan yang ditemukan di lapangan kepada bagian operasional. Temuan ini juga sesuai dengan penelitian mengenai kinerja logistik dalam perdagangan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

internasional yang menunjukkan bahwa kualitas dan kinerja logistik memiliki hubungan positif dengan kegiatan ekspor dan impor, sehingga efisiensi layanan dan proses logistik menjadi bagian penting dalam mendukung perdagangan internasional. Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa manajemen logistik dalam kegiatan ekspor-impor tidak hanya berkaitan dengan pemindahan barang, tetapi juga mencakup pengelolaan dokumen, pengaturan pengiriman, pemeriksaan informasi, penanganan barang, serta koordinasi antarbagian. Keterpaduan aktivitas tersebut membantu perusahaan dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul sehingga proses logistik dapat tetap berjalan secara terkoordinasi dan mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa manajemen logistik berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor-impor di PT Berlian Transtar Abadi (BTSA Logistics) Medan. Pelaksanaan kegiatan logistik melibatkan beberapa bagian, yaitu administrasi, operasional, ekspor-impor, dan pekerja lapangan yang memiliki tugas masing-masing dan saling berkoordinasi. Kegiatan tersebut meliputi pengurusan dan pemeriksaan dokumen, pengaturan jadwal dan proses pengiriman, pengecekan data barang, serta penanganan barang di lapangan. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan kendaraan, perubahan jadwal, dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai, serta kondisi barang yang perlu diperiksa kembali. Untuk mengatasi kendala tersebut, setiap bagian melakukan komunikasi dan koordinasi sesuai dengan tanggung jawabnya agar permasalahan dapat segera ditangani. Oleh karena itu, kelancaran proses ekspor-impor tidak hanya bergantung pada pengiriman barang, tetapi juga pada ketepatan pengelolaan dokumen, pengaturan kegiatan, penanganan barang, dan kerja sama antarbagian dalam menjalankan proses logistik.

Referensi

1. Anugraheni, E. A., & Kurniawati, N. I. (2024). Analysis of Delays in Delivery of Exported Goods at Freight Forwarder PT Arindo Jaya Mandiri Semarang. *Asian Journal of Logistics Management*, *3*(2), 126-138.
2. Ardine, V., Revindo, M. D., Rezki, J. F., & Dewi, C. E. (2022). *The impact of logistic performance on intra-ASEAN trade*. Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan, 24(1).
3. Arliansyah, M. I. (2026). Analisis Efesiensi Peran Freight Forwading dalam Proses Impor melalui Transportasi Laut (Studi Kasus PT. Maritim Internasional Transport Jakarta). *JURNAL MANAJEMEN LOGISTIK*, *6*(1), 22-32.
4. Bandaranayake, N., Kiridena, S., Kulatunga, A. K., & Dam, H. (2024). Analysing cross-border logistics operations for performance improvement: Development and validation of a reference model. *Operations Management Research*, *17*, 1531–1552. https://doi.org/10.1007/s12063-024-00519-8
5. Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson Education.
6. Dirhamsyah, D., Pohan, S. U., & Sani, I. (2024). *Peranan freight forwarding dalam menangani muatan ekspor barang pada PT Kemasindo Cepat Medan*. Journal of Maritime and Education, 6(2), 696–702.
7. Gani, A. (2017). *The logistics performance effect in international trade*. The Asian Journal of Shipping and Logistics, 33(4), 279–288.
8. Girsang, H., & Ginting, D. (2023). Peranan Divisi Operasional dalam Kegiatan Ekspor Impor pada Pt. Prima Indonesia Logistik Belawan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(6), 9533-9551.
9. Hausman, W. H., Lee, H. L., & Subramanian, U. (2013). *The impact of logistics performance on trade*. Production and Operations Management, 22(2), 236–252.
10. Imran, N., Mubarik, M. S., Naghavi, N., & Khan, S. A. (2022). An application of multi-criteria data management approach for prioritisation of unwarranted causes of delay in international shipments. *International Journal of Integrated Supply Management*, *15*(3), 233–252. https://doi.org/10.1504/IJISM.2022.124440
11. Indrianingsih, V., Aini, L. N., & Safitri, S. ANALISIS MANAJEMEN EKSPOR IMPOR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PERDAGANGAN INTERNASIONAL.
12. Salawu, Y. O., Ghadiri, S. M., & Giwa, M. O. (2022). Effects of trade logistics on international trade: A systematic literature review. *Cogent Business & Management*, *9*(1), 2074341. https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2074341
13. Song, M. J., & Lee, H. Y. (2022). The relationship between international trade and logistics performance: A focus on the South Korean industrial sector. *Research in Transportation Business & Management, 44*, 100786. https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100786
14. Sundari, H. M. S. (2017). Peran Perusahaan Logistik Dalam Menunjang Aktivitas Pengiriman Barang.
15. World Bank. (2023). *Connecting to compete 2023: Trade logistics in an uncertain global economy—The Logistics Performance Index and its indicators*. World Bank.
16. Zaki, E. N. D., Wafa, D. T., & Ziddani, H. (2024). Perdagangan Internasional. *Merdeka Indonesia Jurnal International*, *4*(2), 143-150.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14313
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)