

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan dan mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh penulis, terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal Semarang telah dilaksanakan secara bertahap dan sistematis meskipun perusahaan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis. Proses penanganan dokumen dilakukan berdasarkan kebiasaan dan pengalaman kerja staf yang telah terbentuk secara turun-temurun di lingkungan perusahaan. Adapun alur penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal Semarang dimulai dari tahap persiapan, di mana eksportir menghubungi bagian *customer service forwarding* dan mengirimkan dokumen awal seperti *Shipping Instruction*, *Invoice*, dan *Packing List*. Tahapan ini diikuti oleh proses pengajuan pembuatan berbagai dokumen penting, baik sebelum maupun setelah keberangkatan kapal. Dokumen yang ditangani mencakup SHTCOA, *Delivery Order* (DO), Vanning, PEB, *Bill of Lading* (B/L), dan *Certificate of Origin* (COO). Tahapan terakhir dalam proses penanganan dokumen ekspor adalah pengiriman dokumen-dokumen asli kepada eksportir setelah semua proses selesai dan pembayaran

dilakukan. Dokumen-dokumen tersebut meliputi B/L, COO, *Invoice*, *Packing List*, dan laporan Vanning.

2. Kendala yang terjadi pada penanganan dokumen ekspor arang kelapa di PT Dhana Persada Manunggal Semarang meliputi kendala internal dan eksternal yang disebabkan oleh faktor sumber daya manusia, teknologi atau sistem, kerjasama dan koordinasi, serta perubahan regulasi. Faktor sumber daya manusia mencakup kurangnya ketelitian dan keterbatasan jumlah staf yang menyebabkan kesalahan input data dan keterlambatan proses administrasi. Dari sisi teknologi, gangguan sistem seperti *error*, lambatnya akses, dan pembaruan fitur pada platform digital milik instansi terkait menghambat kelancaran pengurusan dokumen ekspor secara elektronik. Selain itu, kurangnya koordinasi antara pihak internal dan eksternal, seperti eksportir dan IPSKA, menyebabkan keterlambatan pengiriman dokumen dan lambannya respon yang berdampak pada efisiensi waktu. Perubahan regulasi yang mendadak dan minim sosialisasi juga menyulitkan staf dalam menyesuaikan prosedur baru, sehingga menghambat efektivitas dan efisiensi proses ekspor.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas ditemukan beberapa masalah yang menunjukkan bahwa proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa melalui Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT Dhana Persada Manunggal Semarang belum berjalan secara optimal. Adapun saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Sebaiknya perusahaan dapat melegalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja resmi yang dapat digunakan oleh seluruh bagian terkait dalam proses penanganan dokumen ekspor arang kelapa untuk membantu dan mempermudah pemetaan aliran informasi serta menjadi sarana yang efektif dalam mempercepat pemahaman alur kerja, khususnya bagi karyawan baru yang belum familiar dengan prosedur yang berlaku. Penyusunan dan legalisasi SOP tersebut dapat didasarkan pada *flowchart* penanganan dokumen ekspor arang kelapa hasil temuan dari penelitian ini.
2. Sebaiknya untuk kendala dalam faktor sumber daya manusia perusahaan dapat menyelenggarakan pelatihan teknis secara berkala yang berfokus pada peningkatan ketelitian, pemahaman prosedur ekspor, serta penguasaan sistem dan platform digital yang digunakan, guna meminimalkan kesalahan input data. Selain itu, untuk mengatasi keterbatasan jumlah sumber daya manusia, perusahaan dapat melakukan penambahan tenaga kerja khususnya pada divisi-divisi yang memiliki beban kerja tinggi seperti penanganan dokumen COO, agar pekerjaan tidak terpusat pada satu orang dan distribusi tugas menjadi lebih efisien.