

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Krugman dan Obstfeld (2018), perdagangan internasional terjadi karena adanya perbedaan sumber daya, teknologi, dan preferensi antarnegara, sehingga mendorong terjadinya spesialisasi dan pertukaran barang. Dalam konteks ini, kelancaran arus distribusi barang menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan ekspor. Dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor dan impor, peran perusahaan *freight forwarding* menjadi sangat penting. *Freight forwarder* bertindak sebagai perantara yang mengatur proses pengiriman barang mulai dari pengangkutan, pengurusan dokumen, hingga koordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti perusahaan pelayaran, agen luar negeri, dan instansi pemerintah. Menurut Rushton, Croucher, dan Baker (2017), *freight forwarder* memiliki fungsi strategis dalam sistem logistik global karena mampu mengintegrasikan berbagai aktivitas transportasi dan administrasi menjadi satu kesatuan proses yang efisien.

Salah satu aspek penting dalam kegiatan ekspor adalah pengelolaan dokumen pengapalan. Dokumen ekspor berfungsi sebagai bukti legal atas pengiriman barang serta sebagai syarat dalam proses administrasi perdagangan internasional. Di antara berbagai dokumen tersebut, *Bill of Lading* (B/L) merupakan dokumen utama yang memiliki peranan sangat vital.

Menurut Stopford (2009), *Bill of Lading* memiliki tiga fungsi utama, yaitu sebagai tanda terima barang oleh pengangkut, sebagai bukti kontrak pengangkutan, dan sebagai dokumen kepemilikan (*document of title*). Oleh karena itu, keakuratan dan ketepatan waktu dalam pengelolaan dokumen ini sangat menentukan kelancaran proses ekspor. Namun demikian, dalam praktiknya, pengelolaan dokumen *Bill of Lading* masih sering menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesalahan administrasi dalam dokumen ekspor masih menjadi kendala utama dalam kegiatan logistik internasional. Kesalahan tersebut meliputi kesalahan penulisan data, ketidaksesuaian informasi antar dokumen, serta keterlambatan dalam penerbitan dokumen. Menurut laporan International Chamber of Commerce (ICC), sekitar 60–70% dokumen dalam perdagangan internasional masih mengalami ketidaksesuaian data pada tahap awal pemeriksaan dokumen, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan.

Selain itu, keterlambatan dokumen juga dapat menimbulkan dampak finansial yang signifikan. Keterlambatan penerbitan *Bill of Lading* dapat menyebabkan tertundanya proses pengambilan barang di pelabuhan tujuan, yang berakibat pada timbulnya biaya tambahan seperti *demurrage* dan *detention*. Bahkan, dalam beberapa kasus, kesalahan dokumen dapat menghambat proses pencairan pembayaran melalui *letter of credit* (L/C), sehingga mengganggu arus kas perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen yang tidak optimal dapat berdampak langsung terhadap kinerja operasional dan keuangan perusahaan. Seiring dengan perkembangan teknologi, digitalisasi menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Digitalisasi

dalam pengelolaan dokumen memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Menurut World Bank (2020), penerapan digitalisasi dalam sistem logistik dan perdagangan dapat mengurangi waktu proses administrasi hingga 30% serta menurunkan tingkat kesalahan dokumen secara signifikan. Digitalisasi *Bill of Lading*, juga mulai banyak diadopsi dalam industri logistik internasional. Dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, mempercepat proses pengiriman dokumen, serta meningkatkan keamanan data. Namun demikian, implementasi digitalisasi tidak selalu berjalan optimal. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kesiapan sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan sistem kerja konvensional ke sistem digital.

PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sebagai salah satu perusahaan *freight forwarding* yang bergerak dalam jasa pengurusan pengiriman barang internasional juga telah menerapkan digitalisasi dalam pengelolaan dokumen ekspor, khususnya *Bill of Lading* berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan yaitu staff perusahaan menyatakana bahwa digitalisasi dalam pengelolaan bill of lading telah digunakan sejak tahun 2020, yaitu selama lebih dari 5 Tahun. Perusahaan ini menangani berbagai proses administrasi ekspor yang menuntut ketelitian dan kecepatan dalam penyelesaian dokumen. Namun, dari hasil observasi serta wawancara yang dilakukan menurut manager dan staff perusahaan dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti kesalahan *input* data dan keterlambatan dokumen, yang menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi belum sepenuhnya optimal.

