

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Manajemen Operasional

Secara umum, manajemen operasional merujuk pada pengelolaan proses yang bertanggung jawab atas produksi barang atau penyediaan jasa. Proses ini mencakup bagaimana sumber daya diolah melalui sistem transformasi untuk menghasilkan produk atau layanan sesuai permintaan konsumen. (Naylor, 2002) menyatakan bahwa perhatian utama manajemen operasional terletak pada kegiatan produksi barang dan jasa, menggunakan berbagai sumber daya, serta menciptakan dan mengendalikan sistem transformasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Manajemen operasional merupakan bidang ilmu yang bersifat universal dan dapat diaplikasikan di berbagai sektor, termasuk rumah sakit, perguruan tinggi, industri tekstil, serta bidang usaha lainnya. Jenis usaha yang telah disebutkan sebelumnya menghasilkan produk berupa barang maupun jasa, sehingga proses produksinya harus dijalankan secara efisien. Untuk mewujudkan efisiensi tersebut, diperlukan penerapan berbagai konsep, penggunaan peralatan yang sesuai, serta metode pengelolaan operasional yang efektif (Stevenson, 2007).

2.1.2 Manajemen Perencanaan

Menurut G.R Terry dalam buku dasar-dasar manajemen, manajemen mencakup perencanaan (*planning*), pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (Terry, 2012). Perencanaan merupakan proses penentuan rangkaian Tindakan atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Sebagai elemen dalam manajemen perencanaan, SOP berperan sebagai panduan bagi pelaksanaan tugas rutin dalam organisasi atau perusahaan untuk mendukung pencapaian sasaran perusahaan (Nugraheni, 2014).

2.1.3 Definisi Efektivitas

Efektivitas memiliki makna keadaan yang berpengaruh, keberhasilan, dan kemandirian. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai sebuah hubungan antara output dan input pencapaian keberhasilan dari tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan (Tahir & Suryadinata, 2020). Menurut (A. Setiawan & Maghfirah, 2021) kata efektivitas berasal dari kata “efektif” yang memiliki arti dicapai nya sebuah keberhasilan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah diharapkan. Efektivitas pasti berkaitan dengan hubungan antara apa yang diharapkan dengan apa yang sebenarnya tercapai.

Efektivitas memiliki arti “keefektif-an” yang memiliki pengaruh atau efek keberhasilan. Biasanya efektivitas merujuk pada sampai mana hasil yang ada dengan tujuan yang diharapkan. Menurut Hidayat dalam (Anggrayni & Yusliati, 2018) dikatakan bahwa efektivitas merupakan sebuah ukuran yang menjelaskan seberapa jauh target dalam bentuk kualitas, kuantitas, dan waktu yang telah dapat

tercapai. Jika persentase target semakin besar tercapai maka semakin tinggi juga tingkat efektivitasnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pengukuran dari hasil tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dan dinilai dari hasil yang telah didapatkan jika hasil dan *output* sesuai dengan rencana awal atau memenuhi target maka, dapat dipastikan rencana tersebut sudah berjalan dengan efektif. Namun, suatu tujuan atau rencana dapat dikatakan tidak efektif apabila hasil yang telah diperoleh tidak sesuai dengan rencana awal atau target yang telah ditentukan.

2.1.3.1 Pengukuran Efektivitas

Menurut (M. Setiawan & Cahyana, 2022) menjelaskan bahwa mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi atau perusahaan cukup sulit karena cara mengukurnya bergantung pada apa yang dirasakan dan dinilai oleh seseorang. Rencana awal dapat dibandingkan dengan hasil yang telah dicapai saat ini untuk mengetahui seberapa efektif. Apabila tujuan yang dicapai tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka perusahaan atau organisasi tersebut dapat dianggap tidak efektif.

Menurut (M. Setiawan & Cahyana, 2022) menjelaskan bahwa untuk mengukur tingkat efektivitas dari suatu organisasi atau perusahaan cukup sulit, hal ini karena dalam mengukur efektivitas terdapat beberapa hal yang berbeda tergantung pada individu yang merasakan dan mengevaluasi. Mengukur tingkat efektivitas dapat dilakukan dengan membandingkan rencana awal yang telah dirancang dengan hasil nyata yang telah terlaksana.

Apabila tujuan yang dicapai tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan, usaha tersebut dapat dianggap tidak efektif.

Dari pernyataan para ahli di atas dapat diambil Kesimpulan bahwa mengukur efektivitas suatu organisasi atau Perusahaan merupakan hal yang kompleks karena dipengaruhi oleh persepsi dan penilaian individu. Tingkat efektivitas dapat dievaluasi dengan cara membandingkan antara rencana awal dengan hasil yang dicapai. Jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka organisasi atau Perusahaan tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

2.1.3.2 Faktor-faktor Pengaruh Efektivitas

Duraisy (2015) dalam (Nashriah, 2023) menjelaskan bahwa untuk mengukur suatu efektivitas dalam suatu organisasi merupakan suatu hal yang cukup sulit, untuk itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi suatu efektivitas baik faktor dari dalam internal ataupun eksternal, faktor-faktor tersebut yaitu:

a. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan selalu menjadi penghubung di setiap lini kegiatan manusia, salah satunya organisasi tidak dapat terlepas dari lingkungan. Terdapat dimensi yang mempengaruhi interaksi organisasi dengan lingkungan yaitu keterkaitan keadaan dengan lingkungan, tingkat rasionalitas suatu organisasi, ketepatan organisasi terhadap keadaan lingkungan

b. Karakteristik Organisasi

Karakter suatu organisasi yang berhubungan dengan struktur dan teknologi yang digunakan dapat mempengaruhi tingkat komplikasi, formalitas struktur organisasi dan sistem kewenangan dalam pengambilan keputusan di suatu organisasi;

c. Faktor Kebijakan

Kebijakan yang dibuat oleh pemimpin suatu organisasi meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, penentuan target dan tujuan, menciptakan kenyamanan dalam lingkup organisasi dapat mendorong sumber daya di organisasi untuk berprestasi, dapat mengambil keputusan, tercipta komunikasi yang baik dan kebijakan yang sesuai dengan kemampuan organisasi dapat menciptakan respon yang baik terhadap lingkungan;

d. Faktor Karyawan

Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang besar dalam suatu organisasi, perilaku anggota organisasi dapat menjadikan dorongan untuk meraih efektivitas tetapi anggota juga dapat menggagalkan efektivitas suatu organisasi.

2.1.3.3 Indikator Efektivitas

Efektivitas pada suatu organisasi dapat dinilai efektif atau tidaknya terlihat dari ukuran tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi tersebut. Menurut (Sutrisno, 2007) mengatakan bahwa terdapat lima kriteria dalam indikator efektivitas tersebut yaitu:

- a. Pemahaman program, yaitu seberapa jauh kelompok sasaran memahami rencana yang dilaksanakan. Apabila kelompok sasaran dapat memahami

rencana atau kegiatan tersebut maka dapat dikatakan bahwa rencana atau kegiatan efektif, pemahaman tersebut dapat dilihat dari pengetahuan tentang tujuan rencana kelompok sasaran.

- b. Tepat sasaran, yaitu menentukan tujuan yang benar, baik yang ditetapkan secara individual atau sebagai setting organisasi, akan sangat membuktikan kesuksesan kegiatan organisasi. Namun jika tujuan yang ditetapkan tidak tepat akan menghambat penyelenggaraan kegiatan yang ada.
- c. Tepat waktu, ialah mengikuti perkembangan waktu dalam pelaksanaan program, terlepas dari apakah program tersebut memenuhi jadwal yang dirancang. Pada saat yang tepat, rencana tersebut akan menjadi lebih efektif.
- d. Tercapainya tujuan, yaitu menilai hasil pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, jika suatu program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, program tersebut dapat dianggap efektif.
- e. Perubahan nyata, yaitu seberapa jauh program mempengaruhi kelompok sasaran dan perubahan yang telah terjadi. Apabila program atau kegiatan berjalan dengan baik maka dapat dikatakan program atau kegiatan tersebut efektif dan memberikan hasil yang nyata bagi kelompok sasaran.

2.1.4 Delivery Order

DO (*Delivery Order*) adalah dokumen yang menginformasikan apabila barang impor sudah sampai di Pelabuhan oleh pelayaran dan dapat segera dikeluarkan importir. Menurut (Yahya, 2012) *delivery order* disebut juga sebagai

surat perintah penyerahan barang. Meskipun penggunaannya sangat luas dalam konteks perintah penyerahan barang, akan tetapi dalam pembahasan ini, *delivery order* (DO) yang diperoleh dari pertukaran *original bill of lading* (B/L) kepada maskapai pelayaran. Selanjutnya *delivery order* tersebut yang akan dibawa importer ke pelabuhan bongkar dan digunakan sebagai bukti untuk pengambilan barang di gudang maskapai.

Menurut (Ginting & Siska, 2021) *Delivery Order* (DO) adalah salah satu dokumen impor yang diperlukan untuk kegiatan pengiriman barang. Dokumen ini berperan sebagai dokumen penggerak bagi para pemakai jasa untuk dapat mengambil barang yang diimpor dari Pelabuhan.

Delivery Order adalah surat yang menyatakan kepemilikan atas barang atau muatan. *Delivery order* dapat diperoleh dengan menukarkan *bill of lading* ke perusahaan pelayaran. *Delivery order* digunakan untuk mengeluarkan *container full* ke luar dari wilayah otoritas pelabuhan. Dokumen ini dapat diperoleh setelah mengirimkan *shipping instruction* (SI) kepada pihak pelayaran, setelah itu barulah perusahaan pelayaran menerbitkan *Delivery Order*.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan *Delivery Order* adalah surat yang diterbitkan pihak *shipping* (pelayaran) atau *forwarder* kepada *shipper* (pemilik barang) sebagai tanda bukti pengiriman barang dari gudang *shipper* ke gudang (*warehouse*).

2.1.5 Pengertian Impor

Menurut (Astuti, 2020) impor adalah pembelian barang atau jasa dari negara lain. Biasanya, hal ini adalah barang-barang yang mahal atau tidak dapat

diproduksi sendiri dari pasar dalam negeri. Importer adalah individu atau organisasi yang melakukan impor. Importir lebih tertarik melakukan impor karena mereka dapat menghasilkan keuntungan.

Menurut Purnawati dalam (Sugiyah & Nurhidayati, 2019) menyatakan impor merupakan semua barang yang dibawa dari luar negeri oleh individu. Sementara, Ismiyadi dan Indarniati dalam (Sugiyah & Nurhidayati, 2019) mendefinisikan bahwa impor adalah pembelian barang dari luar negeri dengan pembayaran dalam mata uang asing sesuai dengan hukum resmi.

Menurut (Susilo, 2015) mengemukakan bahwa “Impor bisa dartikan sebagai kegiatan memasukkan barang dari suatu negara (luar negeri) ke dalam wilayah pabean negara lain. Hal ini berarti melibatkan pihak yang bisa diwakili oleh kepentingan dua perusahaan antar dua negara tersebut yang berbeda dan pastinya juga peraturan serta perundang-undangan yang berbeda pula.”

Berdasarkan pengertian impor diatas dapat diambil kesimpulan bahwa impor adalah kegiatan memasukkan atau mendatangkan barang maupun jasa dari luar negeri ke dalam negeri oleh individu atau organisasi, yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat diproduksi di dalam negeri, dengan melalui proses pembayaran mata uang asing serta mengikuti peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku di masing-masing negara.

B.) Dokumen Impor

Menurut (Sugiyanto & Zainul, 2019) dokumen impor meliputi:

- A. DO (*Delivery Order*) adalah dokumen yang menginformasikan apabila barang impor sudah sampai di Pelabuhan oleh pelayaran dan dapat

segera dikeluarkan importir. *Delivery Order* adalah surat yang menyatakan kepemilikan atas barang atau muatan. *Delivery order* dapat diperoleh dengan menukarkan bill of lading ke perusahaan pelayaran. *Delivery order* digunakan untuk mengeluarkan *container full* ke luar dari wilayah otoritas pelabuhan. Dokumen ini dapat diperoleh setelah mengirimkan *shipping instruction* (SI) kepada pihak pelayaran, setelah itu barulah perusahaan pelayaran menerbitkan *Delivery Order*.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan *Delivery Order* adalah surat yang diterbitkan pihak *shipping* (pelayaran) atau *forwarder* kepada *shipper* (pemilik barang) sebagai tanda bukti pengiriman barang dari gudang *shipper* ke gudang (*warehouse*).

- B. *Manifest* merupakan sebuah dokumen berisikan pemberitahuan yang ditujukan kepada Bea Cukai dan dilakukan pembuatan secara menyeluruh oleh perusahaan pelayaran atau *freight forwarder* dan berisikan nama/jenis barang, kuantitas total, pelabuhan muat, *port of discharge* (bongkar) *consignee*, pengirim atau *shipper*, *notify party*, nomor *container*, kapal, dan lain-lain.
 - C. *Notice Arrival (Proforma)* adalah dokumen pemberitahuan yang memberikan info tentang kedatangan kapal.
 - D. *Notice of Arrival (NoA)* adalah dokumen yang memberitahukan tentang info kapal datang yang ditunjukan untuk penerima barang dan dikeluarkan oleh forwarding di negara penerima barang.
- C.) Status Pengiriman Barang Impor

Dalam pengiriman barang impor dengan menggunakan *container* atau *containerized shipment* terdapat 2 (dua) status container:

a.) *Full Container Load (FCL)*

FCL adalah status pengiriman yang di dalam satu *container* berisikan atas muatan dari satu *shipper* yang sama dan dikirim menuju negara tujuan dengan satu *consignee* yang sama atau bisa dikatakan muatan dalam satu *container* milik satu orang.

b.) *Less Container Load (LCL)*

LCL adalah status pengiriman barang impor dengan penggunaan *container* dimana dalam pengiriman muatan satu kontainernya dimiliki oleh lebih dari satu pengirim yang digabungkan dalam satu *container* sehingga dalam satu *container* tersebut terdapat beberapa barang campuran yang dimiliki oleh orang yang berbeda.

D.) Pihak Yang Terlibat Dalam Pengurusan Dokumen Muatan Barang Impor
Menurut Nuryanto, dkk (2022:427-438) dalam pengurusan dokumen muatan barang impor melibatkan beberapa pihak seperti berikut ini:

1. Pengangkut Barang (*Carrier*)

Pihak selaku *shipping lines* yang melakukan pengangkutan muatan dari Pelabuhan asal guna dilakukan pengangkutan ke Pelabuhan tujuan menggunakan angkutan laut.

2. Penerima Barang (*Consignee*)

Perseorangan atau perusahaan berbadan hukum yang melakukan penerimaan muatan atau yang dituju oleh barang kiriman.

3. Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)

Badan Hukum dengan bentuk PT yang berada di Indonesia bergerak pada pengurusan dokumen serta serahtheria muatan melalui jalur laut untuk diberikan kepada atau diterima dari *shipping lines* sesuai tujuan dilakukan impor oleh *consignee*.

4. Pergudangan (*Warehousing*)

Gudang sebagai pemberi pelayanan dalam penanganan barang kiriman dalam pergudangan yang disesuaikan permintaan *customer* dimulai dari penerimaan, penumpukan, dan penyimpanan barang.

5. Perusahaan *Shipping Agency*

Shipping agency adalah perusahaan yang menyelenggarakan angkutan laut khusus dimana bertujuan melakukan pengurusan segala kepentingan atas kapal dan ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing.

6. Bea Cukai

Bea Cukai adalah lembaga dalam pemerintahan berfungsi membina, mengatur, dan mengawasi arus lalu lalang muatan lewat dermaga serta perlindungan finansial negara.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

2.2.1 Penelitian yang dilakukan oleh David Ginting dan Elgrace Siska (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh (Ginting & Siska, 2021) yang berjudul “Prosedur Penerbitan *Delivery Order* Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Cabang Medan”. Bertujuan Untuk mengetahui bagaimana perusahaan dalam melaksanakan prosedur penerbitan

Delivery Order dalam Pengambilan Kontainer dengan menggunakan metode Kualitatif dan hasil yang ditemui adalah Prosedur penerbitan *Delivery Order* yaitu *customer* memenuhi persyaratan pengambilan DO berupa B/L, Surat kuasa, surat peminjaman kontainer, dan bukti pembayaran kemudian pihak pelayaran bisa melakukan proses penerbitan barang. Memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu topik yang diteliti sama-sama membahas mengenai penyelesaian dokumen impor pada instansi pelayaran. Sedangkan, perbedaan penelitian ini yaitu objek yang diteliti PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Cabang Medan sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

2.2.2 Penelitian yang dilakukan oleh Arief Budi Nugroho (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Penyelesaian Dokumen *Delivery Order* (DO) Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT *Container Maritime Activities* Jakarta” Bertujuan untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan penyelesaian dokumen *Delivery Order* online terhadap kepuasan pelanggan. dan menggunakan metode kuantitatif dan hasil yang ditemui adalah Besar pengaruh kualitas pelayanan ada pada assurance dengan skor 4,7. Sedangkan kualitas pelayanan skor tertinggi (4,2) terdapat pada aspek kepuasan terhadap profesionalisme pegawai. Memiliki kesamaan pada topik pembahasan yaitu sama sama membahas mengenai mengenai penyelesaian dokumen *Delivery Order*. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu PT *Greating Fortune* Logistik objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran

Tresnamuda Sejati Semarang selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Arief merupakan penyelesaian *delivery order* impor secara online sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penanganan penyelesaian *delivery order* secara manual.

2.2.3 Penelitian yang dilakukan oleh Latifah Dwi Handayani, Nofrisel, dan Endang Sugiharti (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Handayani et al., 2020) yang berjudul, “Penggunaan DO Online Pada Pengiriman Barang Impor di Perusahaan Pelayaran.” bertujuan untuk mengetahui proses penerimaan *delivery order* dan *lead time* penerimaan *delivery order* dari perusahaan pelayaran dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh efek positif dari penerbitan DO online berupa penurunan *dwelling time*. Persamaan penelitian ini ada pada pembahasannya yaitu sama sama membahas penyelesaian *delivery order*. Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu PT Agility International dengan jumlah judgemental sampling 10 perusahaan pelayaran sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Selain itu pada bagian pembahasannya pada penelitian ini membahas mengenai perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan DO Online sedangkan penulis membahas mengenai efektivitas penyelesaian DO secara manual.

2.2.4 Penelitian yang dilakukan oleh Ghaza Tri Adhila (2024)

Penelitian yang dilakukan oleh (Adhila, 2024) yang berjudul, “Pengaruh Penggunaan *Delivery Order Online* Terhadap Kegiatan Impor Pada PT Mitra Dua Mandiri *Logistic*.” Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana pengaruh

penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor barang pada PT Mitra Dua Mandiri *Logistic* dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitiannya adalah *delivery order online* memiliki pengaruh yang positif terhadap kegiatan impor pada PT Mitra Dua Mandiri *Logistic*. Persamaan penelitian ini yaitu sama sama membahas mengenai dokumen *delivery order* impor. Perbedaan terletak pada fokus pembahasan pada penelitian ini membahas mengenai *delivery order online* sedangkan pada penelitian penulis membahas *delivery order* secara manual. Selain itu perbedaan juga terletak pada objek penelitian yaitu PT Mitra Dua Mandiri *Logistic* sedangkan penulis PT Pelayaran Tresnamuda Sejati.

2.2.5 Penelitian yang dilakukan oleh Fahreza ahmad syaputra dan Juli

Prastyorini (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Prastyorini & Syaputra, 2020) yang berjudul, “Penukaran *Delivery Order Online* dan *E-Container Equipment Interchange Receipt* Terhadap Impor Barang Menggunakan Petikemas” menggunakan metode kualitatif yang memiliki tujuan Mendeskripsikan tentang penanganan barang impor menggunakan petikemas dengan menggunakan *Delivery Order* online dan elektronik *container equipment interchange receipt*. Hasil penelitian memperlihatkan proses penanganan impor barang menggunakan *bill of lading original* yang ditukar dengan *delivery order online* yang masih menggunakan sistem manual di perusahaan pelayaran dan di *joborder*-kan menjadi elektronik *container equipment interchange receipt* menggunakan aplikasi *clique 247 delivery order online* dan elektronik – *container equipment interchange receipt* yang dikerjakan oleh operasional EMKL. Persamaan penelitian ini adalah Sama sama

membahas mengenai penukaran *Delivery Order* terhadap impor barang menggunakan petikemas. Perbedaan penelitian ini ada pada Perbedaan ada pada pembahasan yaitu penukaran DO online dan *E-Container Equipment Interchange Receipt* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berisi prosedur penyelesaian dokumen *Delivery order* secara manual.

2.2.6 Penelitian yang dilakukan oleh R. A.P.J. Sultra, R. M. C. Nabela, G Wibisono dan D. P. Sirait (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Sultra et al., 2020) yang berjudul, “*Delivery Order (DO) Online Implementation In Accelerating Document Flow Service Of Imported Goods In Payment Companies.*” dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan *Delivery Order* Online dan kendala-kendala *Delivery Order Online* pada Perusahaan Pelayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Delivery Order Online* memberikan dampak positif bagi pengguna jasa yaitu dapat mempercepat arus dokumen dan arus barang impor di pelabuhan serta memiliki beberapa kendala pada perusahaan pelayaran. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai penyelesaian dokumen impor. Perbedaan penelitian ini ada pada objek yang diteliti yaitu PT Tresnamuda Sejati Jakarta sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

2.2.7 Penelitian yang dilakukan oleh Reynaldy Nender, Gabriela Priscilla Pangaribuan, Rehani Fitriana Sugiyanto (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh (Nender et al., n.d.) yang berjudul, “*The Analysis of the Effectiveness of Delivery Order (DO) Online on Import Activities at*

Terminal 3 International PT. IPC TPK.” dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kegiatan *Online Order Delivery* terhadap kegiatan impor. Hasil penelitian menunjukkan *delivery order* online dapat menekan biaya operasional pengelolaan *Delivery Order*. Kesamaan penelitian ada pada topik pembahasan yaitu Sama sama membahas mengenai pengelolaan dokumen impor berupa *Delivery Order*. Perbedaan penelitian ini yaitu ada pada objek yang diteliti yaitu PT IPC, sedangkan objek yang penulis teliti yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

2.2.8 Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Sumantri (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Sumantri, 2020) dengan judul, “*Analyzing the Three Supply Flows in the Maritime Logistics and Distribution Industry.*” dan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan penelitian Sistem logistik dan distribusi maritim Indonesia saat ini menghadapi beberapa tantangan, beberapa di antaranya adalah waktu penanganan barang ekspor dan impor yang lama serta biaya logistik yang tinggi. Sama-sama membahas mengenai penanganan impor agar manajemen rantai pasok terwujud. Persamaan penelitian ini adalah Perbedaan penelitian ini yaitu 50 perusahaan logistik di Jawa Timur sedangkan objek yang penulis teliti yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

2.2.9 Penelitian yang dilakukan oleh Walter W.C. Chung, Michael F.S. Chan and Stanley Y. C. Wong (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh (Chung et al., 2021) dengan judul, “*Setting up a production network of e-documents: a case of a shipping company.*” dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan

biaya operasi dan efisiensi logistik serta hubungan rantai pasokan. Hasil penelitian berupa konsep penggunaan pusat dokumentasi terpusat untuk menghasilkan dokumen pengiriman di perusahaan pelayaran logistik. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai dokumen logistik pengiriman di perusahaan pelayaran. Perbedaan penelitian ini ada pada dokumen yang diteliti yaitu *Bill Of Lading* atau dokumen ekspor sedangkan penulis meneliti dokumen impor berupa *Delivery Order*.

2.2.10 Penelitian yang dilakukan oleh Ariel Vicrihadi,, Honny Fiva Akira Sembiring., dan Yolla Ayutia (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh (Vicrihadi et al., 2021) dengan judul, “*Analysis of the Operational Performance of Loading and Unloading Containers at Operating Terminal 3 Port of Tanjung Priok.*” menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja operasional dari proses penerimaan, pemuatan, bongkar, penyerahan peti kemas di IPC Container Terminal 3 Pelindo II. Hasil penelitian menunjukkan dalam proses bongkar muat di IPC Container Terminal 3 sering terjadi kendala yang dihadapi seperti kesalahan sistem TOS, kesalahan manusia, faktor alam, dan kerusakan alat. Persamaan penelitian ini adalah ada pada topik yang diteliti yaitu sama sama mengenai kendala dalam prosedur penanganan barang impor. Perbedaan penelitian ini yaitu objek yang diteliti yaitu PT Pelindo II sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.

Tabel II.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Prosedur Penerbitan <i>Delivery Order</i> Dalam Pengambilan Kontainer Pada PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Cabang Medan. (Ginting & Siska, 2021)	Mengetahui bagaimana perusahaan dalam melaksanakan prosedur penerbitan <i>Delivery Order</i> dalam Pengambilan Kontainer.	Kualitatif	Prosedur penerbitan <i>Delivery Order</i> yaitu <i>customer</i> memenuhi persyaratan pengambilan DO berupa B/L, Surat kuasa, surat peminjaman kontainer, dan bukti pembayaran kemudian pihak pelayaran bisa melakukan proses penerbitan barang.	Sama sama membahas penyelesaian dokumen impor pada instansi pelayaran	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti yaitu PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Cabang Medan sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Penyelesaian Dokumen <i>Delivery Order</i> (DO) Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Container Maritime Activities Jakarta.(Nugroho, 2020)	Mengetahui seberapa besar pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan penyelesaian dokumen <i>Delivery Order</i> online terhadap kepuasan pelanggan.	Kuantitatif	Besar pengaruh kualitas pelayanan ada pada assurance dengan skor 4,7. Sedangkan kualitas pelayanan skor tertinggi (4,2) terdapat pada aspek kepuasan terhadap profesionalisme pegawai.	Sama-sama membahas mengenai penyelesaian dokumen <i>Delivery Order</i> .	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti yaitu PT <i>Container Maritime Activities</i> sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Selain itu perbedaan terletak pada skema penyelesaian DO yang dilakukan secara online pada penelitian ini sedangkan pada objek penelitian penulis masih dilakukan secara manual.

3.	Penggunaan DO Online Pada Pengiriman Barang Impor di Perusahaan Pelayaran. (Handayani et al., 2020)	mengetahui proses penerimaan <i>delivery order</i> dan <i>lead time</i> penerimaan <i>delivery order</i> dari perusahaan pelayaran.	Kualitatif dan Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan terdapat pengaruh efek positif dari penerbitan DO online berupa penurunan <i>dwelling time</i> .	Sama sama membahas proses penyelesaian <i>delivery order</i> oleh perusahaan pelayaran.	Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu PT <i>Agility International</i> sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang. Selain itu pada bagian pembahasannya pada penelitian ini membahas mengenai perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan DO Online sedangkan penulis membahas mengenai efektivitas penyelesaian DO secara manual.
4.	Pengaruh Penggunaan <i>Delivery Order Online</i> Terhadap Kegiatan Impor Pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic. (Adhila, 2024)	Mengetahui sejauh mana pengaruh penggunaan <i>Delivery Order Online</i> terhadap kegiatan impor barang pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic dengan menggunakan metode kuantitatif.	Kuantitatif	<i>Delivery Order online</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap kegiatan impor pada PT Mitra Dua Mandiri Logistic.	Sama sama membahas mengenai dokumen <i>delivery order</i> impor.	Perbedaan terletak pada fokus pembahasan yaitu membahas mengenai <i>delivery order online</i> sedangkan penulis membahas <i>delivery order</i> secara manual. Selain itu perbedaan juga terletak pada objek penelitian yaitu PT Mitra Dua Mandiri Logistic sedangkan

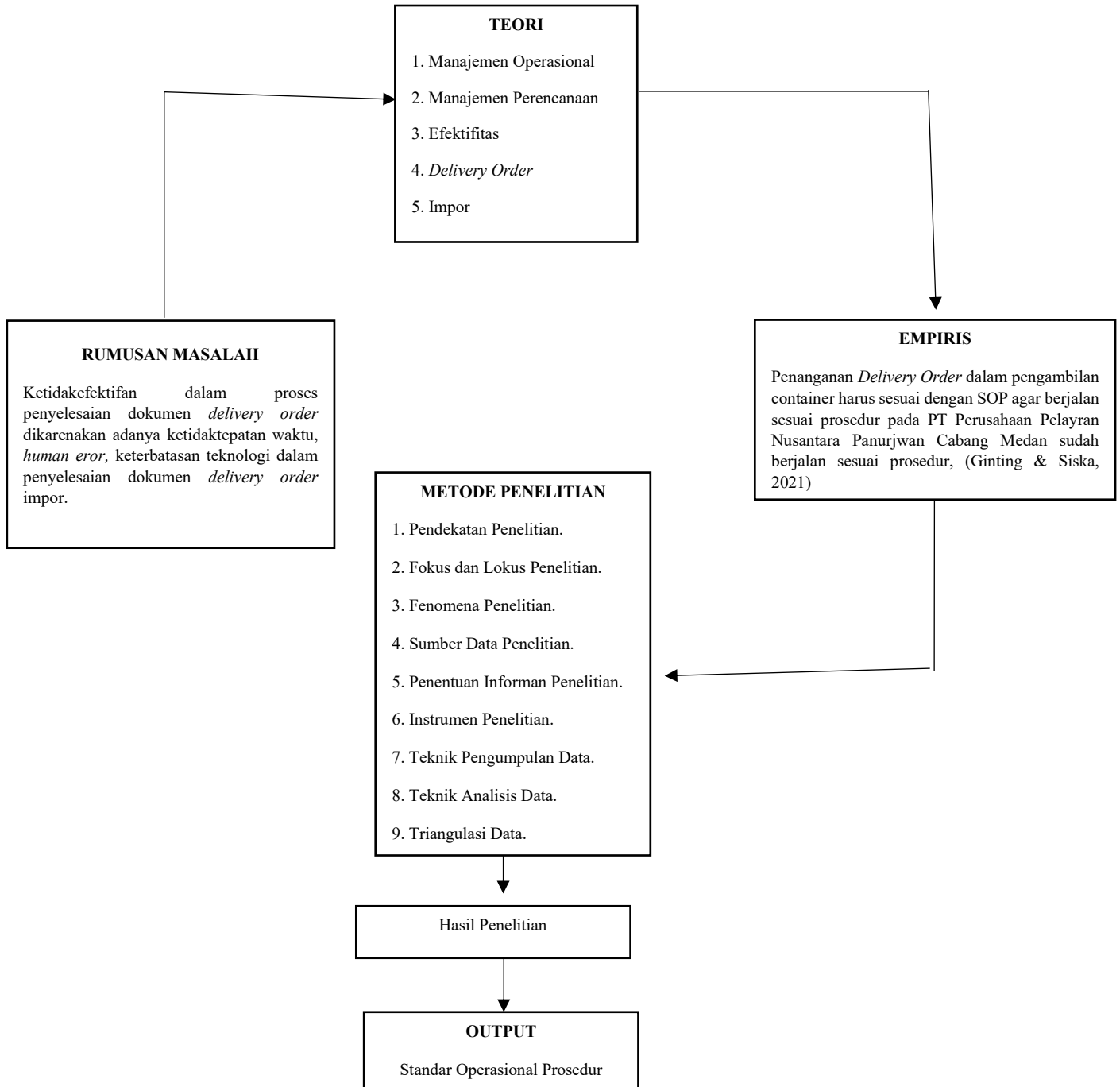
						penulis PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang.
5.	Penukaran Delivery Order Online dan <i>E-Container Equipment Interchange Receipt</i> Terhadap Impor Barang Menggunakan Petikemas, Fahreza ahmad syaputra dan Juli Prastyorini (2020)	Mendeskripsikan tentang penanganan barang impor menggunakan petikemas dengan menggunakan <i>Delivery Order online</i> dan elektronik container <i>equipment interchange receipt</i> .	Kualitatif	Memperlihatkan proses penanganan impor barang menggunakan <i>bill of lading original</i> yang ditukar dengan <i>delivery order online</i> yang masih menggunakan sistem manual di perusahaan pelayaran dan di <i>job-orderkan</i> menjadi elektronik <i>container equipment interchange receipt</i> menggunakan aplikasi <i>clique 247</i> .	Sama sama membahas mengenai penukaran Delivery Order terhadap impor barang menggunakan petikemas.	Perbedaan ada pada pembahasan yaitu penukaran DO online dan <i>E-Container Equipment Interchange Receipt</i> sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berisi perosedur penyelesaian dokumen <i>Delivery Order</i> secara manual.
6.	<i>Delivery Order (DO) Online Implementation In Accelerating Document Flow Service Of Imported Goods In Payment Companies</i> . R. A.P.J. Sultra, R. M. C. Nabela, G	Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan <i>Delivery Order Online</i> dan kendala-kendala <i>Delivery Order Online</i> pada Perusahaan Pelayaran.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan DO Online memberikan dampak positif bagi pengguna jasa yaitu dapat mempercepat arus dokumen dan arus barang impor di pelabuhan	Sama sama membahas mengenai penyelesaian dokumen impor berupa <i>delivery order</i>	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti yaitu PT Tresnamuda Sejati Jakarta sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati Semarang

	Wibisono dan D. P. Sirait. (2020)			serta memiliki beberapa kendala pada perusahaan pelayaran.		
7.	<i>The Analysis of the Effectiveness of Delivery Order (DO) Online on Import Activities at Terminal 3 International PT. IPC TPK.</i> Reynaldy Nender, Gabriela Priscilla Pangaribuan, Rehani Fitriana Sugiyanto. (2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kegiatan Online Order Delivery terhadap kegiatan impor.	Kualitatif	Penelitian menunjukan dapat menekan biaya operasional pengelolaan <i>Delivery Order</i> .	Sama sama membahas mengenai pengelolaan dokumen impor berupa <i>Delivery Order</i> .	Perbedaan penelitian ini yaitu ada pada objek yang diteliti yaitu PT IPC, sedangkan objek yang penulis teliti yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati.
8.	<i>Analyzing the Three Supply Flows in the Maritime Logistics and Distribution Industry.</i> Yeni Sumantri. 2020	Sistem logistik dan distribusi maritim Indonesia saat ini menghadapi beberapa tantangan, beberapa di antaranya adalah waktu penanganan barang ekspor dan impor yang lama serta biaya logistik yang tinggi.	Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa jumlah pemangku kepentingan dan aktivitas yang terlibat dalam arus pergerakan barang pada akhirnya memengaruhi lamanya waktu.	Sama sama membahas mengenai penanganan impor agar manajemen rantai pasok terwujud.	Perbedaan penelitian ini yaitu 50 perusahaan logistik di Jawa Timur sedangkan objek yang penulis teliti yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati

9.	<i>Setting up a production network of e-documents: a case of a shipping company.</i> Walter W.C. Chung, Michael F.S. Chan and Stanley Y. C. Wong. 2005	Untuk meningkatkan biaya operasi dan efisiensi logistik serta hubungan rantai pasokan.	Kualitatif	Hasil penelitian berupa konsep penggunaan pusat dokumentasi terpusat untuk menghasilkan dokumen pengiriman di perusahaan pelayaran logistik.	Sama sama membahas mengenai dokumen logistik pengiriman di perusahaan pelayaran	Perbedaan penelitian ini ada pada dokumen yang diteliti yaitu <i>Bill Of Lading</i> atau dokumen ekspor sedangkan penulis meneliti dokumen impor berupa <i>Delivery Order</i> .
10.	<i>Analysis of the Operational Performance of Loading and Unloading Containers at Operating Terminal 3 Port of Tanjung Priok</i> , Ariel Vicriyadi,, Honny Fiva Akira Sembiring., dan Yolla Ayutia, 2021	Untuk mengetahui kinerja operasional dari proses penerimaan, pemuatan, bongkar, penyerahan peti kemas di <i>IPC Container Terminal 3 Pelindo II</i>	Kualitatif	Dalam proses bongkar muat di IPC Container Terminal 3 sering terjadi kendala yang dihadapi seperti kesalahan sistem TOS, kesalahan manusia, Faktor alam, dan kerusakan alat.	Topik yang diteliti sama sama mengenai kendala dalam prosedur penanganan barang impor	Perbedaan penelitian ini yaitu objek yang diteliti yaitu PT Pelindo II sedangkan objek yang diteliti penulis yaitu PT Pelayaran Tresnamuda Sejati.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

2.3 Alur Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian

Sumber: *Diolah oleh Peneliti, 2025*