Tabel 1.1 Data Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen Ekspor Bill Of Lading Pada PT.M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah <i>shipment</i> (Bulan)	Kesalahan B/L (per <i>shipment</i>)	Prese-ntase	Keterlam-batan B/L (per <i>shipment</i>)	Presen-tase	Standar Kejadian (per bulan)
1.	Januari	33	3	9,09%	2	6,06%	4%
2.	Februari	25	0	0%	0	0%	4%
3.	Maret	30	1	3,33%	1	3,33%	4%
4.	April	30	2	6,66%	1	3,33%	4%
5.	Mei	28	0	0%	0	0%	4%
6.	Juni	27	0	0%	0	0%	4%
7.	Juli	31	3	9,67%	2	6,45%	4%
8.	Agustus	33	4	12,12%	2	6,06%	4%
9.	September	30	0	0%	0	0%	4%
10.	Oktober	29	2	6,89%	1	3,44%	4%
11.	November	30	3	10%	2	6,66%	4%
12.	Desember	36	5	13,88%	2	5,55%	4%
Total		362	23		13		

Sumber : Data Perusahaan Diolah Penulis, 2026

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa sepanjang tahun 2025 masih ditemukan kesalahan dan keterlambatan dalam pengelolaan dokumen ekspor *Bill of Lading* di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang, meskipun jumlah kejadiannya tidak muncul secara merata setiap bulan. Secara keseluruhan, tercatat 23 kasus kesalahan dokumen dan 13 kasus keterlambatan dari total rata-rata 362 *shipment* selama satu tahun, yang menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Jika dilihat per bulan, permasalahan paling tinggi terjadi pada bulan Desember dengan 5 kesalahan dokumen dan 2 keterlambatan, kemudian disusul bulan Agustus dengan 4 kesalahan dan 2 keterlambatan. Adapun beberapa bulan seperti Februari, Mei, Juni, dan September tidak menunjukkan adanya kesalahan maupun keterlambatan. Hal ini menggambarkan bahwa hambatan dalam proses penyusunan dan pengiriman

dokumen masih bersifat tidak tetap, tetapi tetap perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari staff perusahaan di lapangan, perusahaan menetapkan standar kejadian yaitu sebesar 4% dari total pengiriman setiap bulan, yaitu 4% kesalahan dan keterlambatan. Standar kejadian merupakan kebijakan perusahaan dalam menetapkan batas target presentase jumlah kesalahan dan keterlambatan dokumen bill of lading dalam satu bulan berdasarkan jumlah *shippment* atau pengiriman yang dilaksanakan dalam bulan tersebut. Apabila dibandingkan dengan standar kejadian yang diharapkan yaitu sebesar 4% dari total *shipment* setiap bulan, dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesalahan dan keterlambatan masih menjadi kendala dalam kegiatan operasional, terutama pada saat volume pengiriman meningkat. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat ketelitian administrasi, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta memperketat pengawasan terhadap proses dokumen agar kesalahan dan keterlambatan *Bill of Lading* dapat dikurangi.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara konsep ideal digitalisasi yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi, dengan kondisi aktual di lapangan yang masih menghadapi permasalahan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis bagaimana penerapan digitalisasi dalam pengelolaan *House Bill of Lading*, sejauh mana efektivitasnya dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan *freight forwarding* dalam meningkatkan kualitas layanan serta daya saing di era digital. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul “Implementasi Digitalisasi Pengelolaan *House Bill of Lading* dalam Mengurangi Kesalahan dan Keterlambatan Dokumen dalam Kegiatan Ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.” Dan nantinya penulis akan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai output dari penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan digitalisasi *bill of lading*, oleh karena itu, penulis melihat terdapat potensi perusahaan untuk dapat mengoptimalkan sistem penanganan dokumen secara akurat dan efisien guna meminimalisir kesalahan dan permasalahan saat pengiriman barang. Maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana proses pengelolaan *Bill of Lading* secara digital dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?
2. Apa saja faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dalam proses pengelolaan dokumen *Bill of Lading* secara digital dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang?

4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses digitalisasi pengelolaan *House Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan dokumen *Bill of Lading* dalam kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
3. Untuk menganalisis peran digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* dalam mengurangi kesalahan dan keterlambatan dokumen kegiatan ekspor pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
4. Untuk mengidentifikasi kendala dalam penerapan digitalisasi pengelolaan *Bill of Lading* serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya pada PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

1. Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan di program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Peningkatan Kemampuan Analitis melalui proses penelitian, penulis dapat mengembangkan kemampuan dalam mengidentifikasi suatu permasalahan,

3. Penelitian yang dilakukan di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang memberikan pengalaman langsung mengenai proses operasional dokumentasi ekspor, sehingga memperluas wawasan penulis mengenai dinamika industri logistik internasional.
4. Mengasah kemampuan diri agar menjadi pribadi yang profesional, inovatif, dan berkualitas dalam menghadapi dunia kerja

1.4.2 Kegunaan bagi Program Studi

1. Penelitian dilakukan sebagai bahan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan agar sesuai dengan kebutuhan di industri
2. Menumbuhkan hubungan kerjasama yang menguntungkan dan bermanfaat antara industri dan universitas.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan hubungan baik antara PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang dan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
2. Penulis diharapkan dapat memberikan masukan atau saran kepada pihak PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang